

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

## 2016

### OPĆENITO

IZDAO:	RUTING d.o.o.
PREGLEDAO:	Nikola Ivošević
ODOBRIO:	Nikola Ivošević

**RAZINA KRITERIJA: OVLAŠTENI DISTRIBUTERI  
OVLAŠTENI SERVISERI**

TERMINOLOGIJA: 1. ISPORUČITELJ: Predstavnik proizvođača u RH  
2. OVLAŠTENI CENTAR: Svi ovlašteni distributeri i ovlašteni serviseri  
3. PROIZVOĐAČ: Trgovačko društvo iz Honda grupe

PRILOZI: PRILOG 1 : Standard označavanja ovlaštenog centra i korištenje Honda znakova  
PRILOG 2 : Struktura plana poslovanja  
PRILOG 3 : Standard za Internet okruženje  
PRILOG 4 : Hondina matrica poslovanja

---

Sva prava pridržana. Honda je zakonom zaštićeni znak i svako njegovo neovlašteno korištenje je zabranjeno. Ni jedan tekstovni ili slikovni dio ovih kriterija ne smije se reproducirati ili prenositi mehaničkim, elektronskim ili bilo kojim drugim sredstvima bez pismene dozvole izdavača

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA  
*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević  
*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Mjesto centra

*Područje primjene:* LOKACIJA

## **Definicija kriterija:**

1.1 Ugovorena lokacija mora biti pomno odabrana, lako dostupna i dobro vidljiva za sve prolaznike.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor provjerava da li lokacija zadovoljava slijedeće kriterije:

- ovlaštenu distributer ili serviser ( u daljnjem tekstu ovlaštenu centar) je smješten unutar područja odgovornosti
- ovlaštenu centar se nalazi u blizini glavnih prometnica ili na prostoru na kojem su smješteni i ovlaštenu centri drugih marki vozila.
- znakovi koje označava marku Honda je vidljivo s glavnih prometnica.
- lokacija zadovoljava i sa aspekta budućeg razvoja Honda poslovanja.

Lokacija ne zadovoljava ako nisu ispunjeni gore navedeni kriteriji, te će zbog toga biti potrebno preseljenje ovlaštenog centra ili revizija budućeg ugovora o distribuciji.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:**

NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Označavanje ovlaštenog centra

*Područje primjene:* IDENTITET PROIZVOĐAČA

## **Definicija kriterija:**

2.1 Ovlašteni centar mora biti jasno označen korištenjem odgovarajućeg Honda znakovlja (unutar i izvan zgrade) koje je u skladu s normama iz 'Standarda označavanja ovlaštenog centra i korištenja Honda oznaka' ( Prilog 1). Minimalni standard obuhvaća svjetleću oznaku na pročelju prodajnog salona ovlaštenog centra (u daljnjem tekstu oznaka na pročelju), totem gdje je to moguće, oznake dobrodošlice i oznake najvažnijih pravaca.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Na osnovu niže navedenih slučajeva revizor kontrolira da li ovlašteni centar zadovoljava Hondin standard iz Priloga 1:

- Minimum za prodajni salon ovlaštenog centra s prednjim dvorištem
  - Oznaka na pročelju
  - Totem
  - Oznaka dobrodošlice
  - Oznake najvažnijih pravaca
- Minimum za prodajni salon ovlaštenog centra bez prednjeg dvorišta
  - Oznaka na pročelju
  - Izbočena reklama
  - Oznake dobrodošlice
- Minimum za multi brand centar (ovlašteni centar koji zastupa više tržišnih marki novih vozila)
  - Oznaka na pročelju (minimum H+HONDA)
  - Vanjski totem (s dvorištem) ili izbočena reklama (bez dvorišta)
  - Pilon s dobrodošlicom (vanjski ili unutarnji)
  - Oznake najvažnijih pravaca (bez oznake marke)
- Minimum za ovlašteni centar koji obavlja samo funkciju ovlaštenog serviseru
  - Svjetleća oznaka na pročelju servisa ili izbočena reklama ili oznaka servisa montirana na zidu
  - Oznaka dobrodošlice
  - Oznake najvažnijih pravaca

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** 90 dana

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Održavanje i čišćenje oznaka

*Područje primjene:* IDENTITET PROIZVOĐAČA

## **Definicija kriterija:**

2.2 Znakovi su operativni i čisti te postoji program za njihovo stalno održavanje.

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2016.

## ***Metoda revizije:***

Ovlašteni centar predočuje revizoru ugovor s tvrtkom koja je zadužena za ispravno funkcioniranje, čišćenje i održavanje svih oznaka ili ovlašteni centar može pružiti revizoru dokaz na licu mjesta da su oznake čiste i održavane.

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Unutarnje uređenje ovlaštenog centra

*Područje primjene:* IDENTITET PROIZVOĐAČA

## **Definicija kriterija:**

2.3 Unutrašnjost odjela prodaje i postprodaje je uređena u skladu s Honda standardom iz Priloga 1.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor na osnovu Hondinog standarda iz Priloga 1 provjerava da li uređenje unutrašnjosti ovlaštenog centra zadovoljava.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** ŠEST MJESECI

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Dokumentacija

*Područje primjene:* IDENTITET PROIZVOĐAČA

## **Definicija kriterija:**

2.4 Cjelokupna dokumentacija koju ovlaštenu centar koristi mora biti u skladu s Hondinim standardom iz Priloga 1. Memorandumi, faks obrazac, posjetnice, zaglavlja dopisa, kuverte, izlazni računi i servisna dokumentacija su izrađeni prema Hondinom standardu iz Priloga 1.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Minimalno što ovlaštenu centar mora zadovoljiti je primjena oznaka iz Hondinog standarda iz Priloga 1 na zaglavljima dopisa, kuvertama i posjetnicama. Revizor će provjeriti slijedeće:

1. Da li postoji obrazac autorizacije od strane službe Marketinga Ruting d.o.o.
2. Fizičkom kontrolom provjeriti da li je postupano u skladu s obrascem autorizacije.

*Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Označavanje službenih vozila

*Područje primjene:* IDENTITET PROIZVOĐAČA

## **Definicija kriterija:**

2.5 Samo odobrene oznake, koje su u skladu s Hondinim standardom iz Priloga 1, se mogu koristiti kod označavanja službenih vozila (npr. test vozila, zamjenska vozila, kombi za isporuku itd.).

*Datum primjene:* 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Da bi ovlaštenu centar zadovoljio ovaj kriterij revizor će provjeriti slijedeće:

1. Da li postoji obrazac autorizacije od strane službe Marketinga Ruting d.o.o.
2. Fizičkom kontrolom provjeriti da li je postupano u skladu s obrascem autorizacije.

*Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Čistoća i urednost objekta

*Područje primjene:* OBJEKTI I OPREMA

## **Definicija kriterija:**

3.1 Svi objekti, iznutra i izvana, moraju u svakom trenutku biti čisti i uredni.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Ovlašteni centar predočuje revizoru ugovor s tvrtkom koja je zadužena za čišćenje i održavanje ovlaštenog centra ili ovlašteni centar može pružiti revizoru dokaz na licu mjesta da je ovlašteni centar čist i održavan.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Recepcija i čekaonica za stranke

*Područje primjene:* OBJEKTI I OPREMA

## **Definicija kriterija:**

3.2 Postoje recepcija i čekaonica za stranke servisa i prodajnog salona, koje su uređene u skladu s Hondinim standardom iz Priloga 1.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor kontrolira:

- da ovlaštenu centar ima recepciju i čekaonicu za stranke servisa
- da ovlaštenu centar ima recepciju i čekaonicu za stranke prodajnog salona
- da su veličine prostora u skladu s niže navedenom tablicom

Prodaja novih automobila (direktna)	Do 74	75-149	150-349	350+
Unutarnji prostor	Prostor m2	Prostor m2	Prostor m2	Prostor m2
Recepcija i čekaonica za stranke	20	40	50	60

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:**

3 MJESECA

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Aparati za okrepu

*Područje primjene:* OBJEKTI I OPREMA

## **Definicija kriterija:**

3.3 Postoje aparati putem kojih se stranke mogu okrijepiti.

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2016.

## ***Metoda revizije:***

Revizor kontrolira da li su strankama na raspolaganju aparati za okrepu u prodajnom salonu i u servisu.

