

IVECO

Fiat ČR – IVECO

Křížovnická 1, 110 00 Praha 1
tel.: (02) 24 806 111
fax: (02) 231 62 88

Praha, 18.5.2004

KOMERSIA AUTO
p. Mesároš
Pikovická 206/11
147 00 Praha 4

kopie:
Kern Cheb
p. Kern
Truhlářská 3
350 02 Cheb

Věc: Homologace prodejního a servisního místa Iveco

Dobrý den,

na základě stanovených standardů pro prodejní body Iveco, partnery pro servis a náhradní díly a Daily centra Vám zasílám informace ohledně provedené homologace Vašeho partnera, společnosti Kern Cheb.

Prodej vozidel. Dle nových pravidel pro distribuci vozidel jste oprávněni prodávat společnosti Kern Cheb vozidla Iveco za účelem prodeje koncovým zákazníkům. Podmínkou pro takovýto prodej je dodržování základních prodejních standardů Iveco, za což je společnost Komersia Auto, odpovědná. Při nedodržování těchto standardů je možné zakázat prodej vozidel společnosti Kern Cheb a tento Váš partner by mohl být pouze zprostředkovatelem prodeje bez možnosti dodávky vozidel koncovým zákazníkům.

Servis vozidel. Na základě Vašich požadavků a provedené kontroly úrovně plnění servisních kvalitativních kritérií (standardů) Iveco byl servis Kern Cheb homologován na úroveň B, tj. Iveco partner pro servis a náhradní díly. V příloze tohoto dopisu jsou uvedeny parametry, které v den kontroly jejich plnění nebyly dosaženy a byl stanoven náhradní termín pro jejich splnění. Dále je přiložen úplný seznam servisních standardů.

Podrobnější pravidla spolupráce s Vašimi prodejními a servisními partnery jsou součástí distributorské smlouvy Iveco.

S pozdravem

Roman Svatek
IVECO PRAHA



Seznam nesplněných kvalitativních standardů Iveco

Kern Cheb s.r.o., Truhlářská 3, Cheb

1.3.02 Iveco parts. Datum pro splnění: 1.1.2005

2.4.04 Sada pro teleservis (telediagnostiku). Datum pro splnění: 1.9.2004

4.8.01 Počet produktivních zaměstnanců na dílně pro hlavní směnu (pouze pro standardní mechanické činnosti). Datum pro splnění: 1.1.2005

4.9.02 Akceptování všech běžných platebních karet. Datum pro splnění: 1.1.2005

5.1.04 Přijímací technik. Datum pro splnění: 1.1.2005

5.1.08 Elektrikář. Datum pro splnění: 1.1.2005

PŘÍLOHA "G" - KVALITATIVNÍ STANDARDY

Položka	Popis	B
1.	MÍSTO PRO ZÁKAZNÍKY	
1.1	Parkoviště pro zákazníky	
1.1.01.	Označené parkoviště pro zákazníky pro ND i servisu (osobní vozidla)	3
1.2	Vybavení příjmu pro zákazníky:	
1.2.01.	Kancelář pro příjem zákazníků	20m ²
1.2.02.	Čekárna pro zákazníky	20m ²
1.2.03.	WC pro zákazníky (pro A včetně sprchy)	X
1.2.04.	Parkoviště pro vozidla do servisu (nákladní vozidla)	4
1.2.05.	Diagnostické centrum	
1.2.06.	Diagnostický bod	X
1.2.07.	Oznámení o všeobecných podmínkách pro servis a prodej náhradních dílů (všeobecné záruční podmínky, sazba za práci, platební podmínky atd.)	X
1.2.08.	Oznámení o otevírací době	X
1.2.09.	IVECO Shop prodejní vitrina (min. 2m2)	X
1.3	Značení (veškerá značení podle grafických standardů IVECO)	
1.3.01.	Iveco totem	
1.3.02.	Iveco Parts	X
1.3.03.	Iveco Service	X
1.3.04.	Daily Quick Service (pokud existuje)	X
1.3.05.	Diagnostické centrum	
1.3.06.	Diagnostický bod	X
1.3.07.	Viditelné dopravní značení a ukazatele směru s kontaktním telefonním číslem, pokud to umožňují místní předpisy	X
1.3.08.	Označení 24hodinového servisu s kontaktním telefonním číslem	X
1.3.09.	Interní ukazatele směru (směrové tabule)	X
1.4	Otevírací doba	
1.4.01.	Viditelně umístěná pro zákazníky	X
1.4.02.	Minimální standardní otevírací doba: pondělí až pátek 08.00 - 20.00 a sobota 08.00 - 13.00.	
1.4.03.	Minimální standardní otevírací doba: pondělí až pátek 08.00 - 17.00 a sobota 08.00 - 13.00.	X
1.4.04.	Příjem telef. hovorů a minimální přítomnost na pracovišti i v době obědů	X
1.4.05.	Identifikace servisu při telefonních hovorech	X
1.4.06.	Zpráva o vyčkání na telefonické spojení určená zákazníkovi	X
1.4.07.	Přepojení telefonních hovorů zpět na ústřednu, je-li linka obsazena	X
1.4.08.	Telefon s telefonním záznamníkem	X
1.5	Dosažitelnost servisu. Bezproblémový příjezd a viditelnost.	
1.5.01.	Žádné okolní překážky bránící příjezdu na místo	X
1.5.02.	Žádné překážky pro vjezd z hlavní silnice	X
1.5.03.	Žádná omezení pro těžká nákladní vozidla	X
2.	VYBAVENÍ	
2.1	Všeobecné vybavení (veškeré vybavení, minimální požadavky podle IVECO servisního manuálu)	
2.1.01.	Servisní vozidlo (plně vybavené vozidlo řady Daily ve firemních barvách Iveco). Ne starší 10 let.	
2.1.02.	Dílnské vozidlo (alternativně pro servis B, C). Ne starší 10 let.	X
2.1.03.	Vozidlo pro dodávky náhradních dílů (označené dle manuálu Iveco)	

