

INFORMARE PRIVIND MODIFICAREA CRITERIILOR DE SELECȚIE CALITATIVĂ ȘI CANTITATIVĂ

Stimați Parteneri,

Vă informăm că începând cu data de **01.01.2024**, Trust Motors S.R.L. va implementa noi criterii de selecție calitativă în conformitate cu strategia de dezvoltare a grupului Stellantis.

Reparatorii Agreeți care vor fi autorizați de către Trust Motors S.R.L. ("RA") trebuie să îndeplinească simultan criteriile de selecție calitativă pentru *Vehicule Pasageri (Passenger Cars)*, respectiv pentru *Vehicule Comerciale Ușoare (LCV)*.

În acest sens, orice întreprindere care dorește să devină RA și consideră că îndeplinește criteriile de selecție calitativă este invitată să-și depună candidatura pe email la adresa: florin.simion@trustmotors.ro.

CITROEN - LCV

ANEXA privind STANDARDELE REPARATORULUI

la

CONTRACTUL DE REPARATOR AUTORIZAT - Vehicule Comerciale Uşoare (LCV)

Pentru ca REPARATORUL să se conformeze prezentului CONTRACT, REPARATORUL va trebui să îndeplinească şi să respecte toate STANDARDELE REPARATORULUI, aşa cum sunt descrise mai jos.

#	STANDARDELE REPARATORULUI
PR	Locații
CI	Identitate Corporativă
QU	Calitate
IT	IT (structură și sisteme)
FI	Financiar
PE	Personal

„CONTRACT“ / „LOCAȚIE“ în tabelele de mai jos indică faptul că standardul în cauză trebuie respectat fie la nivel de CONTRACT, fie la nivel de LOCAȚIE.

„Intrare Y/N“ indică dacă STANDARDUL trebuie respectat din prima zi de începere a OPERAȚIUNILOR REPARATORULUI.

Ghidurile și manualele la care se face referire fac parte integrantă din standard.

În sensul prezentei ANEXE privind STANDARDELE REPARATORULUI, un atelier de reparații mic este un atelier de reparații cu o suprafață mai mică de 360 m², are o singură intrare în atelier și una sau mai multe mărci de autoturisme Stellantis.

SEDII

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PR 1	LOCAȚIE	<p>LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie situate în zone active din punct de vedere comercial, să fie ușor accesibile CLIENTULUI și să fie vizibile pentru trecători.</p> <p>Orice LOCAȚIE ADIȚIONALĂ trebuie să fie situată la mai puțin de 30 minute de LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI.</p>	Locație	Y	<p>Manual Identitate Corporativă Citroen</p> <p>Ghidul Stellantis Multimarță (SBH)</p> <p>Ghidul Atelierului de reparații pentru LCV & SMALL</p>
R-PR 2	PARCARE CLIENȚI	<p>REPARATORUL trebuie să asigure un număr minim de locuri de parcare rezervate CLIENȚILOR, care nu trebuie să fie dedicate exclusiv CLIENȚILOR Citroen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 3 locuri de parcare, - LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: 2 locuri de parcare <p>Locurile de parcare trebuie să fie libere de vehicule de curtoazie și de demonstrație.</p> <p>Trebuie să se asigure o parcare rezervată suplimentară pentru persoanele cu handicap, în conformitate cu reglementările locale.</p> <p>În cazul în care există constrângeri legate de spațiul de amplasare, se pot oferi soluții alternative de parcare care să respecte cerințele dimensionale minime (de exemplu, showroom sau parcare adiacentă, serviciu de transfer gratuit, colectare la domiciliu).</p> <p>Loc de parcare suplimentar în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie aplicată în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la SEDIILE REPARATORULUI.</p> <p>Pentru atelierelor de reparații mici, REPARATORUL nu este obligat să aibă o zonă de parcare dedicată CLIENȚILOR Citroen.</p>	Locație	Y	<p>Tabel Scalare</p> <p>Tabel Scalare Multimarță</p>

