



Minimalni standardi za ovlaštene Mazdine servisne partnere (OMSP)



ožujak 2005.

Načelo 1

1) Temeljna načela

- 1.1 OMSP izvodi sve radove održavanja i popravke na vozilima robne marke MAZDA, te nudi sve Mazdine servisne usluge kako je to detaljnije opisano u Dodatku 1.
- 1.2 Svi radovi održavanja i popravaka izvode se u skladu sa smjernicama tvrtke Mazda u pogledu kvalitete radova i normativa radnog vremena.
- 1.3 OMSP rabi profesionalne i učinkovite radne procese kako je preporučeno od strane tvrtke MAZDA.

Načelo 2

2) Prikaz robne marke MAZDA

- 2.1 Oznake i table s oznakama robne marke na prostorima servisnog partnera moraju biti izvedene u skladu sa smjernicama tvrtke MAZDA o signalizaciji i oznakama.
- 2.2 Servisni partner tvrtke MAZDA upotrebljava robnu marku MAZDA i sve druge proizašle robne marke (npr. Mazda banka, Mazda osiguranje itd.) kao i logotipe samo na način propisan od strane tvrtke MAZDA.
- 2.3 Sva komunikacija sa strankama kao npr. reklamiranje, neposredni dopisi strankama, marketinški materijal, posjetnice, memorandumi, računi, radni nalozi, ponude, materijali u servisu (tzv. POS materijali) moraju biti u skladu sa smjernicama MAZDA Corporation Identity (CI). Za komunikaciju sa MAZDA strankama OMSP dodjeljuje poseban telefonski broj.
- 2.4 Suradnici u prostoru servisa nose uredna i čista radna odijela uključujući i pločice s imenima, prema smjernicama tvrtke MAZDA.
- 2.5 Godišnji izdaci servisnog partnera za reklamiranje servisnih usluga i proizvoda iznose najmanje 2% godišnjeg prometa Mazda proizvoda i usluga.
- 2.6 Standardi izvođenja servisnih usluga navedeni u dodatku 2 u potpunosti se primjenjuju i poštuju.
- 2.7 Za popravke u jamstvenom roku i radove po osnovi dobre volje proizvođača, u akcijama pozivanja u servis i popravaka novih automobila prije isporuke (npr. oštećenja u transportu) OMSP upotrebljava isključivo originalne rezervne dijelove nabavljenje od strane tvrtke MAZDA. Za popravke i radove održavanja na vozilima koja plaćaju stranke, OMSP upotrebljava isključivo originalne rezervne dijelove tvrtke MAZDA, originalne rezervne dijelove ili rezervne dijelove jednake kakvoće. Osim toga OMSP se obvezuje držati odgovarajuću zalihu rezervnih dijelova.
- 2.8 Prema preporuci MAZDE, su uobičajene popravci i radovi ponuđeni po cijenama konkurentnim obzirom na lokalnu konkurenciju. To se posebno odnosi na radove održavanja i na radove posebno izloženima konkurenciji kao npr. ispušni sustavi, kočnice, kvačila i amortizeri gdje je potrebno poštovati fiksne cijene preporučene od strane tvrtke MAZDA (u skladu sa zakonskim okvirima). Ponude po fiksnim cijenama su vidljivo oglašene (npr. na panoima, posterima ili mapama) u prostoru prijema vozila u servis i prostoru preuzimanja vozila iz servisa.
- 2.9 OMSP nudi strankama mogućnost pohranjivanja ljetnih i zimskih guma, te tvrdih krovova .
- 2.10 OMSP sudjeluje u programu koji omogućuje mjerenje zadovoljstva stranaka i razvija, dokumentira, njeguje i primjenjuje akcijske nacрте za povećanje zadovoljstva stranaka. Pored toga OMSP izvodi programe kontaktiranja i pridobivanja stranaka

Načelo 3

3) Objekti i oprema servisa, alat i tehničke informacije

- 3.1 Objekt, u kojem se obavlja servisna djelatnost, je u besprijekornom stanju u skladu s propisima.
- 3.2 Osigurano je dovoljno raspoloživih označenih parkirališnih mjesta za MAZDA stranke (za najmanje 30% prosječnih dnevnih posjeta MAZDA radionici).
- 3.3 Prostor čekaonice za stranke ima na raspolaganju najmanje dvije sjedalice, WC za stranke, mogućnost grijanja i strankama omogućuje prijatan boravak npr. ponuđena je kava, aktualni časopisi i prospekti.
- 3.4 Prostor za prijem vozila u servis, koji je namjenjen isključivo MAZDA vozilima, mora biti dovoljno velik, označen u skladu sa smjernicama tvrtke MAZDA za oznake i opremljeno radnim mjestom s PC računalom koje ima pristup Internetu (ADSL ili jednakovrijedna veza). Za potrebe tehničara mora postojati u radionici na raspolaganju osobno računalo s pristupom internetu (ADSL ili jednakovrijedna veza).
- 3.5 OMSP raspolaže prostorom za pranje vozila sa kolektorom otpadnih voda u skladu s postojećim zakonskim propisima u pogledu zaštite okoliša, a koji je odvojen od prostora radionice.
- 3.6 OMSP ima na raspolaganju područje za odlaganje rabljenih dijelova koji nije u vidnom području stranaka (npr. zatvoreni kontejner). Pri skladištenju je potrebno poštovati zakonske propise.
- 3.7 Sredstva za rad, dijagnostički sustavi i tehničke informacije moraju biti na raspolaganju u zadovoljavajućem opsegu, kako je definirano u Dodatku 3.

Načelo 4

4) Organizacija, osoblje i osposobljenost

- 4.1 Kod OMSP-a postoji jasna pisana dodjela naloga, odgovornosti i radnih tokova, uključujući organigrame, za sva područja rada relevantna za servisnu djelatnost: poslovodstvo, voditelj servisne službe, servisni savjetnik, poslovođa radionice. OMSP imenuje jednoga od njih za kontakte sa strankama koji je i ujedno sugovornik za komuniciranje s tvrtkom MAZDA.
- 4.2 Na svakih prosječno 70 mjesečnih posjeta MAZDA stranaka radionici (prema broju radnih naloga za radove koje plaća stranka i po osnovi jamstva) je zaposlen jedan kvalificirani tehničar, školovan pri tvrtki MAZDA, a najmanje dvojica.
- 4.3 Na svaka 4 kvalificirana tehničara je postavljen jedan servisni savjetnik. U servisima kod kojih je manje od 4 kvalificirana tehničara jedan suradnik preuzima funkciju servisnog savjetnika.
- 4.4 Ispoštovat će se zahtjev tvrtke MAZDA za školovanjem suradnika u skladu s Dodatkom 4.
- 4.5 Radno vrijeme je u skladu s radnim vremenom konkurencije u regiji i jasno je naznačeno na ulazu u servis.
- 4.6 Kvalitetu izvršenih radova je potrebno osigurati primjerenim internim mjerama za osiguranje kvalitete (npr. redovitim internim testiranjem radova).

Načelo 5

5) Poslovni nacrt

- 5.1 OMSP raspolaže dovoljnim temeljnim kapitalom, obrtnim kapitalom i kreditnim sredstvima da lako ispunjava svoje ugovorne obveze.
- 5.2 OMSP pravodobno i redovito dostavlja podatke iz analize postprodaje (After Sales Analysis) u obliku propisanom od strane tvrtke MAZDA.

Načelo 6

6) Sustavi / IT

- 6.1 OMSP se obavezuje da će upotrebljavati učinkovit poslovni informacijski sustav (Dealer Management System) usklađen zahtjevima tvrtke MAZDA uključujući i potrebne dopune sustava uz poštivanje svih sigurnosnih standarda.
- 6.2 OMSP će svoju opremu za unutarnju komunikaciju u poduzeću i sustav elektroničke obrade podataka uspostaviti tako da bude u stanju komunicirati i izmjenjivati podatke s komunikacijskom platformom koja je preporučena od strane tvrtke MAZDA (trenutno je to HIS).
- 6.3 OMSP će u prostoru postprodaju za komunikaciju sa strankama uspostaviti i upotrebljavati dovoljan broj radnih mjesta opremljenima PC računalima i ADSL (ili jednakovrijednim) priključkom na internet.
- 6.4 Pri uporabi hardverskih i softverskih sustava unajmljenih od strane tvrtke MAZDA se ne smiju instalirati nikakve vlastite programske aplikacije ni dodatne komponente ukoliko to nije prethodno pismeno dozvoljeno od strane tvrtke MAZDA. Pored toga je potrebno kod programske opreme poštivati zakonske odredbe s područja autorskih prava.
- 6.5 MES - registracije (MAZDA Europe Service) je potrebno preko komunikacijske platforme (trenutno je to HIS) registrirati na način propisan od strane tvrtke MAZDA.
- 6.6 OMSP nudi strankama mogućnost bezgotovinskog plaćanja debitnim i kreditnim karticama.
- 6.7 OMSP obaviještava o svim mogućim tehničkim kvalitativnim manjkavostima MAZDA vozila u skladu sa smjernicama koje je propisao proizvođač (trenutno je to Tehničko izvješće)

Proizvodi i servisi

1) OMSP nudi sljedeće servisne usluge i proizvode:

- 1 Sve radove dijagnostike, održavanja i mehaničarske popravke kao i nespecijalizirane radove na karoseriji MAZDA vozila bilo da ih naručuju i plaćaju stranke ili u okviru jamstva ili pozivnih akcija. Ti radovi izvode se za sve modele MAZDA vozila.
- 2 Radovi održavanja izvode se u skladu s kontrolnom listom plana servisiranja propisanom od strane tvrtke MAZDA i aktivira se mobilno jamstvo (trenutno je to MES). Svi radovi u jamstvenom roku, radovi dobre volje iz poslovne uslužnosti i po pozivnim akcijama izvode se u skladu s trenutno valjanjom verzijom priručnika o jamstvu tvrtke MAZDA.
- 3 Ukoliko je OMSP ujedno i ovlašteni trgovac tvrtke MAZDA ili je za to ovlašten od strane trgovca tvrtke MAZDA izvodi nadzor pri isporuci novih vozila u skladu s važećim smjernicama tvrtke MAZDA i koristi kontrolne liste predviđene za tu namjenu.
- 4 OMSP reklamira sve servisne usluge i proizvode tvrtke MAZDA koristeći POS materijale koje tvrtka MAZDA priprema i aktivno ih nudi strankama

2) Minimalni opseg nespecijaliziranih radova na karoseriji

- 1 Zamjena svih stakala i popravak stakala.
- 2 Montaža/demontaža svih vijcima pričvršćenih dijelova karoserije (poklopac motora, blatobrani, vrata, poklopac prtljažnika itd.)
- 3 Montaža/demontaža mehaničkih i električnih komponenti i ukrasnih letvica na zamjenjenim dijelovima karoserije.
- 4 Provjera i podešavanje geometrije kotača.
- 5 Montaža guma i balansiranje kotača.
- 6 Montaža/demontaža unutanjih i vanjskih obloga.
- 7 Popravak dijelova iz plastične mase.



Standardi za usluge

OMSP se pridržava sljedećih standarda:

- 1 Termin servisa se unaprijed dogovara poštujući želje i potrebe stranaka.
- 2 Pri svakom servisu je potrebno izvesti postupak preddijagnostike, po mogućnosti u prisutnosti stranke. Pri tom se upotrebljava od strane tvrtke MAZDA propisana kontrolna lista
- 3 Kod prijema vozila u servis izdaje se potpun radni nalog s jasnom naznačenom cijenom predviđenih radova i terminom završetka. Radni nalog potpisuju stranka i djelatnik servisa ovlašten za zaprimanje. Izdaje se u dva primjerka od kojih se jedan predaje stranci, a drugi se zadržava i čuva u servisu.
- 4 Prema svim strankama se potrebno ponašati obzirno i poslovno. Svakoj stranci se nudi i nadomjesni prijevoz.
- 5 Sve radove je potrebno izvršiti najvećom mogućom kvalitetom. Izbjegava se ponavljanje popravaka.
- 6 Vozilo stranke mora biti u dogovorenom terminu spremno za isporuku.
- 7 Kod isporuke vozila stranki se pojašnjavaju izvršeni radovi specificirani na računu. Pri tom također treba najaviti kakvi zahvati održavanja se očekuju. Vozilo se stranki predaje na profesionalan način. Kao prilog računu predaje se plan servisiranja potpisan od strane odgovornog djelatnika kao i MES kartica. Također se predaju svi pisani izvještaji izvršenih testiranja (npr. WDS ispis, kontrole kočnica, ispušnih plinova, antifrizna, kočione tekućine, kompresije, geometrije kotača itd.).
- 8 U roku od 5 dana od posjeta servisnom partneru stranku treba kontaktirati i upitati o zadovoljstvu izvršenim uslugama (po svakom godišnjem servisu u skladu s Mazdinim planom održavanja i nakon svih popravaka skupljih od 250 EUR-a).

Oprema, alat i informacije

U radionici ovlaštenog Mazdinog servisnog partnera mora biti na raspolaganju sljedeća oprema, alat i informacije:

Oprema

- 1.1 Najmanje 3 radna mjesta, od toga dva kompletno opremljena dizalicama i alatom u zatvorenom i grijanom prostoru radionice za radove na vozilima marke Mazda. Broj radnih mjesta mora biti jednak ili veći od broja tehničara po smjeni.
- 1.2 Kao minimalna oprema mora biti na raspolaganju sljedeća oprema:
 - pristup uređaju za podešavanja geometrije kotača s istodobnom primjenom na sva 4 kotača u krugu 1 km
 - uređaj za testiranje kočnica (valjci)
 - uređaj za kontrolu svjetlosnog snopa
 - tester kočione tekućine
 - uređaj za montažu/demontažu pneumatika minimalnog kapaciteta 17''
 - uređaj za balansiranje kotača za čelične i aluminijske naplatke
 - uređaj za servisiranje klima-uređaja (trenutno za plin R134a)
 - automatski uređaj za odzračivanje kočnica/punjenje kočione tekućine
 - uređaj za tokarenje diskova za primjenu na vozilu
 - set za popravak stakala
 - set za popravak plastike
 - uređaj za ispušni i punjenje motornog ulja
 - uređaj za kontrolu ispušnih plinova za benzinske motore (4 plina) i dizel motore

Alati

Specijalni alati za servisiranje u skladu s setom specijalnog alata propisanog od strane tvrtke Mazda.

Uređaji za dijagnostiku

Najmanje jedan Mazdin dijagnostički uređaj (trenutno je to WDS).

Tehničke informacije

Aktualna zbirka tehničke literature i servisnih informacija dostupna svim suradnicima u servisu.



Tehničko osposobljavanje ovlaštenih Mazda servisera

Zahtjevi po stručnoj osposobljenosti djelatnika ovlaštenog Mazda servisnog partnera.

Tehničko osposobljavanje:

- 1 Ovlaštene Mazda servisni partner participira u Mazda Masters programu osposobljavanja i dobiveno znanje primjenjuje u praksi u skladu s Masters smjernicama i terminskim planom. Osobni broj djelatnika, koji se od strane tvrtke Mazda dodjeljuje svakom djelatniku, se upotrebljava kao osobni identifikacijski broj (PIN) za Masters program.
- 2 Cjelokupno sudjelovanje u Masters programu mora biti uspješno okončano u roku od 4 godine od početka valjanosti ugovora za ovlaštenog Mazda servisnog partnera.
- 3 Minimalni zahtjevi stručne osposobljenosti prema Mazda Masters sustavu prikazani su u sljedećoj tabeli:

Prijavljeni tehničari	Master tehničari	Senior tehničari	Tehničari
2	1	—	1
3	1	—	1
4	1	1	1
5	1	1	2
6	1	2	2
7	1	2	3
8	1	2	4
9	1	3	4
10	1	3	5

- 4 Neposredno po početku valjanosti Ugovora za ovlaštene Mazda servisne partnere svi tehničari i servisni savjetnici koji nisu bili školovani pri tvrtki Mazda, prolaze osposobljavanje za nove suradnike tvrtke Mazda s naslovom "Novi u Mazdi" (New to Mazda). Jednako vrijedi i za sve tehničare i servisne savjetnike koji se kao novi zaposle pri postojećem ovlaštenom Mazdinom servisnom partneru
- 5 Najmanje po jedan tehničar po lokaciji ovlaštenog Mazda servisnog partnera se osposobljava za nove modele vozila, ponuđene od strane tvrtke Mazda.
- 6 Broj dana školovanja po svakoj lokaciji Mazda servisnog partnera iznosi najmanje tri puta broju prijavljenih tehničara.
- 7 Servisni savjetnici dužni su provesti najmanje dva dana tehničkog školovanja godišnje.

Netehničko osposobljavanje:

- 1 Servisni savjetnici i djelatnici odgovorni za područje rezervnih dijelova i dodatne opreme dužni su prisustvovati osposobljavanjima za netehničke djelatnike u servisu koje tvrtka Mazda imenuje obveznima.

Ostalo

- 1 Poštivanje općih ugovornih uvjeta
- 2 Poštivanje načina i uvjeta plaćanja
- 3 Pribavljanje ugovorno propisanih instrumenata osiguranja plaćanja

Navedeni minimalni standardi za ovlaštene Mazda servisne partnere počinju se primjenjivati od 01.07.2005.