PŘÍLOHA "G" - KVALITATIVNÍ STANDARDY

Položka	Popis	B
2.1.04	Hydraulický zvedák nebo montážní jáma pro těžká nákladní vozidla (% všech dílenských stání)	50%
2.1.05	Zařízení pro zdvihání těžkých součástí a kabin (1,5 tuny, ne vysokozdvizný vozík)	X
2.1.06	Zařízení pro tlakové mytí součástek	X
2.1.07	Nádrž na použitý olej (podle místních předpisů)	X
2.1.08	Likvidace recyklovatelných materiálů (akumulátory, kovy, použité díly, granulát, atd.) - podle místních předpisů	X
2.1.09	Systém pro odsávání výfukových plynů	X
2.1.10	Stojanová/sloupová vrtačka	X
2.1.11	Hydraulický lis	X
2.1.12	Nabíječ akumulátorů	X
2.1.13	Zařízení pro měření tlaku vzduchu v brzd. systému	X
2.1.14	Elektrická svářečka	X
2.1.15	Kyslíkovo-acetylenová svářečka	X
2.1.16	Standardní měřicí přístroje	X
2.1.17	Přístroj pro plnění klimatizace (pro B,C alespoň smluvně)	X
2.1.18	Zařízení pro rozvod oleje podle místních předpisů	X
2.2.	Speciální nářadí, přípravky (viz. příloha 1)	X
2.3	Karosárna (pokud je k dispozici)	
2.3.01.	Přípravna s odsáváním prachu	X
2.3.02.	Nástroje a zařízení pro veškeré opravy karosérií	X
2.3.03.	Systém pro měření odstínů a míchání barev	X
2.3.04.	Vypalovací pec	X
2.3.05.	Dostupný sklad pro pokovené součástky	X
2.3.06.	Zařízení pro vyrovnávání karosérií	X
2.3.07.	Zařízení pro stříkání (barvení) karosérií	X
2.3.08.	Mechanické dílenské příslušenství	X
2.4	Diagnostické vybavení	
2.4.01.	Modus	
2.4.02	IT 2000 / EASY (možná alternativa k modusu)	X
2.4.03	Smlouvy o údržbě diagnostického vybavení	X
2.4.04	Sada pro teleservis (telediagnostiku)	X
2.4.05	Zařízení pro brzdové zkoušky (válcová zkušební stolice) - ABS úroveň (pro B,C alespoň smluvně)	X
2.4.06	Přístroj pro nastavení světel (regloskop)	X
2.4.07	Zařízení pro vyvažování a geometrii kol (pro B,C alespoň smluvně)	X
2.4.08	Přístroj pro měření emisí (pro B,C alespoň smluvně)	X
2.4.09	Vybavení pro měření spotřeby paliva	
2.4.10	Používání aktualizované verze diagnostického softwaru	X
3	SLUŽBY	
3.1	Specifické služby - služba Daily Quick Service (je-li poskytována)	
3.1.01	Čtyři činnosti: výměna oleje, tlumičů pérování, tlumičů výfuku, brzd (pneumatiky a skla doplňkově)	X
3.1.02	Služba bez objednání	X
3.1.03	Pevné a viditelně vyvěšené ceny	X
3.1.04	Informace o cenách prostřednictvím přímého marketingu	X
3.1.05	Vyhrazené místo v servisu, podle standardů Iveco	X
3.2	Diagnostické místo	

PŘÍLOHA "G" - KVALITATIVNÍ STANDARDY

Položka	Popis	B
3.2.01.	Diagnostické centrum (vyhrazené stání na servisu, označené a vybavené podle standardů Iveco, viz. příloha)	
3.2.02.	Diagnostický bod (místo v servisu, označené a vybavené podle standardů Iveco, viz. příloha)	X
3.3	24hodinový servis	
3.3.01.	Plně vybavené vozidlo pro non-stop servis, označené a vybavené dle standardů IVECO	
3.3.02.	Díleenské vozidlo (alternativně pro servis B, C)	X
3.3.03	24hodinová dostupnost techniků	X
3.3.04	24hodinový přístup k náhradním dílům	X
3.3.05	Řízení prostřednictvím zákaznického střediska/místního poskytovatele podle postupů IVECO	X
3.3.06	Přenechávání činnosti pouze schváleným servisům Iveco	
3.4	Ostatní služby	
3.4.01.	Předprodejní prohlídka, PDI (pro B a C v koordinaci s hlavním distributorem)	X
3.4.02	Používání standardních časů oprav	X
3.4.03	Kalibrace tachografů (pro B a C alespoň smluvně)	X
3.4.04	Dostupnost servisu elektroniky/elektrotechniky	X
3.4.05	Měření emisí (pro B,C alespoň smluvně)	X
4	ORGANIZACE	
4.1	Hardware	
4.1.01.	PC s operačním systémem Microsoft Windows, broadbandové připojení k internetu a DVD čtečka pro správu náhradních dílů	X
4.1.02.	PC s operačním systémem Microsoft Windows, broadbandové připojení k internetu a DVD čtečka pro správu servisu.	X
4.2	Systémy řízení	
4.2.01.	Systémy pro počítačovou správu odd. náhradních dílů a servisu, schválené Ivecem (zahrnující používání Iveco standardních časů oprav a místně doporučeného maloobchodního ceníku)	X
4.2.02.	Dostupnost databáze zákazníků pro možnost jejich kontaktování v případě svolávacích akcí	X
4.2.03.	IVECO systém řízení záruk	X
4.2.04.	Prodej a správa servisních smluv o údržbě podle postupů a systémů IVECO	X
4.3	Obchodní analýza	
4.3.01.	Analýza manažerských/ekonomických výsledků servisu a odd. ND, podle doporučení IVECO	X
4.3.02	Kalkulace mzdových nákladů podle kritérií IVECO	X
4.3.03	Analýza produktivity a efektivity servisu	X
4.3.04	Využívání informačních systémů pro analýzy a tvorbu business plánů (dle systémů Iveco, používaných na jednotlivých trzích)	
4.4	Image servisu	
4.4.01.	Veškeré vybavení mechaniků podle standardů IVECO	X
4.4.02.	Tiskopisy podle standardní grafické úpravy IVECO (objednávky oprav, karta pro rychlou kontrolu, faktury atd.)	X
4.5	Technická dokumentace	
4.5.01.	Standardní časy oprav	X