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PR 3	CAPACITATE SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să asigure un timp complet disponibil pentru activitățile de AFTER SALES Citroen, inclusiv pentru VEHICULELE electrificate o capacitate minimă care nu trebuie să fie dedicată exclusiv CLIENȚILOR Citroen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LOCAȚIE PRINCIPALĂ AREPARATORULUI: 2 spații de service cu lifturi - LOCAȚIE ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: 2 spații de service, dintre care 1 cu lift <p>Zona cu lift trebuie să îndeplinească „Cerința tehnică minima“ indicată în tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Capacitate de serviciu suplimentară în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Y	<p>Tabel Scalare</p> <p>Tabel Scalare Multimarcă</p> <p>Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse</p>
R-PR 4	ZONA OPERATIVĂ ATELIER	<p>REPARATORUL trebuie să asigure pentru activitățile de AFTERSALES Citroen, inclusiv pentru VEHICULELE electrificate, o suprafață minimă de atelier operațional care nu trebuie să fie dedicată exclusiv CLIENȚILOR Citroen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: nu mai puțin de 80 mp - LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: nu mai puțin de 80 mp <p>Suprafața operativă a atelierului trebuie să îndeplinească „Cerința tehnică minima“ indicată în tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Suprafața suplimentară a atelierului operațional în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen. Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la sediul reparatorului.</p> <p>Trebuie să se asigure spații suplimentare, care nu trebuie neapărat să fie dedicate exclusiv CLIENȚILOR Citroen, pentru vehiculele care așteaptă să fie reparate și pentru colectarea de către CLIENȚI, pentru a facilita fluxul din atelier, inclusiv zonele necesare pentru întreținerea și repararea VEHICULELOR electrificate în conformitate cu Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse.</p> <p>Zona operațională a atelierului trebuie să fie în conformitate cu reglementările locale și de mediu. REPARATORUL poate utiliza aceeași zonă operațională a atelierului pentru a asigura service-ul atât pentru autoturisme, cât și pentru vehicule utilitare ușoare.</p>	Locație	Y	<p>Tabel Scalare</p> <p>Tabel Scalare Multimarcă</p> <p>Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse</p>

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PR 5	RECEPȚIE CLIENȚI	<p>REPARATORUL trebuie să pună la dispoziția CLIENTULUI o recepție pentru CLIENȚI, care nu trebuie neapărat să fie dedicată exclusiv CLIENȚILOR Citroen, de cel puțin 40 mp.</p> <p>Zona este dedicată pentru a gestiona procesul de recepție / predare și trebuie să includă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zona de birou a Consilierului de service (15 mp) - Zona de verificare a vehiculului (25 mp) <p>Zonă de recepție suplimentară în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la sediul REPARAȚIEI</p> <p>În cazul atelierelor de reparații mici, REPARATORUL poate avea o recepție de primire multimarcă pentru reparații LCV în aceeași zonă cu recepția pentru reparații PC.</p>	Locație	Y	<p>Tabel Scalare</p> <p>Tabel Scalare Multimarcă</p> <p>Manual Identitate Corporativă Citroen</p> <p>Ghidul Stellantis Multimarcă (SBH)</p> <p>Ghidul Atelierului de reparații pentru LCV & SMALL</p>
R-PR 6	ZONĂ AȘTEPTARE	<p>REPARATORUL trebuie să pună la dispoziția CLIENȚILOR o zonă de așteptare pentru CLIENȚI de cel puțin 10 mp, care nu trebuie neapărat să fie dedicată exclusiv CLIENȚILOR Citroen.</p> <p>Suprafața suplimentară de așteptare pentru CLIENȚI în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SEDIILE REPARATORULUI.</p> <p>În cazul atelierelor de reparații mici, REPARATORUL nu este obligat să aibă o zonă de așteptare dedicată clienților Citroen și nici nu este obligat să aibă o zonă de așteptare pentru PC mai mare de 10 metri pătrați.</p>	Locație	Y	<p>Tabel Scalare</p> <p>Tabel Scalare Multimarcă</p> <p>Manual Identitate Corporativă Citroen</p> <p>Ghidul Stellantis Multimarcă (SBH)</p> <p>Ghidul Atelierului de reparații pentru LCV & SMALL</p>