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Sanitarije za stranke

*Područje primjene:* OBJEKTI I OPREMA

## **Definicija kriterija:**

3.4 Sanitarije za stranke moraju biti lako dostupne.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor provjerava:

- da postoji WC i umivaonik na raspolaganju strankama salona i servisa
- da je prostor u skladu s niže navedenom tabelom:

Prodaja novih automobila (direktna)	Do 74	75-149	150-349	350+
Unutarnji prostor	Prostor m2	Prostor m2	Prostor m2	Prostor m2
Sanitarije	3	3	5	5

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Plan poslovanja

*Područje primjene:* PLAN POSLOVANJA I MARKETING

## **Definicija kriterija:**

4.1 U planu poslovanja, koji je napravljen u formatu i vremenskom okviru (minimalno godišnje) prema zahtjevima proizvođača, detaljno mora biti obrađen financijski aspekt i razvojne aktivnosti kako bi se omogućio stalni napredak ovlaštenog centra.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizoru se mora predočiti Plan poslovanja koji minimalno obuhvaća slijedeće:

- Pregled prošlogodišnjeg poslovanja
- Poslovnu strategiju i ciljeve ovlaštenog centra
- Razvoj ovlaštenog centra uključujući i razvoj ljudskih potencijala
- Financijski plan poslovanja za jednu godinu
- Plan poslovnih aktivnosti za jednu godinu

Struktura Plana poslovanja nalazi se u Prilogu 2.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Plan marketinga

*Područje primjene:* PLAN POSLOVANJA I MARKETING

## **Definicija kriterija:**

4.2 Plan marketinga za prodaju i postprodaju, koji je napravljen u formatu i vremenskom okviru (minimalno godišnje) prema zahtjevima proizvođača, vezan je uz definirane minimalne troškove koji omogućuju izvršenje predviđenih aktivnosti.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Plan marketinga može biti sastavni dio Plana poslovanja.

Revizoru se mora predložiti plan marketinga koji mora obuhvaćati najmanje slijedeće:

Vremenski raspored aktivnosti po pitanju oglašavanja i promocija

Prodajne i postprodajne aktivnosti te promocije novih modela

Godišnji budget marketinga u iznosu od najmanje 1,5% od ukupnog iznosa planirane prodaje.

Struktura plana marketinga je definirana u planu poslovanja iz Priloga 2.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:**

NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje: HRVATSKA

Ime odgovorne osobe : Nikola Ivošević

Razina kriterija OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

Kriterij: Standardi oglašavanja

Područje primjene: PLAN POSLOVANJA I MARKETING

## Definicija kriterija:

4.3 Oglašavanje ovlaštenih centara mora biti u skladu s Hondinim standardom iz Priloga 1.

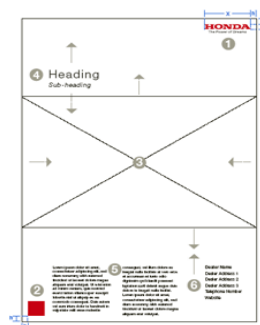
Datum primjene: 01. siječnja 2016.

## Metoda revizije:

Da bi ovlašten centar zadovoljio ovaj kriterij revizor će provjeriti slijedeće:

1. Da li postoji obrazac autorizacije od strane službe Marketinga Ruting d.o.o.
2. Fizičkom kontrolom provjeriti da li je postupano u skladu s obrascem autorizacije.

Novinska reklama ovlaštenog centra mora sadržavati kombinirani Honda logo u krajnjem desnom kutu. Odgovarajući logo proizvoda (auti, motori itd.) mora biti smješten u krajnjem donjem lijevom kutu. Ne postoji ograničenje u veličini i obliku svake pojedine reklame.



## Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* WEB stranica

*Područje primjene:* PLAN POSLOVANJA I MARKETING

## **Definicija kriterija:**

4.4 Web stranica mora biti u skladu s normama iz Hondinog 'Standarda za Internet okruženje' koji se nalazi u Prilogu 3.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Da bi ovlašteni centar zadovoljio ovaj kriterij revizor će provjeriti sljedeće:

1. Da li ovlašteni centar ima svoju web stranicu.
2. Da li za postojeću web stranicu postoji obrazac autorizacije od strane službe Marketinga Ruting d.o.o.
3. Da li je web stranica izrađena u skladu s obrascem autorizacije.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Korištenje E-mail adrese

*Područje primjene:* PLAN POSLOVANJA I MARKETING

## **Definicija kriterija:**

4.5 E-mail adresa mora biti prisutna u svim oblicima komunikacije.

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2016.

## ***Metoda revizije:***

Revizor provjerava:

- da li ovlaštenu centar ima svoju E-mail adresu.
- da li je adresa navedena u svim dokumentima za komunikaciju.