PŘÍLOHA "G" - KVALITATIVNÍ STANDARDY

Položka	Popis	B
4.5.02.	Příručky k opravám (aktuální verze)	X
4.5.03.	CCM a manuály pro nastavbaře	X
4.5.04.	Katalog specifického a standardního vybavení	X
4.5.05.	Servisní informace	X
4.5.06.	Dokumentace k záručním postupům	X
4.5.07.	Katalog náhradních dílů	X
4.6	Kvalita	
4.6.01.	Certifikát ISO 9002/verze 2000 nebo rovnocenný ekvivalent	
4.6.02.	Sledování servisních postupů podle standardů Iveco (pro činnosti sledované Ivecem na lokálním trhu)	X
4.6.03	Schopnost poskytovat informace, potřebné k měření indexu spokojenosti zákazníků (požaduje-li to Iveco)	X
4.6.04	Poskytování informací o chování produktů podle standardů/pokynů IVECO	X
4.7	Oddělení náhradních dílů	
4.7.01.	Prostory vyhrazené pro příjem ND v noci	
4.7.02.	Prostory vyhrazené pro balení a expedici	
4.7.03.	Skladování ND podle standardů IVECO	X
4.7.04	Přepážka pro prodej náhradních dílů zákazníkům	X
4.7.05	Přepážka vyhrazená pro výdej ND do servisu	X
4.8	Minimální požadavky	
4.8.01.	Počet produktivních zaměstnanců na dílně pro hlavní směnu (pouze pro standardní mechanické činnosti)	6
4.8.02.	Počet pracovníků odd. náhradních dílů (ne účetní, finance) na hlavní směně	1
4.8.03.	Počet pracovních stání na dílně	5
4.8.04.	Plocha dílny, m ²	375
4.8.05.	Plocha skladu ND, m ²	100
4.8.06.	Nekrytá plocha pro parkování vozidel do servisu (poměr k ploše dílny)	3:1
4.8.07.	Minimální výška vjezdových vrat, m	4,2
4.8.08.	Vnitřní výška dílny, m	6
4.8.09.	Vyhrazené místo pro skladování reklamovaných ND, m ²	X
4.9	Různé	
4.9.01	Roční marketingový plán pro oddělení servisu a náhradních dílů	
4.9.02.	Akceptování všech běžných platebních karet	X
4.9.03.	Podstoupení testu technických znalostí (je-li vyžadován IVECO)	X
4.9.04.	Podstoupení testu manažerských schopností v provozu (je-li vyžadován IVECO)	X
4.9.05	Trestní bezúhonnost u vlastních právních zástupců a právníků v posledních 5 letech, pokud se týče trestných činů, jež souvisí s profesní morálkou nebo finančními podvody	X
4.9.06	Neúčast při bankrotu v posledních 5 letech	X
4.9.07	Neúčast v probíhajících a minulých soudních a správních řízeních s Iveco v posledních 5 letech, v nichž byly vznesené nároky shledány soudem jako neopodstatněné.	X
4.10	Ekonomická a finanční struktura	
4.10.01	Poskytnutí finanční/bankovní záruky v úrovni pokrytí 100% pohledávek Iveco/servis	
4.10.02	Hodnota akciového kapitálu společnosti odpovídá velikosti firmy	X
4.10.03	Běžná aktiva odpovídají obchodním rozměrům firmy	X
4.10.04	Akceptace pravidel, týkajících se platebních a závazkových/pohledávkových postupů	X

PŘÍLOHA "G" - KVALITATIVNÍ STANDARDY

Položka	Popis	B
4.10.05	Formalizace roční rozpočtové politiky a plán aktivit	X
4.10.06	Pojištění skladu, vybavení a zařízení	X
5	ZAMĚSTNANCI ODDĚLENÍ SERVISU A NÁHRADNÍCH DÍLŮ	
5.1	Zaměstnanci	
5.1.01.	Manažer poprodejních služeb (servisu)	
5.1.02.	Manažer dílny	X
5.1.03.	Manažer odd. náhradních dílů	
5.1.04.	Přijímací technik	2
5.1.05.	Expert na diagnostiku	X
5.1.06.	Technik (mechanik expert)	X
5.1.07.	Technik záručních oprav	X
5.1.08.	Elektrikář	2
5.1.09.	Prodejce náhradních dílů	
6.	ŠKOLENÍ	
6.1	Produktivní zaměstnanci	
6.1.01.		X
6.1.02.	Zdokonalovat technický personál podle pokynů Iveco	X
6.1.03.	Zkoušky svářečů (je-li požadována místními předpisy)	X
6.1.04.	Jedna osoba absolvující školení předpisů týkajících se nebezpečných nákladů (je-li požadováno místními předpisy)	X
6.2	Neproduktivní zaměstnanci	
6.2.01.	Účastnit se školicích kurzů, týkajících se nových produktů (podle časového rozvrhu Iveco)	X
6.2.02.	Manažerské kurzy	X
6.3	Infrastruktura	
6.3.01.	Dostupná infrastruktura pro internetové školení podle technických pokynů Iveco	X
7.	JMENOVÁNÍ A ŠKOLENÍ AUTORIZOVANÝCH SERVISŮ. Poznámka: Jmenovat a kontrolovat veškeré autorizované servisy, co se týče kvalitativních kritérií, je odpovědností distributora	
7.1	Koordinace autorizovaných servisů	
7.1.01.	Obchodní manažer pro konzultace s autorizovanými servisy	
7.1.02.	Pravidelné návštěvy	
7.1.03.	Řízení garančních oprav a plateb	

* B = IVECO Partner Servis&Náhradní díly