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PR 7	ZONĂ DEPOZITARE PIESE DE SCHIMB	<p>Fiecare LOCAȚIE A REPARATORULUI trebuie să asigure o zonă dedicată pentru depozitarea pieselor, care nu trebuie să fie dedicată exclusiv Citroen.</p> <p>LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI trebuie să asigure o zonă pentru a depozita o valoare minimă a stocului de piese pentru fiecare tehnician de service, în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința privind tabelul de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Y	<p>Tabel Scalare</p> <p>Tabel Scalare Multimarcă</p>
R-PR 8	ORELE DE DESCHIDERE SEDIU	<p>LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie deschise de luni până vineri, cel puțin 9 ore pe zi.</p> <p>Sâmbăta dimineața trebuie să se asigure cel puțin 4 ore de deschidere la:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LOCAȚIILE REPARATORULUI cu 4 sau mai mulți tehnicieni de service - cel puțin 50 % din punctele de lucru ale reparaturului <p>În ceea ce privește sâmbăta dimineața, trebuie garantat un serviciu minim, cum ar fi programarea, primirea / predarea vehiculului și recuperarea mobilității.</p> <p>Orele de deschidere ale LOCAȚIILOR trebuie să fie în orice caz conforme cu reglementările locale.</p>	Locație	Y	
R-PR 9	ECHIPAMENTE DE SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să asigure la LOCAȚIILE REPARATORULUI echipamentul de garaj și uneltele de bază ale atelierului, care nu trebuie să fie dedicate exclusiv CLIENȚILOR Citroen, necesare pentru a furniza SERVICII AFTERSALES, inclusiv pentru VEHICULE electrificate, în conformitate cu „Specificația privind echipamentul de atelier Citroen“.</p>	Locație	Y	Specificația echipamentului de atelier Citroen

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
		<p>REPARATORUL trebuie să aibă la dispoziție la locația REPARATORULUI (sau în comun, acolo unde este permis, între LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI/LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI) unelte speciale, conform dispozițiilor privind uneltele speciale Citroen.</p> <p>REPARATORUL trebuie să completeze un mandat de comandă permanentă către Citroen sau către un furnizor autorizat în mod corespunzător pentru unelte speciale, așa cum se cere în prescripțiile mărcii de unelte speciale.</p> <p>Echipamentele de atelier trebuie să fie disponibile, bine întreținute și să facă obiectul unei întrețineri/etalonări specifice atunci când este solicitat de Citroen sau de reglementările locale.</p>	Locație	Y	Dispoziții Citroen pentru Unelte Speciale

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PR 9	ECHIPAMENTE DE SERVICE	REPARATORUL trebuie să aibă la LOCAȚIA REPARATORULUI cel puțin un instrument de diagnoză, capabil să efectueze diagnoza VEHICULELOR. De asemenea, trebuie să aibă un număr suplimentar de instrumente de diagnoză în conformitate cu tabelul de scalare. Instrumentul (Instrumentele) de diagnoză trebuie să aibă un contract de licență pentru servicii complete de întreținere și trebuie să fie actualizat în permanență.	Locație	Y	Tabel Scalare Cerințe minime de hardware și software de rețea STELLANTIS
		REPARATORUL trebuie să dispună la LOCAȚIILE REPARATORULUI de echipament de încărcare a VEHICULELOR electrificate în conformitate cu „Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse”. Echipamentele de încărcare nu trebuie să fie dedicate exclusiv CLIEȚILOR Citroen.	Locație	Y	Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse
		REPARATORUL trebuie să aibă accesibile și să actualizeze în permanență următoarele elemente Citroen: - Documentația tehnică, - Instrumente IT&C specifice pentru procesele de afaceri - Instrument de diagnoză și informații de diagnoză - Asistență tehnică - Catalogul de piese de schimb - Programul de închiriat unelte Citroen asigură accesul și actualizarea elementelor solicitate mai sus, pe cheltuiala REPARATORULUI.	Locație	Y	Abonament anual Citroen comunicare

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PR 10	SERVICII DE MOBILITATE / VEHICUL ÎNLOCUIRE	<p>REPARATORUL trebuie să propună o soluție de mobilitate continuă (în mod normal, un vehicul de înlocuire) pentru toți CLIENȚII beneficiari de servicii AFTER SALES, atât în garanție, cât și în afara acesteia, luând în considerare nevoile rezonabile de mobilitate ale CLIENTULUI.</p> <p>REPARATORUL trebuie să furnizeze un număr minim de vehicule de înlocuire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 2 vehicule de înlocuire, care nu trebuie să fie neapărat de marca Citroen. - LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: 2 vehicule de înlocuire, care nu trebuie să fie neapărat de marca Citroen. <p>Vehicul de înlocuire suplimentar în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>Vehiculul de înlocuire trebuie să fie întreținut în condiții impecabile („ca nou“), schimbat în termen de 24 de luni de la prima înmatriculare și trebuie, de asemenea, să fie înregistrat în jurnalul sistemului de mobilitate Citroen.</p>	Locație	Y	Tabel Scalare Tabel Scalare Multimarcă
R-PR 11	FACILITĂȚI ATELIER CAROSERIE	<p>REPARATORUL trebuie să ofere întotdeauna CLIENTULUI Citroen servicii de caroserie.</p> <p>Serviciile de caroserie efectuate pot fi de până la:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activitatea de caroserie deținută de REPARATOR, care trebuie să fie conformă cu „Cerința minimă de caroserie Stellantis“ și cu liniile directoare ale REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse de noxe. - Un atelier de caroserie extern care să furnizeze numai activități de reparații de caroserie, CLIENTUL fiind întotdeauna gestionat de REPARATOR. <p>REPARATORUL numește atelierul de caroserie extern pe baza răspunderii totale a REPARATORULUI pentru prestarea acestor servicii.</p>	Contract	Y	Cerința minimă Stellantis pentru atelierul de caroserie Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse

PUNCT DE LUCRU PRINCIPAL AL REPARATORULUI		Înregistrări pe zi:								
		Cerințe minime	De la 12	De la 16	De la 20	De la 24	De la 28	De la 32	De la 36	De la 40
TABEL DE SCALARE TEHNICIENI SERVICE (#)	Raționament de dimensionare: un TEHNICIAN SERVICE trebuie să deservească maximum 4 [inserați MARCA NSC] intrări pe zi.	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	din care (#) Tehnician de diagnoză auto	1	1	1	1	1	1	1	2	2
	din care (#) Tehnician de specialitate	-	-	-	1	1	1	1	1	1
CONSILIERI SERVICE (#)	Raționament de dimensionare: un CONSILIER SERVICE trebuie să deservească maximum 14 [inserați MARCA NSC] intrări pe zi.	1	1	2	2	2	2	3	3	3
ZONA OPERATIVĂ A ATELIERULUI (mp) nu trebuie să fie dedicată exclusiv [inserați MARCA NSC]	CERINȚE TEHNICE MINIME: uși de acces pentru vehicule de 2,5 m înălțime și 2,5 m lățime, cu o înălțime de cel puțin 3,5 m.	80	230	270	350	390	470	510	590	630
	ZONĂ DE OPERAȚIUNI (#) Raționament de dimensionare: (nr.) de posturi de lucru mecanice (1,25 ori numărul de posturi de producție, rotunjit în sus)	2	5	6	8	9	11	12	14	15
	din care (#) ZONĂ DE OPERAȚIUNI cu ELEVATOR Raționament de dimensionare: egal cu nr de TEHNICIENI SERVICE CERINȚE TEHNICE MINIME: Elevator minim: capacitate 2.500 Kg, cel puțin un elevator pentru vehicule, 2 coloane fără traversă, capacitate minimă 3.000 Kg.	1	3	4	5	6	7	8	9	10
RECEPȚIE CLIENȚI (mp) nu trebuie neapărat să fie dedicată exclusiv [inserați MARCA NSC].	Raționament de dimensionare: Zona de birou a consilierului service (15 mp) + 10 mp pentru fiecare birou suplimentar Zona de inspecție a vehiculelor (25 mp) pentru fiecare	40	40	75	75	75	75	110	110	110
	(#) birou este egal cu (#) de CONSILIER SERVICE +10 metri pătrați pentru fiecare birou în plus	1	1	2	2	2	2	3	3	3
	(#) zona de verificare a vehiculului este egală cu (#) de CONSILIER SERVICE +25 mp pentru fiecare zonă de verificare a vehiculului	1	1	2	2	2	2	3	3	3
ZONĂ DE AȘTEPTARE (mp)**	Raționament de dimensionare: + 5 mp în plus față de fiecare CONSILIER SERVICE	10	10	15	15	15	15	20	20	20
PARCARE CLIENȚI (#)**	Raționament de dimensionare: Cerințele minime (2 locuri) + 3 locuri de parcare pentru clienți pentru fiecare consilier de service. Suprafața minimă pentru fiecare parcare pentru clienți: 19 mp	3	3	6	6	6	6	9	9	9
VEHICUL DE ÎNLOCUIRE (#)	Raționament de dimensionare: (nr.) VEHICUL DE ÎNLOCUIRE egal cu (nr.) de TEHNICIENI SERVICE	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SISTEM DE DIAGNOZĂ (#)	Raționament de dimensionare: Un SISTEM DE DIAGNOZĂ trebuie să deservească maxim 3 TEHNICIENI SERVICE.	1	1	2	2	2	3	3	3	4
VALOAREA STOCULUI DE PIESE (k€)	Raționament de dimensionare: valoare pentru fiecare TEHNICIAN SERVICE: 3,5 k€.	7.0	10.5	14	17.5	21	24.5	28	31.5	35

* Cu excepția dimensionării cerinței minime

**nu trebuie să fie dedicată exclusiv [mărcii]

PUNCT DE LUCRU AL REPARATORULUI	TABEL DE SCALARE	Înregistrări pe zi								
		Cerințe minime	De la 12	De la 16	De la 20	De la 24	De la 28	De la 32	De la 36	De la 40
TEHNICIENI SERVICE (#)	Raționament de dimensionare: un TEHNICIAN SERVICE trebuie să deservescă maximum 4 [inserați MARCA NSC] întrâri pe zi.	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	din care (#) Tehnician de diagnoză auto	1	1	1	1	1	1	1	2	2
	din care (#) Tehnician de specialitate	-	-	-	1	1	1	1	1	1
CONSILIERI SERVICE (#)	Raționament de dimensionare: un CONSILIER SERVICE trebuie să deservescă maximum 14 [inserați MARCA NSC] întrâri pe zi.	1	1	2	2	2	2	3	3	3
ZONA OPERATIVĂ A ATELIERULUI (mp) <i>nu trebuie să fie dedicată exclusiv [inserați MARCA NSC]</i>	CERINȚE TEHNICE MINIME: uși de acces pentru vehicule de 2,5 m înălțime și 2,5 m lățime, cu o înălțime de cel puțin 3,5 m	80	190	230	310	350	390	430	510	550
	ZONĂ DE OPERAȚIUNI (#) Raționament de dimensionare: (nr.) de posturi de lucru mecanic (1,25 ori numărul de posturi de producție, rotunjit în sus)	2	4	5	7	8	9	10	12	13
	din care (#) ZONĂ DE OPERAȚIUNI cu ELEVATOR Raționament de dimensionare: egal cu nr de TEHNICIENI SERVICE CERINȚE TEHNICE MINIME: Elevator minim: capacitate 2.500 Kg, cel puțin un elevator pentru vehicule, 2 cobane fără traversă, capacitate minimă 3.000 Kg	1	3	4	5	6	7	8	9	10
RECEPȚIE CLIENȚI (mp) <i>nu trebuie să fie dedicată exclusiv [inserați MARCA NSC]</i>	Raționament de dimensionare: Zona de birou a consilierului service (15 mp) + 10 mp pentru fiecare birou suplimentar Zonă de inspecție a vehiculelor (25 mp) pentru fiecare	40	40	75	75	75	75	110	110	110
	(#) birou este egal cu (#) de CONSILIER SERVICE +10 metri pătrați pentru fiecare birou în plus	1	1	2	2	2	2	3	3	3
	(#) zona de verificare a vehiculului este egală cu (#) de CONSILIER SERVICE +25 mp pentru fiecare zonă de verificare a vehiculului	1	1	2	2	2	2	3	3	3
ZONĂ DE AȘTEPTARE (mp)**	Raționament de dimensionare: + 5 mp în plus față de fiecare CONSILIER SERVICE	10	10	15	15	15	15	20	20	20
PARCARE CLIENȚI (#)**	Raționament de dimensionare: Cerințele minime (2 locuri) + 3 locuri de parcare pentru clienți pentru fiecare consilier de service. Suprafața minimă pentru fiecare parcare pentru clienți: 19 mp	2	2	5	5	5	5	8	8	8
VEHICUL DE ÎNLOCUIRE (#)	Raționament de dimensionare: (nr.) VEHICUL DE ÎNLOCUIRE egal cu (nr.) de TEHNICIENI SERVICE	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SISTEM DE DIAGNOZĂ (#)	Raționament de dimensionare: Un SISTEM DE DIAGNOZĂ trebuie să deservescă maxim 3 TEHNICIENI SERVICE.	1	1	2	2	2	3	3	3	4

* Cu excepția dimensionării cerinței minime

**nu trebuie să fie dedicată exclusiv [mărcii]

IDENTITATE CORPORATIVĂ

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-CI 1	SEMNALIZARE EXTERIOARĂ ȘI INTERIOARĂ	<p>LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie identificate în mod clar prin instalarea de semnalizare externă și internă sau de alte elemente de identitate în conformitate cu specificațiile, cerințele de instalare și ghidurile de aplicare ale Citroen.</p> <p>În cazul atelierelor de reparații mici, REPARATORUL poate utiliza o singură intrare AFTERSALES cu identificare multimarcată pe o fațadă neutră, atât pentru mărcile de vehicule comerciale ușoare, cât și pentru clienții de autoturisme. Semnalizarea și logo-urile Citroen trebuie să fie de aceeași dimensiune ca și celelalte mărci ale producătorilor de vehicule utilitare ușoare (fără a fi necesară afișarea într-o formă mai vizibilă decât mărcile terților).</p>	Locație	Y	<p>Manual Identitate Corporativă Citroen</p> <p>Ghidul Stellantis Multimarcată (SBH)</p> <p>Ghidul Atelierului de reparații pentru LCV & SMALL</p>
R-CI 2	ASPECT INTERIOR	<p>Fiecare LOCAȚIE A REPARATORULUI trebuie să furnizeze un număr minim de articole în conformitate cu referința de identitate corporativă Citroen.</p> <p>Ghidul pentru mai multe mărci trebuie aplicat în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIA REPARATORULUI.</p>	Locație	Y	<p>Manual Identitate Corporativă Citroen</p> <p>Ghidul Stellantis Multimarcată (SBH)</p> <p>Ghidul Atelierului de reparații pentru LCV & SMALL</p>
R-CI 3	COMUNICARE ASPECT MATERIAL	LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să afișeze toate materialele fizice și digitale actuale ale punctelor de vânzare (POS) pentru piese de schimb post-vânzare, Citroen, în conformitate cu cerințele Importatorului Citroen.	Locație	Y	Ghid Citroen
R-CI 4	PREZENȚA ONLINE	Pentru a proteja drepturile de proprietate intelectuală ale Citroen și ale SOCIETĂȚII AFILIATE și pentru a proteja imaginea mărcii Citroen, precum și pentru a maximiza repararea pieselor Citroen, în cazul în care REPARATORUL decide să utilizeze orice instrumente online (de exemplu, site web, social media), REPARATORUL trebuie să respecte cerințele din Ghidul Citroen.	Locație	Y	Ghid Citroen

CALITATE

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-QU 1	STANDARDE OPERARE SERVICE	<p>Pentru a garanta un nivel ridicat de calitate și pentru a oferi experiența așteptată a CLIENTULUI Citroen, REPARATORUL va trebui să aplice Standardele de Operare Stellantis SOS - Citroen la un nivel procentual minim de 80% din standardele operaționale generale și să își autoevalueze periodic propriile procese cu ajutorul instrumentelor furnizate de STELLANTIS.</p> <p>În cazul în care REPARATORUL se situează, pe parcursul unei perioade de 6 luni, la un nivel care este cu 10% mai mic decât performanța în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI realizată de toți REPARATORII pentru Marca în România, REPARATORUL poate fi supus unui proces formal de revizuire.</p> <p>În orice caz, Importatorul Citroen își rezervă dreptul de a verifica acuratețea autoevaluării.</p>	Locație	N	SOS – Citroen Aftersales – Standarde Operare Stellantis
R-QU 2	INDICATORI PERFORMANȚĂ SERVICE	<p>REPARATORUL este monitorizat în permanență prin KPI specifici activității de service Citroen și este evaluat în mod obiectiv în conformitate cu Manualul de evaluare a REPARATORULUI.</p> <p>REPARATORUL trebuie să fie în conformitate cu pragul țintă minim al indicatorilor cheie de performanță (Key Service KPI) detaliat în Manualul de evaluare a REPARATORULUI.</p> <p>În cazul în care REPARATORUL nu respectă pentru o perioadă de 6 luni unul dintre pragurile-țintă minime ale KPI-urilor de servicii cheie, REPARATORUL va face obiectul unui proces formal de revizuire și trebuie să atingă valoarea-țintă într-un interval de timp definit, indicat în Manualul de evaluare a REPARATORULUI.</p>	Contract	N	Manualul de evaluare a REPARATORULUI
R-QU 3	PROGRAM DE SATISFACȚIE A CLIENȚILOR	<p>REPARATORUL va participa la programele Citroen menite să măsoare satisfacția clienților, inclusiv, dar fără a se limita la acestea, reputația socială, astfel cum este comunicată periodic de Citroen.</p>	Contract	N	Comunicare Importator Citroen
R-QU 4	PERFORMANȚA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	<p>REPARATORUL trebuie să implementeze procese pentru a se asigura că performanța anuală a REPARATORULUI în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI atinge cel puțin 80 % din media anuală a performanței în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI a tuturor REPARATORILOR din România.</p> <p>Evaluarea REPARATORULUI trebuie să fie relevantă din punct de vedere statistic.</p>	Contract	N	Comunicare Importator Citroen

