

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

## 2012

### SERVIS

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

**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  
4. ORIGINALNI REZERVNI DIJELOVI: Rezervni dijelovi koji su iste kvalitete kao i dijelovi koje se rabe za sastavljanje motornog vozila te koji se proizvode u skladu s propisima i proizvodnim standardima koje proizvođač vozila pruža za proizvodnju dijelova ili rezervnih dijelova za navedena motorna vozila.

PRILOZI: PRILOG 1 : Standard označavanja ovlaštenog centra i korištenje Honda znakova  
PRILOG 4 : Hondina matrica poslovanja  
PRILOG 7 : Tablica specijalnog Honda alata / Standardni alat i oprema  
PRILOG 8 : Standard poslovanja servisa  
PRILOG 9 : Uputstvo za pravilno postupanje sa strankama servisa  
PRILOG 11 : Pristojbe za obuku organiziranu od strane Ruting-a

---

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:   
Ime odgovorne osobe:   
Razina kriterija:

Kriterij:   
Područje primjene:

## Definicija kriterija:

1.0 Ukupna infrastruktura koja služi za servisne aktivnosti mora biti u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će izvršiti kontrolu na osnovu nižih tablica:

Minimalni zahtjevi infrastrukture	
Ukupan zatvoreni prostor (m2) (prostor servisa + rezervni dijelovi)	130
<b>UKUPAN PROSTOR POSTPRODAJE - m2</b> (ukupan zatvoreni prostor + parkiralište)	<b>190</b>

Ukupni broj klijenata ( UIO)	Osnovni putokazi za određivanje infrastrukture		
	501-1000	1001-2500	2501+
Ukupan zatvoreni prostor (m2) (prostor servisa + rezervni dijelovi)	175	335	500
<b>UKUPAN PROSTOR POSTPRODAJE - m2</b> (ukupan zatvoreni prostor + parkiralište)	<b>265</b>	<b>485</b>	<b>725</b>

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

1.1 Postoji parkiralište za stranke koje je prepoznatljivo i jasno označeno.  
(Broj parkirnih mjesta je u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4).

Parkiralište mora biti na raspolaganju odmah uz servis ili u blizini servisa. Prihvaća se da ovlašteni centri u velikim gradovima imaju opravdanje što ne mogu osigurati dovoljno mjesta za parkiranje. Ovi ovlašteni centri se tretiraju kao izuzetak od pravila i to samo u gradovima s populacijom većom od milijun stanovnika ili u mjestima gdje lokalni propisi ili ograničenja onemogućavaju udovoljavanju navedenih zahtjeva.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor provjerava:  
- da li su parkirna mjesta, usklađena s Honda standardom iz Priloga 4, pravilno označena  
- da li je prostor za parkiranje u skladu s niže predloženim tabelama:

Minimalni zahtjevi infrastrukture	
Parkiralište za potrebe servisa - broj mjesta	4
Parkiralište za potrebe servisa (m2)	60

Osnovni putokazi za određivanje infrastrukture			
Ukupni broj klijenata ( UIO)	501 -1000	1001-2500	2501+
Parkiralište za potrebe servisa - broj mjesta	6	10	15
Parkiralište za potrebe servisa (m2)	90	150	225

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

1.2 Svi ovlaštteni centri imaju potpuno opremljena Honda servisna mjesta, od kojih je najmanje jedan opremljen dizalicom. Minimalna površina servisnog mjesta je 24m<sup>2</sup>.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će na osnovu niže navedene definicije servisnog mjesta provjeriti da li je udovoljen Hondin standard. Pod pojmom 'potpuno opremljena Honda servisna mjesta' podrazumjeva se:

- a) Pristup sigurnosnoj opremi (naočale, rukavice i sl.)
- b) Standardni alat, mjerni aparati, materijal za čišćenje, potrošni materijal
- c) Servisno mjesto mora biti dobro osvijetljeno (500 luksa)
- d) Mora biti instalirana oprema za odvod ispušnih plinova
- e) Servisno mjesto mora biti jasno označeno

Rečenica 'minimalna površina servisnog mjesta je 24m<sup>2</sup>' znači sljedeće:

- a) Gdje je moguće veličina servisnog mjesta mora biti 30m<sup>2</sup> (7,3m x 4m), ali je 24m<sup>2</sup> minimalna veličina. Ako je servisno mjesto manje to može biti samo zbog nekih lokalnih propisa ili zbog neuobičajenog rasporeda servisnih mjesta ali u oba slučaja je potrebna posebna dozvola isporučitelja.
- b) U slučaju četverostupne dizalice zahtjevani minimalni prostor može biti nešto manji - 20m<sup>2</sup>.
- c) Preporučuje se da visina stropa bude najmanje 4,3 m.
- d) Što se tiče ulaza u servis preporučuje se da ulazna vrata budu najmanje 3,5m visoka i 4m široka.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

1.3 Određen broj servisnih mjesta koje ovlaštenu centar mora imati mora biti u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će izvršiti kontrolu na osnovu donjih tablica:

Minimalni zahtjevi infrastrukture	
Ukupni broj radnih boksova	2
Dizalice	1
Pomoćni boksovi	1
Ukupna površina servisnog prostora (m2)	110

Osnovni putokazi za određivanje infrastrukture	Ukupni broj klijenata ( UIO)		
	501-1000	1001-2500	2501+
Ukupni broj radnih boksova	3	5	8
Dizalice	2	3	5
Pomoćni boksovi	1	2	3
Ukupna površina servisnog prostora (m2)	150	300	450

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

1.4 Ovlašteni centar mora imati recepciju za prijam stranaka u servis.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će kontrolirati:

- Da li je recepcija smještena tako da je iz nje lagan pristup svim ostalim prostorima.
- Da li na recepciji radi odgovarajući broj zaposlenika,
- Da li je recepcija dobro osvijetljena i cijelo vrijeme odgovarajuće održavana.
- Da li je recepcija jasno označena u skladu sa Hondinim standardom iz Priloga 1 te da li je pristup lagan,
- Da li su stranke koje čekaju u vidokrugu osoblja,
- Da li osoblje odmah pristupa stranki.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

2.1 Ovlašteni centar posjeduje vlastitu limarsku radionicu i lakirnicu ili ima sklopljen ugovor s limarskom radionicom i lakirnicom koje udovoljavaju Honda standardima i koriste od Honde odobrene materijale za popravak Hondinih automobila.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti da li ovlašteni centar ima svoju limarsku radionicu i lakirnicu (u sklopu centra ili na drugoj lokaciji) ili ima formalni ugovor / poslovnu suradnju s neovisnom ovlaštenom radionicom.  
Pisani dokument o suradnji s nekom drugom radionicom mora biti predložen revizoru.  
Revizor će provjeriti da li limarska radionica / lakirnica udovoljava Hondinim standardima te da li koristi od Honde odobrene materijale.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe :

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

3.1 Servisna radionica ovlaštenog centra mora biti opremljena obvezatnim specijalnim alatom i opremom (uključujući dijagnostički uređaj H.A.R.T. - Honda Advanced Repair Technology i set Pan-europskog specijalnog alata) u skladu s 'Tablicom specijalnog Honda alata' i 'Standardnim alatom i opremom' koji se nalaze u Prilogu 7.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će kontrolirati :

- da li ovlaštenu centar posjeduje specijalni alat i opremu u skladu s popisima iz Priloga 7
- da li je najmanje jedan H.A.R.T. u servisu. Preporučuje se jedan H.A.R.T. na 5 mehaničara.
- da li su alat i oprema spremjeni na način kako to Honda propisuje
- da li centar redovno plaća godišnju naknadu koju Honda propisuje za korištenje i razvoj softvera H.A.R.T.-a.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

3.2 Specijalni alat i oprema su spremljeni na način koji Honda propisuje.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će kontrolirati da li servisna radionica ovlaštenog centra koristi pokretna kolica koja su iste ili bolje kvalitete od onih koje je specificirala Honda – kataloški broj Hondinih kolica je Cabinet SPX001.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

4.1 Honda u Europi danas koristi elektronski način pohranjivanja servisne dokumentacije putem sustava MaRIS kako bi se pomoću navedenog sustava moglo imati pristup kompletnoj bazi podataka Honde te tako mnogo uspješnije vršila dijagnoza kvarova na automobilima. Godišnju pristojbu za korištenje sustava MaRIS određuje proizvođač.

Ovlašteni centar je dužan slijediti sve upute isporučitelja da bi se njegovo priključenje na sustav MaRIS provelo u što kraćem roku.

Ovlašteni centar je dužan je osigurati i održavati zasebni prostor s policama gdje je smještena kompletna postojeća servisna dokumentacija ( Shop Manuali, tehničke informacije i sl.)

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će fizički provjeriti da li ovlašteni centar ima pristup na sustav MaRIS. Ako ovlašteni centar još nije priključen revizor će provjeriti da li se slijede upute dobivene od isporučitelja u smislu što skorijeg priključenja.

Revizor će također kontrolirati da li se sva postojeća servisna dokumentacija drži na policama gdje su preglednost i pristup maksimalno efikasni.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

5.1 Na ugovorenoj lokaciji se mogu koristiti samo od Honde propisani sustavi i procedure, uključujući interaktivne komunikacijske veze i tehnologije sustava, čiji sastavni dio su "NWS" (sustav garantnih reklamacija) i "MaRIS".

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti da li ovlašteni centar posjeduje i koristi od proizvođača i isporučitelja propisane sustave i procedure. Ovlašteni centar je dužan koristiti Wand ('Operativni softver za vođenje tvrtke') u skladu s uputama isporučitelja.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

5.2 Obvezatna je primjena odobrenog sustava garantnih reklamacija (NWS) i procedura koje iz toga slijede.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti da li ovlašteni centar slijedi procedure propisane od proizvođača i isporučitelja vezano za garantne reklamacije.  
Revizor će provjeriti da li ovlašteni centar koristi od isporučitelja dostavljene obrasce i uputstva.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

5.3 Obvezatno je provođenje kampanja i opoziva uz primjenu procedura propisanih od proizvođača.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će imati dokaz da ovlaštenu centar ne provodi od proizvođača propisane procedure u sljedećim slučajevima:

- ako postoji veliki broj slučajeva kad stranka mora više puta dolaziti da se izvrši popravak istog kvara
- ako su rezultati dobiveni nakon 'mystery shopping'-a ispod zadanih ciljeva za ovlaštenu centar
- ako ovlaštenu centar ne vodi evidenciju automobila koji su se odazvali opozivu oglašenog od strane isporučitelja

Ovlaštenu centar u svakom slučaju mora koristiti MaRIS, NWS i Wand

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

5.4 Kod garantnih radova, opoziva ili drugih besplatnih radova koji se naplaćuju proizvođaču mogu se koristiti samo originalni rezervni dijelovi isporučeni od strane proizvođača.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će imati dokaz da ovlašteni centar ne provodi od proizvođača propisane procedure u sljedećim slučajevima:

- ako postoji veliki broj slučajeva kad stranka mora više puta dolaziti da se izvrši popravak istog kvara
- ako su rezultati dobiveni nakon 'mystery shopping'-a vrlo loši za ovlašteni centar
- ako ovlašteni centar ne vodi evidenciju automobila koji su se odazvali opozivu oglašenog od strane Rutinga

Ovlašteni centar u svakom slučaju mora koristiti MaRIS, NWS i Wand.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.1 Ovlašteni centar će učestvovati u svim Hondinim programima za povećanje zadovoljstva kupaca, te će primjenjivati sve Hondine preporuke koje proizađu iz rezultata tih programa.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će fizički provjeriti:

- da li su upitnici o zadovoljstvu kupaca na vidljivom i lako pristupačnom mjestu
- da li se upitnici nude strankama
- da li prijammnik uredno skuplja sve upitnike i šalje ih redovno isporučitelju

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.2 Ovlašteni centar će mjesec dana unaprijed kontaktirati i obavijestiti svaku Hondinu stranku kada bi trebala doći na sljedeći servis.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će tražiti od osoblja ovlaštenog centra da pokaže listu stranaka predviđenih za servis u sljedećem mjesecu te dokaz da su dotične stranke obaviještene o tome.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.3 Predviđeno vrijeme, koje se nudi stranki, za popravak ili redovni servis ne smije biti veće od 5 radnih dana.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti da li je popravak u pojedinim slučajevima trajao 5 ili više radnih dana i to na bazi srednje vrijednosti u razdoblju od mjesec dana.

Isključuju se situacije kad treba čekati da stignu potrebni zamjenski dijelovi.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe :

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.4 Strankama se daje objašnjenje za radove koje treba izvršiti te ih se informira o predviđenim ukupnim troškovima.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će fizički provjeriti kod stranke u servisu da li je informirana u svezi radova i predviđenih ukupnih troškova.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.5 Stranka se odmah kontaktira ako su potrebni dodatni radovi na njenom vozilu.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti kod trenutnih stranaka u servisu da li se poštuje ovaj kriterij.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.6 Strankama se daje iscrpno objašnjenje o izvršenim radovima i svim stavkama na računu.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti kod trenutnih stranaka u servisu da li se poštuje ovaj kriterij.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.7 Prilikom izvršenja radova u servisnoj radionici sva vozila su zaštićena od unutrašnjih i vanjskih oštećenja upotrebom odgovarajućih zaštitnih sredstava.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti da li su prije početka radova, u prisustvu stranke, postavljene zaštite na:

- sjedala
- upravljač ( volan )
- blatobran

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.8 Sva vozila na kojima su vršeni radovi u servisnoj radionici moraju biti oprana i očišćena prije isporuke strankama. Pri tome treba slijediti sve procedure isporuke propisane od strane Honde.  
Tokom godine biti će održan netehnički trening na kojem će ovlašteni centri moći naučiti kako postupati sa strankama putem dokumenta 'Uputstvo za pravilno postupanje sa strankama servisa' (Prilog 9)

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će kontrolirati:  
- da li djelatnici ovlaštenog centra striktno slijede 'Standard poslovanja servisa' (Prilog 8)  
- da li su djelatnici ovlaštenog centra upoznati s uputstvom iz Priloga 9, te da li ga provode u praksi

Revizor će fizički provjeriti da li se vozila prije isporuke peru izvana i čiste iznutra.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.9 Stranke servisne radionice ovlaštenog centra se moraju sistematski kontaktirati unutar 3 radna dana nakon izvršenog servisa ili popravka, zbog provjere jesu li svi popravci izvršeni na zadovoljstvo stranke.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

- Revizor će kontrolirati:
- da li postoji 'lista kontaktiranja stranaka nakon posjete servisa'
  - da li se stranke redovno nazivaju
  - tko je osoba zadužena za navedene kontakte
  - da li se kopija mjesečne liste redovno šalje isporučitelju

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.10 Vežano uz važeće zakonske odredbe, ovlaštenu centar je odgovoran za svu ugrađenu robu ili izvršene radove u nekoj servisnoj radionici pod ugovorom, te mora odgovoriti na sve reklamacije po spomenutim radovima uz napomenu da stranka ne smije imati nikakve neprijatnosti u svezi takvog slučaja.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti :  
- da li postoje pritužbe stranaka u svezi nepoštivanja ovog kriterija  
- da li su rezultati 'mystery shopping' - a dali negativne rezultate po pitanju ovog kriterija

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.11 Ovlašteni centar je dužan, putem isporučitelja, poslati proizvođaču podatke o krajnjem korisniku automobila sa ciljem da pomogne proizvođaču u provođenju inicijativa za poboljšanje kvalitete proizvoda.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti:

- da li ovlašteni centar redovno šalje prijave jamstva isporučitelju
- da li u slučaju promjene vlasnika / adrese vlasnika ovlašteni centar šalje isporučitelju prijavu navedene promjene (isječak iz servisne knjižice).

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

6.12 Od ovlaštenog centra se zahtjeva da izvrši svaki garantni rad, rad na opozvanim automobilima ili neki drugi besplatni rad na bilo kojem vozilu proizvođača koje je prodano u zemljama koje su pokrivena s jamstvom proizvođača za Europu (Honda European Warranty), a popis kojih se može naći u servisnoj knjižici proizvođača.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti :  
- da li postoje pritužbe stranaka u svezi nepoštivanja ovog kriterija  
- da li su rezultati 'mystery shopping' - a dali negativne rezultate po pitanju ovog kriterija

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

7.0 Struktura i broj osoblja zaposlenog u servisu mora biti u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti da li broj i struktura osoblja servisa odgovara niže prikazanoj tabeli:

Osnovni putokazi za određivanje osoblja čija struktura i broj zadovoljava potrebe tržišta						
Ukupni broj klijenata ( UIO)	1 - 1000	1001 - 2000	2001 - 3000	3001 - 4000	4001 - 5000	Preko 5001
Voditelj servisa * vidi dolje	0	0	1	1	1	1
Supervizor servisa * vidi dolje	0,5	1	0	1	1	1
Mehaničar	1,5	2	4	5	6	7
Servisni savjetnik/ administrator	0,5	1	1	1	1	1
Voditelj rezervnih dijelova	0	0	1	1	1	1
Osoblje za rezervne dijelove	0,5	1	1	2	2	3
Prijamnik	0	0	1	1	2	2
Osoba za čišćenje i pranje	1	1	1	1	1	2
<b>UKUPNO</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>18</b>

\* Ukoliko se radi o ovlaštenom centru koji obuhvaća samo postprodajnu (servis + rezervni dijelovi) djelatnost te ne postoji Direktor za Hondu potrebno je zaposliti Voditelja ili Supervizora servisa koji će biti odgovoran za ovlašteni centar.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

7.1 Svaki ovlašten centar mora imati najmanje dva mehaničara trenirana prema Honda standardima, od kojih barem jedan mora biti na raspolaganju tokom radnog dana. Ukupan broj mehaničara mora biti u skladu s Hondinom matricom poslovanja.

Ruting će održavati bazu podataka s evidencijom o broju mehaničara i ostalim važnim podacima (povjest prisustvovanja obuci, kvalifikacije, prijašnje iskustvo).

U svakom novootvorenom ovlaštenom centru Ruting će organizirati u prve tri godine poslovanja najmanje 3 OJT treninga godišnje kojima moraju prisustvovati svi mehaničari ovlaštenog centra.

Ruting će za svakog mehaničara izraditi Honda 'passport' u koji će se upisivati svi treninzi kojima je isti prisustvovao te svi položeni IST moduli.

U slučaju da kvalificirani Honda mehaničar iz bilo kojeg razloga prijeđe u drugi ovlašten centar isti će centar za verifikaciju novog 'passporta' platiti 50% vrijednosti svih troškova treninga / IST modula evidentiranih u postojećem, više nevažećem 'passportu'. Troškovi obuke servisnog osoblja su definirani u Prilogu 11 - 'Pristojbe za obuku organiziranu od strane Ruting-a'

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će tražiti od ovlaštenog centra certifikate i 'passport' kao dokaz da ovlašten centar ima dovoljan broj mehaničara (treniranih za određeni nivo) u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe :

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

7.2 Najmanje jedan mehaničar mora biti treniran i kvalificiran za najviši mehaničarski nivo – mehaničar dijagnostičar, u skladu s Hondinom politikom.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizoru treba predočiti dokaz ( 'passport' i certifikat ) da je barem jedan mehaničar kvalificiran kao mehaničar dijagnostičar.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

7.3 Voditelj servisa i / ili prijavnik koji su zaduženi za ophođenje sa strankama u servisu moraju biti trenirani za primjenu Hondinog standarda iz Priloga 9.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će kontrolirati da li je prijavnik i / ili voditelj servisa prisustvovao netehničkom treningu u organizaciji isporučitelja u svezi primjene Hondinog standarda iz Priloga 9.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

7.4 Svaki mehaničar mora prisustvovati minimalnom godišnjem broju dana treninga propisanom od proizvođača i isporučitelja.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizoru će biti predočeni certifikati s treninga kojima su mehaničari prisustvovali. Revizor će usporediti certifikate i popis treninga koje je Ruting organizirao za mehaničare da bi utvrdio da li ovlaštene centar poštuje kriterij.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

7.5 Najmanje jedan mehaničar mora prisustvovati informativnim sastancima na kojima se prezentiraju tehnički noviteti ili izmjene na postojećim modelima.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizoru će biti predočeni dokazi da ovlašteni centar poštuje ovaj kriterij.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje:

Ime odgovorne osobe:

Razina kriterija

Kriterij:

Područje primjene:

## Definicija kriterija:

7.6 Svi mehaničari nose od proizvođača odobrenu odjeću.

Odjeća mora biti u skladu sa Hondinim standardom iz Priloga 1. U slučaju da je servisna radionica multi-brand tipa, proizvođači automobila ne mogu inzistirati na odjeći koja predstavlja samo jednog proizvođača vozila. U takvom slučaju treba se nositi 'neutralna' odjeća, što znači da na njoj nema nikakve oznake ili imena nekog određenog proizvođača vozila.

Datum primjene:

## Metoda revizije:

Revizor će fizički provjeriti da li je odjeća koju nose mehaničari u skladu s tipom ovlaštenog centra.

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti: