

# SCANIA YETKİLİ SERVİS STANDARTLARI

## UYARI-2024

Doğuş Otomotiv tarafından, servis standartları belirlenirken niteliksel seçici sistem tercih edilmiştir.

Aday tarafından "Yetkili Servis" başvurusu internet üzerinden yapılır. Yapılan başvurulara e-mail ile cevap verilir ve başvuru dosyası için gereken dökümanların listesi adaya sunulur. Başvuru dökümanları, aday tarafından eksiksiz olarak hazırlanmalı, T.Garanti Bankası (062), İstanbul Kurumsal Şube (381), 6291352 nolu TL hesabına 30.000 TL+KDV başvuru ücreti yatırılmalı ve başvuru dosyası Doğuş Otomotiv'e sunulmalıdır.

Başvuru sahibi gerekli şartları yerine getiremediği takdirde söz konusu bedel iade edilmez.

## Scania Yetkili Servis Minimum Standartları (Örnek)

<b>Gerekli Tamir Alanı (m2)</b>	A Tipi iller için Min. 4 Tamir alanı büyüklüğünde B Tipi iller için Min. 3 Tamir alanı büyüklüğünde; C Tipi iller için Min. 3 Tamir alanı büyüklüğünde  * <b>Min. Tamir Alanı:</b> 6 metre en, 20 metre boy ve 5.5 metre giriş altı yüksekliğe sahip alandır. Tamir alanı sadece tamir ve bakım amaçlı olup kaporta-boya veya benzer alanlar bu kapsamda değildir.
<b>Gerekli Kaporta Boya Alanı (m2)</b>	A Tipi iller için Min. 120 B Tipi iller için Min. 80

İller demografik, sosyo-ekonomik, araç parkı ve benzeri kriterler alınarak sınıflandırılmaktadır.

## Kalite Standartları

### Özet

- A) Fiziksel Koşullar ve Tesis :** Çalışma alanı bilgileri, atölye planlaması ve düzenlenmesi ile ilgili kaliteye yönelik standartlar bulunmaktadır. Servis, müşteri, Yedek parça depo, açık park, idari bölümler, eğitim ve toplantı alanları ile ilgili konular mevcuttur.
- B) Temel Servis Organizasyonu :** Yetkili Servis, servis organizasyonunda gerekli olan veya tavsiye edilen minimum kişi adedi ile ilgili standartlar yer almaktadır.
- C) Servis Hizmet Gereklere :** Yetkili Servis literatürü, raporlama, özel tamir takımları, genel takımlar ve ekipmanlar belirtilmiştir.
- D) Standart Verilen Hizmetler :** Yol yardım aracı, tesis güvenliğiyle ilgili standartlar yer almaktadır.
- E) Scania Bayi İşletim Standartları (DOS) :** Yetkili Servisin, mevcut DOS kriterlerini, sertifika yeterliliği sağlayacak düzeyde karşılıyor olması gerekmektedir.
- F) Eğitim:** Resmi eğitim çağrılarında yeralan ve bayi çalışanlarının davet edildiği eğitimleri kapsamaktadır.

### G) Ek hususlar

Sertifikasyon ve Denetleme : Üretici ve Distribütör standartlarına göre denetime tabi tutularak denetimden geçmek Yetkili Servis olmanın ön şartıdır. Yetkili Servisler, Distribütör tarafından belirlenen dönemlerde Yetkili Servis standartlarının kontrolü amacıyla rutin olarak DOS denetimi haricinde de denetlenir.

Ayrıca Kalite Standartları ve Prosedürleri Kitapçığı'nda; Yetkili Servislere “Garanti Prosedürü”, “Teknik Destek Hizmeti Prosedürü”, “Parça Satış Prosedürü”, “Pazarlama Prosedürü”, “İşletim Yönetimi Prosedürü”, “Yazılım Paketi Prosedürü”, “Muhasebe ve Finans Prosedürü” sunulmaktadır.