IT (structură și sistem)

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-IT 1	INFRASTRUCTURĂ, ECHIPAMENT ȘI CONECTIVITATE	REPARATORUL trebuie să se asigure că LOCAȚIILE dispun de cerințele tehnice și de aplicațiile Citroen definite în Cerințele minime pentru HW și SW ale rețelei STELLANTIS.	Contract	Y	Cerințe minime de hardware și software ale rețelei STELLANTIS
R-IT 2	CERINȚE SERVICIU INTERNET	REPARATORUL trebuie să aibă acces la internet pentru a permite o conexiune sigură și stabilă în bandă de mare viteză cu toate sistemele Citroen, care nu trebuie să fie dedicate exclusiv Citroen Acoperirea Wi-Fi trebuie să fie asigurată în toate zonele externe/interne ale LOCAȚIILOR REPARATORULUI (recepție, atelier etc.) în care funcționează sistemele conectate, inclusiv în zonele destinate CLIENȚILOR care nu trebuie să fie dedicate exclusiv Citroen. Calitatea semnalului Wi-Fi trebuie să fie disponibilă în toate zonele în cauză și să respecte cel puțin intensitatea indicată în Definiția cerințelor minime de rețea HW și SW.	Locație	Y	
R-IT 3	STAȚIE HARDWARE CONECTATĂ ÎN REȚEA	REPARATORUL trebuie să se asigure că fiecare stație hardware în rețea care nu trebuie să fie dedicată exclusiv Citroen are următoarele elemente: - software de securitate pentru a preveni accesul neautorizat la aplicația și datele Citroen (de exemplu, parolă, antivirus, firewall etc.). - o conexiune la internet, cu o legătură cu sistemele Citroen prin intermediul modelului de conectivitate specificat în „Definirea cerințelor minime privind HW și SW de rețea” - o imprimantă care să respecte specificațiile indicate în Definiția minimă a cerințelor de HW și SW ale rețelei.	Locație	Y	
R-IT 4	RECEPȚIE CLIENȚI INFRASTRUCTURĂ TIC	REPARATORUL trebuie să dispună de o infrastructură IT&C minimă indicatăprescrisă de Citroen, compatibilă cu aplicațiile Citroen, pentru a efectua Recepția CLIENTULUI.	Locație	Y	

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-IT 5	SISTEM IT&C DE DIAGNOZĂ A VEHICULELOR	<p>REPARATORUL trebuie să dispună de o infrastructură IT&C minimă pentru a gestiona sistemul de diagnoză în conformitate cu specificațiile furnizate de Citroen.</p> <p>Toate sistemele de diagnoză trebuie să fie capabile să acceseze serviciile de diagnosticare online ale Citroen.</p> <p>Pentru a asigura o disponibilitate deplină, toate sistemele de diagnoză trebuie să activeze un contract de licență/întreținere.</p>	Locație	Y	Cerințe minime de hardware și software ale rețelei STELLANTIS
R-IT 6	DMS	<p>REPARATORUL trebuie să utilizeze un sistem DMS echipat cu integrarea cu aplicațiile furnizate de Citroen.</p> <p>REPARATORUL trebuie să asigure conformitatea cu integrările DMS obligatorii definite de Stellantis în definirea cerințelor minime HW și SW (inclusiv catalogul de conformitate DMS și catalogul de interfețe certificate).</p> <p>REPARATORUL trebuie să utilizeze un DMS actualizat în permanență, care să permită transferul de date în mod automat, valabil pentru toate interfețele de date ale Citroen.</p> <p>Fiecare integrare utilizată cu sistemele Citroen trebuie să fie certificată prin procesul de integrare și certificare a dealerului înainte de utilizare.</p>	Locație	Y	
R-IT 7	SISTEM - CRM ȘI INSTRUMENTE AFTERSALES	REPARATORUL trebuie să utilizeze instrumente CRM și AFTERSALES, astfel cum sunt descrise în cerințele furnizate de Citroen.	Locație	Y	

FINANCIAR

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-FI 1	GARANTIE FINANCIARA	REPARATORUL se angajează să asigure fonduri suficiente pentru dezvoltarea afacerii și nevoile comerciale conform comunicării Citroen. Garantia financiara poate lua forma unei garantii bancare irevocabile sau a unui depozit constituit in contul bancar al Importatorului	Contract	Y	Comunicare Importator Citroen
R-FI 2	BILANȚURI	În cazul în care Citroen solicită acest lucru, REPARATORUL trebuie să furnizeze bilanțuri economice și financiare în conformitate cu comunicarea Citroen.	Contract	Y	Comunicare Importator Citroen
R-FI 3	PLAN DE AFACERI	La cererea Citroen, înainte de numire, REPARATORUL trebuie să prezinte un plan de afaceri pe 3 ani, astfel cum este definit de Citroen. Planul de afaceri trebuie să fie aprobat de Citroen și să prezinte toate activitățile viitoarei entități juridice.	Contract	Y	Comunicare Importator Citroen

PERSONAL

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PE 1	FUNȚIILE POSTULUI	<p>REPARATORUL trebuie să pună la dispoziție persoane care nu trebuie neapărat să fie dedicate Citroen pentru a acoperi activitățile conform listei funcțiilor postului de REPARATOR, având în vedere că mai multe funcții pot fi atribuite fiecărei persoane.</p> <p>Tot personalul Citroen care nu trebuie să fie dedicat Citroen în funcțiile principale ale postului trebuie să fie înregistrat în sistemul definit de Citroen sau în depozitul sistemului de gestionare a învățării (LMS) în raport cu programele de studii corespunzătoare în termen de 30 de zile de la data angajării lor.</p> <p>Prin personal Citroen se înțelege orice angajat care desfășoară o activitate pentru Citroen, chiar dacă nu este cu normă întreagă sau dacă este partajat cu un alt brand.</p>	Locație	Y	Listele de funcții ale posturilor de la REPARATOR
R-PE 2	TEHNICIENI SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să angajeze un număr minim de tehnicieni de service care nu trebuie neapărat să fie dedicați Citroen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 2 tehnicieni de service - LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: 2 tehnicieni de service <p>Tehnicieni de service suplimentari în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința tabelului de eșalonare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la SEDIILE REPARATORULUI.</p> <p>Orice tehnician de service care desfășoară o activitate pentru Citroen, chiar dacă nu este cu normă întreagă sau dacă este împărțit cu o altă marcă, trebuie să fie instruit și certificat de Citroen.</p>	Locație	Y	Tabel Scalare Tabel Scalare Multimarcă
R-PE 3	CONSILIER SERVICE	<p>LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să angajeze un consilier de service Citroen, care nu trebuie neapărat să fie dedicat Citroen în conformitate cu tabelul de eșalonare.</p> <p>Consilieri de service suplimentari în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Citroen.</p> <p>Cerința tabelului de eșalonare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la sediul reparatorului.</p>	Locație	Y	Tabel Scalare Tabel Scalare Multimarcă

#		Descriere	Locație / Contract	Intrare Y/N	Referință
R-PE 4	CERINȚE DE FORMARE PROFESIONALĂ	Angajații trebuie să finalizeze orice formare specificată de [inserați numele MĂRCII NSC] în conformitate cu un program stabilit de [inserați numele MĂRCII NSC] în concordanță cu funcția profesională, așa cum este descrisă în LMS.	Contract	N	Bază de date LMS
R-PE 5	CERTIFICARE	Toate funcțiile trebuie să parcurgă traseul de formare specific Citroen, astfel cum este descris în LMS. Pentru unele funcții-cheie ale postului, trebuie atins un nivel minim de certificare într-un anumit interval de timp și trebuie menținut prin intermediul unei evaluări a cunoștințelor, astfel cum este descris și monitorizat în LMS.	Contract	N	Bază de date LMS