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Dostava izvještaja i dokumentacije

*Područje primjene:* PLAN POSLOVANJA I MARKETING

## **Definicija kriterija:**

4.6 Na zahtjev proizvođača i isporučitelja ovlaštenu centar mora dostaviti sve informacije vezane za tržište i konkurenciju, a isto tako i sve ostale izvještaje koje isporučitelj i proizvođač budu zahtijevali od ovlaštenog centra.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor kontrolira da li ovlaštenu centar redovno šalje u Ruting sljedeće dokumente:

- o Kupone – prijavu jamstva
- o Tjedni izvještaj službe prodaje
- o Mjesečni izvještaj službe prodaje
- o Dnevni izvještaj prodanih vozila
- o Mjesečni izvještaj servisa
- o Upitnike o zadovoljstvu kupaca servisom – mjesečno
- o Izvještaj o kontaktiranju stranaka nakon posjeta servisu

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Dostava financijskih izvještaja i stanja

*Područje primjene:* FINACIJE

## **Definicija kriterija:**

5.1 Ovlašteni centar će, na zahtjev proizvođača i isporučitelja, predočiti dokaze da ima stabilno financijsko stanje i dovoljno izvora financiranja koji će omogućiti izvršenje planiranog Hondinog poslovanja.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li je ovlašteni centar dostavio isporučitelju sljedeće dokumente:

- a) Kopiju godišnjeg financijskog izvješća – statistika
- b) Kopiju bilance i računa dobiti i gubitka
- c) Potvrdu o bankovnoj garanciji u najmanjem iznosu od 1.000.000,00 kn, za osiguranje plaćanja proizvoda (odnosi se na ovlaštene distributere). Bankovna garancija za ovlaštene servisere mora biti otvorena u najmanjem iznosu od 200.000,00 kuna. Bankovna garancija mora biti otvorena u korist Ruting d.o.o. kod Banke prihvatljive za Ruting d.o.o., a detalji iste opisani su u Procedurama Naručivanja i plaćanja za nova vozila te Proceduri Naručivanja i plaćanja za nova vozila u proizvodnju i iz proizvodnje.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Dostava izvještaja o poslovanju

*Područje primjene:* FINACIJE

## **Definicija kriterija:**

5.2 Izvještaji poslovanja ovlaštenog centara se izrađuju te se proslijeđuju isporučitelju u dogovorenim vremenskim periodima.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor kontrolira:

- da li se izvještaji o poslovanju ovlaštenog centra redovno šalju isporučitelju
- da li izvještaji zadovoljavaju Honda zahtjeve (izvještaji moraju biti usklađeni s lokalnom zakonskom regulativom)
- da li izvještaji minimalno sadrže prihod, gubitke i dobit prodajnog i servisnog odjela te odjela rezervnih dijelova.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Načini plaćanja robe i usluga

*Područje primjene:* FINANCIJE

## **Definicija kriterija:**

5.3 Načini na koje stranke mogu platiti robu i usluge u skladu su s najboljom praksom lokalnog tržišta te su jasno izloženi na recepciji i u prostoru za prijam stranaka (misli se na kreditne linije, kartično poslovanje, plaćanje čekovima itd.)

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor kontrolira da li su načini plaćanja jasno izloženi na recepciji i u prostoru za prijam stranaka (kreditne linije, kartično poslovanje, čekovi itd.)

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Primjena sustava i procedura

*Područje primjene:* SUSTAVI I PROCEDURE

## **Definicija kriterija:**

6.1 Honda je propisala sustave i procedure, uključujući načine interaktivnog komuniciranja i tehnološki nivo sustava, koji se koriste na ugovorenoj lokaciji i u svim odjelima ovlaštenog centra. Oprema u uredima uključuje telefone, faks aparat, kompjutore s internet pristupom i E-mail adresom.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor kontrolira da li ovlašteni centar slijedi sve sustave i procedure propisane od strane Honde i Rutinga.

*Audirano od strane:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Planovi promocija

*Područje primjene:* SUSTAVI I PROCEDURE

## **Definicija kriterija:**

6.2. Ovlašteni centar mora izraditi vlastite planove promocija u smislu povećanja zadovoljstva kupaca, te se mora aktivno uključiti u Hondine programe za povećanje zadovoljstva kupaca.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor provjerava:

- da li je ovlašteni centar izradio vlastite planove promocija za povećanje zadovoljstva kupaca
- da li ovlašteni centar slijedi Hondine programe za povećanje zadovoljstva kupaca

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Obavjesna ploča za stranke

*Područje primjene:* BRIGA O STRANKAMA

## **Definicija kriterija:**

7.1 Obavjesna ploča za stranke se nalazi u prijemnom prostoru za stranke. Ako su prostori za prijam stranaka servisa i prodajnog salona potpuno odvojeni u svaki od tih prostora mora biti postavljena obavjesna ploča.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor provjerava da li u prijemnom prostoru za stranke postoji ploča veličine A4 formata na kojoj je pismena izjava s niže navedenim tekstom i potpisom:

«Ova tvrtka se obvezala da će provoditi visoki nivo usluga prema strankama, te činiti stranke zadovoljnim. Ako Vi, kao naša cijenjena stranka, imate bilo kakve primjedbe ili prijedloge u smislu poboljšanja usluga prema Vama, molimo da kontaktirate dolje navedenu osobu.»

potpis / Ime odgovorne osobe

Naziv ovlaštenog centra

Telefon

E-mail adresa

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Osoba zadužena za rješavanje reklamacija stranaka

*Područje primjene:* BRIGA O STRANKAMA

## **Definicija kriterija:**

7.2 Jedan iskusniji zaposlenik ovlaštenog centra mora biti odgovoran za rješavanje svih reklamacija stranaka. Svi kupci moraju biti upoznati s identitetom dotične osobe putem obavjesne ploče (vidi stavku 7.1)

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2016.

## ***Metoda revizije:***

Revizor provjerava:

- da li postoji odgovorna osoba za rješavanje svih reklamacija stranaka - ime osobe je navedeno u prethodnoj stavci 7.1
- anketiranjem djelatnika ovlaštenog centra, da li svi djelatnici znaju tko je odgovorna osoba za rješavanje svih reklamacija stranaka.

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Organizaciona shema

*Područje primjene:* OSOBLJE I OBUKA

## **Definicija kriterija:**

8.1 Ovlašteni centar će zaposliti i održavati na broju određeni broj i sastav zaposlenika u skladu s Hondinom matricom poslovanja.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Ovlašteni centar će predložiti revizoru organizacionu shemu, ne stariju od 3 mjeseca, s imenima, fotografijama i nazivima radnih mjesta.

Broj osoblja i raspored radnih mjesta mora biti u skladu s Hondinom matricom poslovanja.

Hondina matrica poslovanja se nalazi u Prilogu 4.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Osoba odgovorna za upravljanje centrom

*Područje primjene:* OSOBLJE I OBUKA

8.2 Ovlašteni centar mora odrediti jednu osobu koja će biti odgovorna za ukupno upravljanje centrom, svakodnevno poslovanje i održavanje standarda ovlaštenog centra. Ovlašteni centar mora, u pismenom obliku, dostaviti isporučitelju odluku o imenovanju navedene odgovorne osobe.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2016.

***Metoda revizije:***

Revizor će provjeriti da li je ovlašteni centar odredio odgovornu osobu za upravljanje centrom.

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Osoba odgovorna za koordinaciju obuke

*Područje primjene:* OSOBLJE I OBUKA

## **Definicija kriterija:**

8.3 Jedan iskusniji zaposlenik mora biti odgovoran za koordinaciju obuke kompletnog osoblja ovlaštenog centra.

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li postoji odgovorna osoba za koordinaciju obuke te da li dotična osoba to može i potvrditi.

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Plan obuke

*Područje primjene:* OSOBLJE I OBUKA

## **Definicija kriterija:**

8.4 Ovlašteni centar mora napraviti i provoditi, od isporučitelja odobren, plan obuke za svakog pojedinog zaposlenika ovlaštenog centra.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Ovlašteni centar mora predložiti revizoru plan obuke koji obavezno sadrži nazive pojedinih tečajeva te vrijeme održavanja istih za svo osoblje koje je predviđeno Hondinom matricom poslovanja.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Prisustvovanje sastancima, konferencijama i obuci

*Područje primjene:* OSOBLJE I OBUKA

## **Definicija kriterija:**

8.5 Odgovarajući predstavnici ovlaštenog centra će prisustvovati svim sastancima ovlaštenih centara, konferencijama i obuci (prezentacija novih modela i sl.).

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Ruting mora voditi evidenciju prisutnosti djelatnika ovlaštenih centara na svim okupljanjima organiziranim od strane Rutinga. Revizor će na osnovu navedene evidencije napraviti kontrolu prisustvovanja djelatnika ovlaštenog centra na navedenim okupljanjima.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Radno vrijeme

*Područje primjene:* RADNO VRIJEME OVLAŠTENOG CENTRA

## **Definicija kriterija:**

9.1 Obavijest o radnom vremenu prodaje i postprodaje je izvješena na vidljivom mjestu. Radno vrijeme mora biti odraz životnih navika stanovništva, najučinkovitije lokalne prakse po pitanju maloprodaje te mora biti u skladu s pozitivnim zakonskim propisima. Prodajni salon mora biti otvoren radnim danom od 8:00 do 16:00 sati.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti:

- da li je obavijest o radnom vremenu izvješena na vidljivom mjestu
- da li je radno vrijeme usklađeno sa zakonskom regulativom i uzancama na lokalnom tržištu
- da li je prodajni salon otvoren radnim danom od 8 do 16:00 sati

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Standardi zaštite okoliša

*Područje primjene:* ZAŠTITA OKOLIŠA

## **Definicija kriterija:**

10.1 Ovlašteni centar se mora prilagoditi svim legalno donesenim standardima o zaštiti okoliša te mora voditi svu potrebnu evidenciju u svezi toga.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Ovlašteni centar mora predložiti revizoru:

1. Evidenciju u svezi pridržavanja zakonskoj regulativi
2. Ugovor o zbrinjavanju otpadnih tekućina

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Akcije za zaštitu okoliša

*Područje primjene:* ZAŠTITA OKOLIŠA

10.2 Ovlašteni centar mora podržati svaku inicijativu u svezi zaštite okoliša koju je pokrenuo proizvođač ili isporučitelj.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2016.

***Metoda revizije:***

Ako su Honda ili Ruting pokrenuli neku inicijativu za zaštitu okoliša ovlašteni centar je dužan predočiti revizoru dokaz da je podržao inicijativu.

*Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Pravni oblik

*Područje primjene:* UGOVOR

## **Definicija kriterija:**

11.1 Ovlašteni centar mora biti registriran kao trgovačko društvo.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2016.

## **Metoda revizije:**

Revizor će na osnovu dokumenta o registraciji poduzeća provjeriti da li je ovlašteni centar registriran kao trgovačko društvo.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Kandidatura

*Područje primjene:* UGOVOR

11.2 Poduzeće kandidat i/ili odgovorna osoba poduzeća (rukovoditelj, osnivač društva, član nadzornog odbora ili član izvršnog odbora poduzeća) koje ističe kandidaturu da bude ovlaštene centar ne može biti distributer iz ovlaštene Hondine mreže koji nije izvršavao svoje financijske obveze odnosno distributer kojem je u zadnjih 5 godina raskinut ili mu nije produžen Ugovor zbog teških grešaka. Poduzeće kandidat i/ili odgovorna osoba poduzeća koje ističe kandidaturu da bude ovlaštene centar nije smjelo u zadnjih 5 godina raditi radnje koje su imale teške i ponovljene posljedice na imidž marke odnosno isporučitelja, te reputaciju samog distributera ili na ostale distributere u mreži.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2016.

## *Metoda revizije:*

Revizor će provjeriti da li postoji pismena izjava, izdana od strane poduzeća kandidata ili odgovorne osobe (rukovoditelj, osnivač društva, član nadzornog odbora ili član izvršnog odbora poduzeća) poduzeća kandidata, iz čijeg sadržaja proizlazi da je zadovoljen navedeni kriterij.

*Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Nikola Ivošević

*Razina kriterija* OPĆENITO - za ovlaštene distributere i servisere

*Kriterij:* Dokumentacija objekta i prostora

*Područje primjene:* UGOVOR

11.3 Poduzeće kandidat koje ističe kandidaturu da bude ovlaštenu centar mora posjedovati valjanu dokumentaciju za sve objekte i prostore na kojima će se odvijati djelatnost ovlaštenog centra za Honda vozila. Pod pojmom 'valjana dokumentacija' se podrazumjeva građevinska i lokacijska dozvola, zadovoljavanje minimalnih tehničkih uvjeta te tehnički prijem i uporabna dozvola.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2016.

## *Metoda revizije:*

Revizor će provjeriti da li poduzeće kandidat posjeduje valjanu dokumentaciju za sve objekte i prostore predviđene za obavljanje djelatnosti ovlaštenog centra.

## *Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE