

Allegato 1 - STANDARD POST VENDITA

Definizioni generali

Tabella: Prospetto che indica i livelli ottimali per ogni Sede in termini di Personale e di dimensione degli impianti.

STANDARD PER IL CENTRO DI ASSISTENZA AUTORIZZATO LEXUS

<i>Sezione (Rif.)</i>	<i>Standard Post Vendita</i>
Aspetti generali	Gli Standard che seguono devono essere rispettati in ogni Sede del Centro di Assistenza Autorizzato, salvo i punti contrassegnati con (*) in cui lo Standard si riferisce all'intera società del Centro di Assistenza Autorizzato.
Risorse Umane <i>Capacità di Servizio</i> (1.1)	Il Personale produttivo e non produttivo è indicato nella Tabella 1. I tecnici di officina non devono essere inferiori a n° 2. Deve essere nominato un Responsabile Accettazione.
<i>Gestione dei Clienti</i> (1.2*)	Deve essere nominato un Responsabile Relazioni Clienti (CRE) che riporti direttamente al Titolare o al Dealer Operator, e operi secondo le linee guida TMI in accordo con il manuale LSM.
<i>Benvenuto e accoglienza</i> (1.3)	Il Personale deve seguire le linee guida raccomandate da TMI quando accoglie e dà il benvenuto al Cliente, in accordo con il manuale LSM. In tutte le Sedi deve essere osservato un orario di apertura dell'officina e del magazzino secondo le indicazioni fornite da TMI.
<i>Organizzazione</i> (1.4)	Ruoli e Responsabilità del Personale devono essere chiaramente comunicati al Personale stesso (in accordo con il manuale LSM).

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve nominare un Responsabile delle problematiche ambientali.

Formazione ed addestramento
(1.5) Il Personale deve essere formato in accordo con la politica di formazione di TMI. In particolare il Centro di Assistenza Autorizzato dovrà garantire il raggiungimento e il mantenimento delle certificazioni previste dal programma di formazione per il proprio Personale in funzione della mansione assegnata.

Strutture dedicate e marchio

Capacità di servizio
(1.6) Per ogni turno di lavoro deve essere disponibile un numero di ponti ed in generale un numero di postazioni di lavoro in accordo con quanto indicato nella Tabella 1.

Elementi del marchio Lexus
(1.7) L'impianto, la segnaletica, l'abbigliamento del Personale e tutto il materiale di comunicazione con il Cliente devono rispettare le indicazioni di TMI.

Allestimento dei locali
(1.8) Il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto a realizzare una Sede Principale. La Sede Principale deve avere: area di ispezione, officina, magazzino, area ricevimento ricambi, parcheggio per vetture in officina, in linea con il progetto specifico del layout proposto da TMI.

Dimensioni dei Locali
(1.9) Le dimensioni della Sede Principale e della Sede Secondaria sono indicate nella Tabella 1.

Segnaletica
(1.10) Il Centro di Assistenza Autorizzato deve esporre la segnaletica interna ed esterna Lexus che indirizzi il Cliente nelle varie parti della sua struttura, in accordo con le indicazioni di TMI e con il progetto preliminare.

Attrezzature

Strumenti e attrezzature
(1.11) La dotazione di strumenti e di attrezzature utilizzate dal Centro di Assistenza Autorizzato deve essere in accordo con quanto previsto da TMI nelle relative comunicazioni. Tutte le postazioni di lavoro devono avere un'unità di recupero fumi. Tutte le postazioni di lavoro e tutti i tecnici devono avere le attrezzature legalmente richieste per la sicurezza (D.Lgs. 626/94 e successive modificazioni). La Sede Principale deve disporre di almeno un ponte assetto elettronico completo, con equilibratrice elettronica e smontagomme semi-automatico.

Sistema
(1.12) Il Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con i seguenti sistemi che consentano l'effettiva gestione dell'officina, del magazzino e del Cliente: orologio marcatempo elettronico, DMS, C4L (Customer For Life, che comprende: agenda

elettronica, MRS - Maintenance Reminder System - e KPI - Key Performance Indicator - Dashboard), DES, EPC/MI-CROCAT, Database Clienti Lexus, Menu Pricing, Libreria Tecnica completa (TechDoc), LSM Control Board e sistema di comunicazione Cliente (linea telefonica dedicata al Cliente, internet, posta elettronica, e-learning, CRM, ecc.) in accordo con le specifiche TMI.

Operatività

Business Management
(1.13*)

Il Centro di Assistenza Autorizzato dovrà partecipare regolarmente al Programma di Business Management secondo le procedure stabilite da TMI; dovrà produrre regolarmente i report richiesti e avrà l'obbligo di trasmettere i dati gestionali "in chiaro", cioè in modo da consentire a TMI di valutare la performance della situazione gestionale e contabile del Centro di Assistenza Autorizzato.

Requisiti Legali
(1.14*)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve ottemperare a tutte le norme applicabili allo svolgimento della sua attività.

Servizi alla Clientela
(1.15)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve essere in grado di:

- a) fornire un servizio di assistenza a domicilio - definito come Pick-Up & Delivery - per tutte le vetture vendute (con contratto stipulato) fino al 31/12/12 e per i modelli GS, RX, LS e LFA venduti dall' 1/01/13;
- b) fornire un "servizio di assistenza rapido" secondo le indicazioni di TMI;
- c) garantire il lavaggio completo dell'autovettura per ogni passaggio in officina;
- d) assicurare la mobilità al Cliente attraverso l'utilizzo di Veicoli Contrattuali di cortesia (Lexus). Il Centro di Assistenza Autorizzato deve avere un numero ottimale di Veicoli Contrattuali di cortesia con anzianità non superiore ai 12 (dodici) mesi come riportato nella Tabella 1.

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve accettare e processare ogni ordine di prodotti originali Lexus di Clienti e/o Riparatori Indipendenti.

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire le linee guida specificate da Lexus in ogni relazione fra magazzino/officina e Cliente, in accordo con il manuale LSM.

Il Personale di accettazione, se richiesto, deve ispezionare il veicolo insieme con il Cliente, consegnare un preventivo dettagliato ed un ordine di lavoro prima dell'inizio dei lavori di riparazione; questi devono essere controfirmati dal Cliente per accettazione.

La fattura al Cliente deve riportare in dettaglio tutte le operazioni effettuate sul veicolo, con i relativi tempi a tempario e la

descrizione dei ricambi sostituiti.

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve garantire che il Cliente possa pagare con differenti metodi di pagamento (bancomat, assegni, carte di credito).

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve assicurare la disponibilità dell'officina e dei ricambi prima che l'accettatore confermi l'appuntamento in officina (in accordo con il manuale LSM).

Just in Time
(1.16)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con il sistema di gestione ricambi Just in Time (JIT) seguendo le indicazioni di TMI.

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve implementare le 7 tecniche di stoccaggio, utilizzare correttamente i sistemi di Riordino Automatico e tutte le altre procedure previste da TMI e dal manuale LSM.

Kaizen (Miglioramento Continuo)
(1.17)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve fare propri i principi del miglioramento continuo (Kaizen) nella sua operatività così come determinato dalle linee guida del LSM.

Qualità del Servizio
(1.18)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con un sistema di qualità in accordo con le linee guida TMI e LSM, per poter assicurare adeguati livelli di servizio.

Garanzia
(1.19)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire la politica di garanzia determinata dal produttore e da TMI nel manuale della garanzia.

Per le riparazioni in garanzia è obbligatorio utilizzare soltanto ricambi originali Lexus. Nel caso di trasmissioni automatiche, motorini di avviamento, alternatori, compressori A/C, scatole guida, batterie ed altri prodotti devono essere utilizzati gli equivalenti originali OPTIFIT.

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve ripristinare a proprie spese ogni suo errore di riparazione.

Ambiente
(1.20)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire la politica ambientale le cui linee guida sono descritte nel documento "Lexus e l'Ambiente" (vedi Allegato 3).

Requisiti finanziari
(1.21*)

La struttura patrimoniale e finanziaria del Centro di Assistenza Autorizzato dovrà osservare costantemente i seguenti indici:
a) patrimonio netto pari al 25% (venticinque per cento) del totale attività. E' facoltà del Centro di Assistenza Autorizzato scomputare dal totale attività il valore contabile netto di ammortamenti degli immobili inerenti all'attività Lexus, a condizione che venga scomputato dal patrimonio netto contabile un importo corrispondente alla differenza tra il valore suddetto

di tali immobili ed eventuali fonti di finanziamento relative a medio lungo termine fornendone evidenza; b) rapporto tra attività a breve e passività a breve pari ad 1,2.

Il primo indice verrà integrato dal monitoraggio del rapporto tra mezzi onerosi e totale passività, ovvero dell'incidenza delle fonti finanziarie generanti oneri passivi rispetto al totale degli impieghi.

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve annualmente sottoporre a TMI il suo bilancio annuale di esercizio non appena approvato dall'assemblea del Centro di Assistenza Autorizzato, unitamente alla nota integrativa, alla relazione sulla gestione ed alla relazione del Collegio Sindacale (o organo equivalente).

Nel caso in cui il Centro di Assistenza Autorizzato controlli altre società, ovvero sia controllato da altra società, gli indici sopra indicati devono essere osservati su base consolidata, salvo diversa indicazione di TMI.

Certificazione ISO 14001 (1.22)

In ogni Sede il Centro di Assistenza Autorizzato deve implementare e mantenere il sistema di gestione ambientale multi sito di Toyota Motor Italia certificato ISO 14001:2004, superando positivamente i relativi audit individuali da parte dell'ente prescelto da TMI. In alternativa può implementare un sistema di gestione ambientale individuale conforme e certificato secondo la norma ISO 14001:2004.

Soddisfazione della Clientela

Soddisfazione della Clientela (Post Vendita) (1.23)

Il Centro di Assistenza Autorizzato, con riguardo alla prestazione dei Servizi e secondo il Regolamento indicato da TMI, deve realizzare un indice di Soddisfazione della Clientela non inferiore all'80% (ottanta per cento) della media nazionale della rete Lexus su base annua.

Il Personale deve contattare i Clienti entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla loro visita in officina per rilevare il grado di soddisfazione per il servizio assistenza ricevuto in accordo con il manuale LSM.

Attività aziendale

Società (1.24*)

Il Centro di Assistenza Autorizzato deve avere la veste giuridica della società di capitali (S.p.A. o S.r.l.)

Delle quote/azioni del Centro di Assistenza Autorizzato possono essere titolari persone fisiche o altre società di capitali.

E' fatto assoluto divieto al Centro di Assistenza Autorizzato di modificare il proprio assetto proprietario o gestionale senza il preventivo consenso scritto di TMI.

Le eventuali società partecipanti dovranno osservare i requisiti finanziari, indicati nel paragrafo 1.21*, salvo diversa indicazione di TMI.

Gestione
(1.25*)

Il Centro di Assistenza Autorizzato dovrà indicare a TMI una persona fisica (Dealer Operator) che funga da punto di riferimento per la gestione della Società.
A tale persona fisica dovranno essere attribuite le deleghe operative della Società.

Servizio Carrozzeria
(1.26*)

Il Centro di Assistenza Autorizzato ha l'obbligo di garantire ai propri Clienti il servizio di carrozzeria, nel pieno rispetto degli Standard TMI, avvalendosi di un impianto gestito direttamente, o, in alternativa, nominando una Carrozzeria Fiduciaria in linea con gli Standard TMI (Allegato 2 - Tabella 2).

Allegato 2 - STANDARD POST VENDITA CARROZZERIA DEL CENTRO DI ASSISTENZA AUTORIZZATO LEXUS

Definizioni Generali

Tabella: Prospetto che indica, in rapporto al numero di veicoli riparati mensilmente, i livelli ottimali per ogni Sede in termini di Personale e di dimensione degli impianti.

2.1 STANDARD PER LA CARROZZERIA DIRETTA DEL CENTRO DI ASSISTENZA AUTORIZZATO LEXUS

Sezione (Rif.)

Standard Post Vendita

Definizione

Per Carrozzeria Diretta del Centro di Assistenza Autorizzato si intende una Carrozzeria di proprietà del Centro di Assistenza Autorizzato, gestita con la stessa ragione sociale del Centro di Assistenza Autorizzato o altra società di capitali posseduta al 100% dal Centro di Assistenza Autorizzato. La Carrozzeria si intende interna se collocata internamente ad una delle sedi del Centro di Assistenza Autorizzato.

Risorse Umane

Capacità di Servizio
(2.1.1)

Il numero ottimale di Personale produttivo e non produttivo è indicato nella Tabella 2 sulla base del numero dei veicoli da riparare mensilmente.
Devono essere presenti almeno 1 tecnico accessorista, 1 tecnico addetto alla lattroneria ed 1 tecnico addetto alla verniciatura insieme ad 1 responsabile carrozzeria.

Gestione dei Clienti
(2.1.2)

Deve essere nominato un Responsabile Relazioni Clienti (CRE) che riporti direttamente al Titolare o al Dealer Operator, e operi secondo le linee guida TMI in accordo con il manuale LSM (il Responsabile CRE può essere in comune con l'officina se la Carrozzeria si trova all'interno delle strutture del Post Vendita).

Benvenuto e accoglienza
(2.1.3)

Il Personale della Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire le linee guida raccomandate da TMI quando accoglie e dà il benvenuto al Cliente, in accordo con il manuale LSM (processo in comune con l'officina se la Carrozzeria si trova all'interno delle strutture del Post Vendita).

Organizzazione
(2.1.4)

Ruoli e Responsabilità del Personale della Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato devono essere chiaramente comunicati al Personale stesso (in accordo con il manuale TSM B&P).

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve nominare un Responsabile delle problematiche ambientali (il Responsabile problematiche ambientali può essere in comune con l'officina se la Carrozzeria si trova all'interno delle strutture del Post Vendita).

Formazione ed addestramento
(2.1.5)

Il Personale della Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve essere formato in accordo con la politica di formazione di TMI.

Strutture dedicate e marchio

Capacità di servizio
(2.1.6)

Il numero ottimale di postazioni di lavoro e di equipaggiamenti è indicato nella Tabella 2 sulla base del numero dei veicoli riparati mensilmente.
Il numero minimo di postazioni di lavoro deve essere pari a 8.

Elementi del marchio Lexus
(2.1.7)

L'impianto, la segnaletica, l'abbigliamento del Personale e tutto il materiale di comunicazione con il Cliente devono rispettare le indicazioni di TMI.

Allestimento dei locali
(2.1.8)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve avere: area di accettazione e preventivi, uffici e sala di attesa, aree operative, magazzino per stoccaggio parti nuove, magazzino per stoccaggio delle parti smontate, magazzino per lo stoccaggio dei rifiuti e dei materiali inquinanti, parcheggio per vetture in attesa di lavorazione, parcheggio lunga sosta per veicoli fuori uso, area riconsegna veicoli, in linea con il progetto specifico del layout proposto da TMI.
Aree non operative possono essere condivise con l'officina se la Carrozzeria opera all'interno delle strutture del Post Vendita.

Dimensione dei locali
(2.1.9)

Le dimensioni ottimali della struttura sono indicate nella Tabella 2, in base al numero dei veicoli riparati mensilmente.

Segnaletica
(2.1.10)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve esporre la segnaletica interna ed esterna Lexus che indirizzi il Cliente nelle varie parti della sua struttura secondo le indicazioni di TMI.

Attrezzature

Strumenti e attrezzature
(2.1.11)

La dotazione di strumenti e di attrezzature utilizzate dalla Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve essere in accordo con le linee guida di TMI per la manutenzione e per le riparazioni di Carrozzeria, secondo le indicazioni di TMI. Tutte le postazioni di lavoro e tutti i tecnici devono avere le attrezzature legalmente richieste per la sicurezza (D.Lgs. 626/94 e successive modificazioni).

Sistema
(2.1.12)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con i seguenti sistemi che consentano l'effettiva gestione della Carrozzeria, del magazzino e del Cliente: orologio marcatempo elettronico, sistema informatico per la gestione dei preventivi di carrozzeria, Libreria Tecnica completa (TechDoc), DES, DMS, internet, posta elettronica, in accordo con le specifiche TMI.

Operatività

Requisiti legali
(2.1.13)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve ottemperare a tutte le norme applicabili allo svolgimento della sua attività.

Servizi alla Clientela
(2.1.14)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve accettare e processare ogni ordine di prodotti originali Lexus di Clienti e/o Riparatori Indipendenti.

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire le linee guida specificate da Lexus in ogni relazione fra magazzino/carrozzeria e Cliente, in accordo con il manuale TSM B&P.

Il Personale deve ispezionare il veicolo insieme con il Cliente, consegnare un preventivo dettagliato ed un ordine di lavoro prima dell'inizio dei lavori di riparazione; questi devono essere controfirmati dal Cliente per accettazione.

La fattura al Cliente deve riportare in dettaglio tutte le operazioni effettuate sul veicolo, con i relativi tempi a tempario, e la descrizione dei ricambi sostituiti.

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve garantire che il Cliente possa pagare con differenti metodi di pagamento (bancomat, assegni, carte di credito).

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve garantire al Cliente la mobilità mentre la vettura è assistita (processo in comune con l'officina se la Carrozzeria si trova all'interno delle strutture Post Vendita).

Il numero ottimale di Veicoli Contrattuali di cortesia in dotazione alla Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato è indicato nella Tabella 2, sulla base del numero dei veicoli riparati mensilmente.

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve assicurare la disponibilità propria e dei ricambi prima che l'accettatore confermi l'appuntamento (in accordo con il manuale TSM B&P).

Just in Time
(2.1.15)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con il sistema di gestione ricambi Just in Time (JIT) seguendo le indicazioni di TMI.

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve avere implementato i processi previsti da TMI e dal manuale TSM B&P.

Kaizen (Miglioramento Continuo)
(2.1.16)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve fare propri i principi del miglioramento continuo (Kaizen) nella sua operatività così come determinato dalle linee guida del TSM B&P.

Qualità del Servizio
(2.1.17)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con un sistema di qualità in accordo con le linee guida TMI e TSM B&P, per poter assicurare livelli qualitativi del servizio almeno pari al 1° livello di certificazione TSM B&P.

Garanzia
(2.1.18)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire la politica di garanzia determinata dal produttore e da TMI nel manuale della garanzia.

Per le riparazioni in garanzia è obbligatorio utilizzare soltanto ricambi e vernici originali Lexus.

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve ripristinare a proprie spese ogni suo errore di riparazione.

Ambiente
(2.1.19)

La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire la politica ambientale le cui linee guida sono descritte nel documento "Lexus e l'Ambiente" (vedi Allegato 3).

2.2 STANDARD PER LA CARROZZERIA FIDUCIARIA DEL CENTRO DI ASSISTENZA AUTORIZZATO LEXUS

Sezione (Rif.)

Standard Post Vendita

Definizione

Per Carrozzeria Fiduciaria del Centro di Assistenza Autorizzato si intende una Carrozzeria di fiducia del Centro di Assistenza Autorizzato, che rispetti gli Standard TMI di base ed abbia un livello qualitativo che verrà verificato dal Responsabile Post Vendita di Zona TMI.

Il rapporto tra il Centro di Assistenza Autorizzato e la Carrozzeria Fiduciaria è regolato da un contratto dedicato sottoscritto tra le parti.

Risorse Umane

Capacità di Servizio
(2.2.1)

Il numero ottimale di Personale produttivo e non produttivo è indicato nella Tabella 2 sulla base del numero dei veicoli riparati mensilmente. Devono essere presenti almeno 1 tecnico accessorista, 1 tecnico addetto alla lattroneria, 1 tecnico addetto alla verniciatura e 1 responsabile carrozzeria.

Gestione dei Clienti
(2.2.2)

I Clienti devono essere gestiti dal Centro di Assistenza Autorizzato.

Formazione ed addestramento
(2.2.3)

Il Personale della Carrozzeria Fiduciaria deve essere formato in accordo con la politica di formazione di TMI.

Strutture dedicate e marchio

Capacità di servizio
(2.2.4)

Il numero ottimale di postazioni di lavoro e di equipaggiamenti è indicato nella Tabella 2 sulla base del numero dei veicoli riparati mensilmente.

Il numero minimo di postazioni di lavoro deve essere pari a 8.

Allestimento dei locali
(2.2.5)

La Carrozzeria Fiduciaria deve disporre di area di accettazione, uffici e sala di attesa, area operativa, magazzino per stoccaggio parti nuove, magazzino per stoccaggio delle parti smontate, magazzino per lo stoccaggio dei rifiuti e dei materiali inquinanti, parcheggio per vetture in attesa di lavorazione, parcheggio lunga sosta per veicoli fuori uso, parcheggio Clienti, area riconsegna veicoli.

Attrezzature

Strumenti e attrezzature
(2.2.6)

La dotazione di strumenti e di attrezzature utilizzate dalla Carrozzeria Fiduciaria deve essere in accordo con le linee guida

di TMI per la manutenzione e per le riparazioni di carrozzeria, come specificato nella Tabella 2.

Tutte le postazioni di lavoro e tutti i tecnici devono avere le attrezzature legalmente richieste per la sicurezza (D.Lgs. 626/94 e successive modificazioni).

Operatività

Requisiti legali (2.2.7)

La Carrozzeria Fiduciaria deve ottemperare a tutte le norme applicabili allo svolgimento della sua attività.

Servizi alla Clientela (2.2.8)

La Carrozzeria Fiduciaria deve avere un sistema informatico per la gestione dei preventivi di carrozzeria.

Le fatture relative agli interventi di riparazione, emesse dalle Carrozzerie Fiduciarie ai Centri di Assistenza Autorizzati, devono riportare in dettaglio tutte le operazioni effettuate sul veicolo, con i relativi tempi a tempario e la descrizione dei ricambi sostituiti.

Il Cliente deve essere sempre gestito dal Centro di Assistenza Autorizzato, che è responsabile dell'emissione della fattura allo stesso Cliente.

Garanzia (2.2.9)

La Carrozzeria Fiduciaria del Centro di Assistenza Autorizzato deve porre rimedio a proprie spese ad ogni suo errore di riparazione.

Allegato 3 - LEXUS E L'AMBIENTE

Attenzione per uno sviluppo sostenibile

Politica

1. Contribuire al benessere della società del XXI secolo

Impegnarsi a realizzare uno sviluppo compatibile con la salvaguardia dell'ambiente, e porsi come obiettivo un livello di "emissioni zero" in ogni area delle attività industriali e commerciali.

2. Sviluppare tecnologie per la tutela ambientale

Promuovere la ricerca e lo sviluppo di nuove tecnologie che consentano di rendere l'economia compatibile con il rispetto dell'ambiente.

3. Promuovere iniziative spontanee

Sviluppare un programma di iniziative spontanee di miglioramento, che non si limiti al rispetto delle normative vigenti, ma che promuova attivamente iniziative sui problemi ambientali, a livello mondiale, nazionale e regionale.

4. Collaborare con la società

Costruire relazioni di cooperazione con il più ampio numero di organizzazioni e soggetti attivi nella salvaguardia dell'ambiente, compresi i partner commerciali, le industrie, le istituzioni e le amministrazioni locali.

Linee guida

1. Agire in modo responsabile nei confronti dell'ambiente

- Progettare ogni fase, dalla produzione, all'utilizzo, alla rottamazione, avendo sempre come obiettivo il raggiungimento di un livello di "emissioni zero".
- Progettare e sviluppare prodotti con prestazioni che garantiscano il massimo rispetto dell'ambiente.
- Progettare processi di produzione che non generino scarti.
- Implementare efficienti misure preventive.
- Promuovere iniziative che contribuiscano al miglioramento ambientale.

2. Collaborare con i partner per creare un ambiente migliore

3. Partecipare alle attività sociali

- Partecipare attivamente alle iniziative a favore dell'ambiente promosse a livello sociale.
- Contribuire alla creazione di una società attenta alla conservazione e all'utilizzo responsabile delle risorse naturali.
- Sostenere le politiche delle istituzioni in materia di tutela ambientale.
- Cooperare con le organizzazioni no-profit.

4. Promuovere una maggiore consapevolezza ambientale

Divulgare attivamente le informazioni, al fine di promuovere una maggiore sensibilizzazione nei confronti dell'ambiente.

ALLEGATO 4

LISTA IMPIANTI ED ATTREZZATURE MINIME OFFICINA CENTRO DI ASSISTENZA AUTORIZZATO LEXUS

INSEGNE

DESCRIZIONE	QUANTITA'	FORNITORE
INSEGNA PANNELLO GRANDE + INSEGNE A BANDIERA	1	Toyota Motor Italia

Verrà richiesto un contributo per i costi di installazione delle insegne che rimangono di proprietà della Toyota Motor Italia. Le insegne possono essere modificate da TMI in base ai propri Standard di immagine.

SISTEMI INFORMATICI

DESCRIZIONE	QUANTITA'	FORNITORE DMS OMOLOGATO DA TOYOTA MOTOR ITALIA	PREZZO
- Hardware (1 server installato in locale)	1	ADP o Esseitalia	Per i costi si prega di contattare direttamente i fornitori: Esseitalia S.r.l. Centro Direzionale Milano Oltre – Palazzo Giotto via Cassanese, 224 20090 Segrate (MI) Tel. 0226950535 commercial@esseitalia.it ADP Dealer Services Italia S.r.l. Via Julia, 39 35010 Vigonza (PD) Francesco Giglio Tel. 049 8284815 Fax. 049 8284806 franco.gigliok@cdk.com
- Licenze postazioni client	4		
- Servizi (Start-up struttura tabellare, formazione on-site di 1° livello, affiancamento/presidio durante l'installazione, installazione server e configurazione postazione client)	1		
- Canone annuo (Licenza d'uso, supporto help desk, manutenzione software)	1		

ATTREZZATURA SPECIFICA LEXUS *				
Codice	Descrizione	Quantità	Netto (Unit.)	Totale
PZ432IT02050	INTELLIGENT TESTER	1	€ 5.447,00	€ 5.447,00
090137C310	CHIAVE BIESAGONAL 10	1	€ 10,78	€ 10,78
090171C120	CHIAVE SNODO 14	1	€ 38,49	€ 38,49
090171C130	CHIAVE SNODO 17	1	€ 39,74	€ 39,74
090611C340	ESTRATT.MODANATURE D	1	€ 10,30	€ 10,30
090911C100	TAGLIERINA	1	€ 30,07	€ 30,07
920110000	KIT INS.VALVOLE	1	€ 89,13	€ 89,13
920270020	COMPRESSORE MOLLA	1	€ 166,52	€ 166,52
920516011	CHIAVE SERR.TESTATA	1	€ 14,93	€ 14,93
920576030	CHIAVE SERR.TESTATA	1	€ 9,48	€ 9,48
921354015	FLANGIA PULEGGIA ZZ	1	€ 38,15	€ 38,15
921370011	FLANGIA PULEGGIA UZ	1	€ 40,15	€ 40,15
922322010	INSERITORE PARAOLIO	1	€ 14,79	€ 14,79
922806501	CHIAVE FILTRO OLIO	1	€ 19,43	€ 19,43
922807501	CHIAVE FILTRO OLIO	1	€ 19,43	€ 19,43
922955010	CHIAVE A BUSSOLA 35	1	€ 28,76	€ 28,76
924805021	STOPPER VALVOLE	1	€ 16,52	€ 16,52
924855040	CHIAVE VALVOLE B	1	€ 60,05	€ 60,05
926039015	SET TENUTA INIETTORI	1	€ 41,88	€ 41,88
926831014	TUBO MANOMETRO EFI	1	€ 287,43	€ 287,43
926845101	MANOMETRO EFI	1	€ 252,88	€ 252,88
927675010	PUNZONE PUNTERIE	1	€ 25,30	€ 25,30
930100110	GUIDA FRIZIONE A	1	€ 28,20	€ 28,20
930810010	ESTRATTORE PARAOLII	1	€ 42,36	€ 42,36
933000021	LEVA PULEGGIA	1	€ 23,63	€ 23,63
937050010	FILO A PIOMBO ALBERO	1	€ 77,39	€ 77,39
952000031	ESTRATTORE SEMIASSE	1	€ 103,65	€ 103,65
952124010	GRIFFA FASCETTE	1	€ 80,85	€ 80,85
961020012	ESTRATTORE GIUNTO	1	€ 54,10	€ 54,10
962810011	ESTRATTORE GIUNTO	1	€ 17,42	€ 17,42
962862011	ESTRATTORE GIUNTO	1	€ 68,14	€ 68,14
970330011	CHIAVE MOLLA GANASCE	1	€ 17,77	€ 17,77
970929018	MANOMETRO FRENI	1	€ 416,63	€ 416,63
972922031	LEVA AMMORTIZZATORI	1	€ 61,51	€ 61,51
973000010	ESTRATTORE TUBI	1	€ 17,08	€ 17,08
975136011	CHIAVE TUBI FRENI	1	€ 10,92	€ 10,92
980424010	BARRA TORSIONE	1	€ 18,17	€ 18,17
980630010	TAGLIERE PARABREZZA	1	€ 14,32	€ 14,32
981200010	CHIAVE VITI PORTE	1	€ 16,94	€ 16,94
981630010	CHIAVE PRESS.OLIO	1	€ 7,96	€ 7,96
982063021	CHIAVE ALTERNATORE	1	€ 319,21	€ 319,21
984318040	CAVETTI DIAGNOSI	1	€ 13,21	€ 13,21
987060000	ASTA LASER RADAR	1	€ 109,17	€ 109,17
987060040	RIFLETT.LASER RADAR	1	€ 125,06	€ 125,06
995000020	ESTRATTORE CUSCINETT	1	€ 163,06	€ 163,06
995030012	KIT ESTRATTORI "A"	1	€ 576,91	€ 576,91
995050013	KIT ESTRATTORI "C"	1	€ 417,32	€ 417,32
995100650	BATTITOIO SEMIASSE	1	€ 15,90	€ 15,90
996010010	CHIAVE BLOCCO PULEGG	1	€ 210,73	€ 210,73
999200095	MANOMETRO CAMBIO AT	1	€ 509,21	€ 509,21
PZ470BT03000	Tester Batterie	1	€ 745,68	€ 745,68
P912000CA1	CASSETTA PREPULL (S)	12	€ 7,30	€ 87,60
P912000CA2	CASSETTA PREPULL (L)	16	€ 13,00	€ 208,00
P912000ODL	PORTA ODL PRE-PULL	28	€ 7,20	€ 201,60
P912000RC3	ROLLER CONTAINER	2	€ 695,00	€ 1.390,00
Totale		109		€ 12.870,91

* I prezzi sono relativi al listino attuale, potrebbero subire variazioni nel corso dei mesi.

ATTREZZATURA SPECIFICA FORNITA DA ALTRI FORNITORI **				
FORNITORE	DESCRIZIONE	QUANTITA'	Netto (Unit.)	Totale
proprio	KIT MAD - RETTIFICA DISCHI FRENI	1		
proprio	SMART REPAIR TOWER	1		
proprio	MACCHINA RICARICA A/C	1		
	KIT DI EMERGENZA VEICOLI IBRIDI	1		
Totale		4		€ 0,00

** I prezzi potrebbero variare in funzione delle offerte dei fornitori.

ATTREZZATURA GENERICA LEXUS ***

DESCRIZIONE	QUANTITA'	PREZZO	FORNITORE
-------------	-----------	--------	-----------

Accettazione passante

Prova gas	1		proprio
Opacimetro	1		proprio
Prova fari	1		proprio

Subtotale

- €

Postazioni di lavoro officina

Carrello utensili completo	2		proprio
Banco di lavoro completo di pannelli porta attrezzi	2		proprio
Morsa con guide prismatiche	2		proprio
Sdraietta sottomacchina	2		proprio
Lampada al neon 24 volt con arrotolatore	2		proprio

Subtotale

- €

Area Revisione Gruppi

Vasca lavaggio pezzi	1		proprio
Cavalletto revisione cambio	1		proprio
Cavalletto revisione motore	1		proprio

Subtotale

- €

Area Servizio Gomme

Gonfia gomme portatile	1		proprio
Pistola gonfiagomme con manometro	1		proprio
Smontagomme a bandiera semiautomatico con disp. gonfiatubless	1		proprio
Equilibratrice statica digitale	1		proprio
Misuratore eccentricità	1		proprio
Ponte sollevatore a forbice da incasso per assetto	1		proprio
Apparecchiatura elettronica assetto	1		proprio

Subtotale

- €

Attrezzature elettrauto / aria condiz.

Carrello porta batteria	1		proprio
Cavo batteria mt 4,5	1		proprio
Carica batterie	1		proprio
Megaohmetro	1		proprio
Multimetro digitale	1		proprio
Spazzola pulisci morsetti	2		proprio
Cercafughe ad infrarosso	1		proprio
Termometro digitale con sonda	1		proprio

Subtotale

- €

Officina - Attrezzature base

Orologio Marcatempo elettronico integrato DMS-TMI	1		proprio
Trapano a colonna con tavolo girevole e morsa, due velocità	1		proprio
Trapano elettrico a due velocità	1		proprio
Trapano ed avvitatore portatile a batteria	1		proprio
Serie punte d. 10 e d. 13	1		proprio
Serie frese coniche 3 pz.	1		proprio
Serie maschi e filiere M2 - M18	1		proprio
Mola combinata 0,5 Hp	1		proprio
Pulitore sedi valvole ad aria compressa	1		proprio
Stetoscopio 1499	1		proprio
Calibri ventesimali d'acciaio Inox	3		proprio
Comparatore d.60	1		proprio
Supporto magnetico per comparatore	1		proprio
Piano di riscontro 30X40	1		proprio
Blocchi a V	2		proprio
Micrometri 0-25	1		proprio
Micrometri 25-50	1		proprio

ATTREZZATURA GENERICA LEXUS ***

DESCRIZIONE	QUANTITA'	PREZZO	FORNITORE
Micrometri 50-75	1		proprio
Calibro di profondità Borletti 1/50 CPE 30	1		proprio
Chiave dinamom. 20-100 Nm	2		proprio
Chiave dinamom. 40-200 Nm	2		proprio
Soffiante aria calda	1		proprio
Seghetto aria	1		proprio
Rivettatrice manuale	1		proprio
Rivettatrice per inserti filettati	1		proprio
Set maschi sinistri	1		proprio
Lampade portatili ricaricabili	2		proprio
Idropulitrice a vapore	1		proprio
Aspira polvere e liquidi	1		proprio
Distributore carta in rotoli	2		proprio
Serie numeri magnetici 1 -25	1		proprio
Pressa da 15 ton. con pedale	1		proprio
Kit accessori (manometro, cacciaspine etc.)	1		proprio
Monopiede idraulico supporto cambio	1		proprio
Gru sollevamento motore	1		proprio
Cric idraulico corto 2000 Kg	1		proprio
Cric idraulico lungo 2000 Kg	1		proprio
Coppie cavalletti a cremagliera 3000 Kg	2		proprio
Carrello a tre piani tipo pesante	2		proprio
Carrello con sponda porta cambio	1		proprio
Avvitatore ad aria per gomme	2		proprio
Subtotale		- €	

Elementi per Attrezzature Speciali Lexus

Espositore per Attrezzature Speciali Lexus	1		proprio
Armadio per attrezzature diagnostiche	1		proprio
Scaffale per manuali e lettere di servizio	1		proprio
Subtotale		- €	

Altre attrezzature ed impianti

Impianto aria compressa	1		proprio
Sistema di raccolta olio con pompe e sondino e bidoni per raccolta	1		proprio
Impianto aspirazione e depurazione gas scarico	1		proprio
Subtotale		- €	

*** Sarà cura del Centro Assistenza Autorizzato avere minimo quanto indicato.

Il Centro Assistenza Autorizzato potrà ovviamente rifornirsi presso il fornitore di suo gradimento.

ALLEGATO 5

LIBRERIA TECNICA COMPLETA (TECHDOC)

Al momento della nomina, il Centro di Assistenza Autorizzato verrà provvisto di un'utenza (ID e password) di accesso al portale delle pubblicazioni tecniche di assistenza introdotto dal 2006 (TechDoc).

L'abbonamento è previsto in automatico per ogni sede di assistenza fisicamente distinta (officine e carrozzerie, sede principale e sede secondaria).

L'abbonamento a tale portale è di 2.400 euro annui per ogni sede, la fatturazione da parte di TMI avviene due volte l'anno (1.200 euro per volta).

L'abbonamento consente l'accesso al portale TechDoc3 per la consultazione di tutte le pubblicazioni tecniche relative al circolante Toyota e Lexus e l'aggiornamento del software della stazione di diagnosi GTS Techstream.

Tabella 1: Standard dimensionali Post Vendita - Sede Principale 1/2

PERSONALE	Accettatori	0,5
	Magazzinieri	0,5
	Meccanici	2
	Addetto al PU&D (1)	1

SUPERFICI (mq)	Magazzino	30
	Officina	
	Sala di attesa	16
	Accettazione passante	35
	Ufficio accettatore	10
	Posti di lavoro	60
	Revisione di gruppi	15
	Servizio pneumatici (2)	10
	Smaltimento rifiuti	10
	Area di manovra	30
	Locale tecnico	10
	Servizi e spogliatoi	10
	Totale spazi officina	206
	Totale spazi coperti	236
	Area stazionamento	25
	Impianto lavaggio esterno (non obbligatorio)	100
	Parcheggio Clienti	38
	Parcheggio dipendenti (3)	38
	Parcheggio Veicoli di cortesia	13
	Viabilità	45
Totale spazi esterni	259	

UNITA'	Totale dipendenti	3
	N° ponti	2
	Veicoli di cortesia	1
	Posti di lavoro	2
	Posti a terra	0
	Parcheggio Clienti	3
	Parcheggio dipendenti (3)	3
	Parcheggio Veicoli di cortesia	1

(1) Questa figura può coincidere con quella di un tecnico

(2) In ogni Sede deve essere previsto un ponte predisposto per il Servizio pneumatici

(3) In proporzione al numero di impiegati

Tabella 1: Standard dimensionali Post Vendita - Sede Secondaria 2/2

PERSONALE	Accettatori	0,5
	Magazzinieri	0,5
	Meccanici	2
	Addetto al PU&D (1)	1

SUPERFICI (mq)	Magazzino	30
	Officina	
	Sala di attesa	16
	Accettazione passante	35
	Ufficio accettatore	10
	Posti di lavoro	60
	Revisione di gruppi	15
	Servizio pneumatici (2)	10
	Smaltimento rifiuti	10
	Area di manovra	30
	Locale tecnico	10
	Servizi e spogliatoi	10
	Totale spazi officina	206
	Totale spazi coperti	236
	Area stazionamento	25
	Impianto lavaggio esterno (non obbligatorio)	100
	Parcheggio Clienti	25
	Parcheggio dipendenti (3)	38
	Parcheggio Veicoli di cortesia	13
	Viabilità	38
Totale spazi esterni	239	

UNITA'	Totale dipendenti	3
	N° ponti	2
	Veicoli di cortesia	1
	Posti di lavoro	2
	Posti a terra	0
	Parcheggio Clienti	2
	Parcheggio dipendenti (3)	3
	Parcheggio Veicoli di cortesia	1

(1) Questa figura può coincidere con quella di un tecnico

(2) In ogni Sede deve essere previsto un ponte predisposto per il Servizio pneumatici

(3) In proporzione al numero di impiegati

Tabella 2: Standard dimensionali Carrozzeria - Sede interna 1/2

Sono indicati gli Standard minimi previsti per la Carrozzeria interna

Numero di veicoli assistiti per mese	40
--------------------------------------	-----------

PERSONALE	Tecnici accessoristi	1
	Tecnici lattonieri	1
	Tecnici verniciatori	1
	Totale personale di tecnici produttivi	3
	Responsabile carrozzeria	1
Totale personale di carrozzeria		4

UNITA'	Postazioni di lavoro:	Smontaggio	1
		Rimontaggio	1
		Lattoneria	1
		Banco di riscontro	1
		Preparazione e carteggiatura	2
		Cabina di verniciatura	1
		Pulizia e finitura	1
	Totale postazioni di lavoro		8
	Parcheggi:	Clienti	0
		Stazionamento veicoli	8
		Veicoli di cortesia	4
	Totale posti auto		12
Veicoli di cortesia disponibili		4	

AREE PRODUTTIVE (mq)	Totale postazioni di lavoro per smontaggio	28
	Totale postazioni di lavoro per rimontaggio	28
	Totale postazioni di lavoro per lattoneria	28
	Totale postazioni di lavoro per pulizia e finitura	28
	Totale postazioni di lavoro per zone di preparazione	56
	Totale postazioni di lavoro per cabina di verniciatura	28
	Totale postazioni di lavoro per banco di riscontro scocche	35
Totale spazi produttivi disponibili		231

AREE NON PRODUTTIVE (mq)	Area viabilità interna	116
	Area accettazione, preventivi e riconsegna	0
	Area gruppi termoventilanti per impianti di verniciatura	30
	Area sala miscelazione vernici	10
	Area magazzino parti smontate	20
	Area magazzino parti nuove	0
	Area magazzino rifiuti / parti inquinanti	20
	Area servizi riservata a dipendenti	0
	Area sala di attesa / uffici / servizi (1)	0
Totale spazi non produttivi disponibili		196
TOTALE SPAZI COPERTI DISPONIBILI		427

AREE ESTERNE (mq)	Area parcheggi esterni	100
	Area parcheggi Veicoli di cortesia	50
	Area viabilità esterna	75
TOTALE SPAZI ESTERNI DISPONIBILI		225

(1) Nel caso di una Carrozzeria interna ad una delle Sedi Post Vendita, le superfici della sala di attesa e dei servizi per i Clienti non devono intendersi duplicate e devono essere prese come riferimento quelle presenti nella tabella degli Standard di Post Vendita.

Tabella 2: Standard dimensionali Carrozzeria - Sede esterna 2/2

Sono indicati gli Standard minimi previsti per la Carrozzeria esterna

Numero di veicoli assistiti per mese		40	
PERSONALE	Tecnici accessoristi	1	
	Tecnici lattonieri	1	
	Tecnici verniciatori	1	
	Totale personale di tecnici produttivi	3	
	Responsabile carrozzeria	1	
Totale personale di carrozzeria		4	
UNITA'	Postazioni di lavoro:	Smontaggio	1
		Rimontaggio	1
		Lattoneria	1
		Banco di riscontro	1
		Preparazione e carteggiatura	2
		Cabina di verniciatura	1
		Pulizia e finitura	1
	Totale postazioni di lavoro		8
	Parcheggi:	Clienti	2
		Stazionamento veicoli	8
		Veicoli di cortesia	4
	Totale posti auto		14
	Veicoli di cortesia disponibili		4
AREE PRODUTTIVE (mq)	Totale postazioni di lavoro per smontaggio		28
	Totale postazioni di lavoro per rimontaggio		28
	Totale postazioni di lavoro per lattoneria		28
	Totale postazioni di lavoro per pulizia e finitura		28
	Totale postazioni di lavoro per zone di preparazione		56
	Totale postazioni di lavoro per cabina di verniciatura		28
	Totale postazioni di lavoro per banco di riscontro scocche		35
	Totale spazi produttivi disponibili		231
AREE NON PRODUTTIVE (mq)	Area viabilità interna		116
	Area accettazione, preventivi e riconsegna		28
	Area gruppi termoventilanti per impianti di verniciatura		30
	Area sala miscelazione vernici		10
	Area magazzino parti smontate		20
	Area magazzino parti nuove		10
	Area magazzino rifiuti / parti inquinanti		20
	Area servizi riservata a dipendenti		12
	Area sala di attesa / uffici / servizi		25
	Totale spazi non produttivi disponibili		271
TOTALE SPAZI COPERTI DISPONIBILI		502	
AREE ESTERNE (mq)	Area parcheggi esterni		125
	Area parcheggi Veicoli di cortesia		50
	Area viabilità esterna		88
	TOTALE SPAZI ESTERNI DISPONIBILI		263