

ALLEGATO 1: STANDARD SOCIETARI E FINANZIARI

Attività aziendale.

Società

1.1 Il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto ad 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, di seguito indicati, salvo diversa indicazione di TMI.

Gestione

1.2 Il Centro di Assistenza Autorizzato indica a TMI una persona fisica (*Dealer Operator*) che funge da punto di riferimento per la gestione della società. A tale persona fisica sono attribuite le deleghe operative della società.

Business Management

1.3 Il Centro di Assistenza Autorizzato partecipa regolarmente al programma di *business management* secondo le procedure stabilite da TMI; produce regolarmente i *report* richiesti e ha 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. In aggiunta a quanto precede il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto a trasmettere a TMI un *business plan* su base pluriennale, da redigere secondo le indicazioni e con la tempistica indicata da TMI, al fine di ottenere una maggiore armonizzazione tra i cicli di programmazione del Centro di Assistenza Autorizzato e quelli di TMI.

Requisiti finanziari

1.4 La struttura patrimoniale e finanziaria del Centro di Assistenza Autorizzato osserva costantemente i seguenti indici: a) patrimonio netto pari al 25% (venticinque per cento) del totale delle attività. E' facoltà del Centro di Assistenza Autorizza-

to scomputare dal totale delle 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 a 1,2 (uno virgola due). Il primo indice è 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.

Requisiti legali

- 1.5** Il Centro di Assistenza Autorizzato ottempera a tutte le norme applicabili allo svolgimento della sua attività.

ALLEGATO 2: STANDARD INFRASTRUTTURALI (TECNOLOGICI-INFORMATICI E LOGISTICI)

Infrastruttura IT.

Sistemi

2.1 Il Centro di Assistenza Autorizzato adotta a proprie spese il sistema di comunicazione indicato da TMI nonché il sistema di gestione DMS. Per entrambi TMI indica i sistemi omologati (*hardware* e *software*) e le necessità di collegamento tra la Sede Principale e le altre Sedi. Il Centro di Assistenza Autorizzato opera con i sistemi che consentono l'effettiva gestione del Cliente, del magazzino e dell'officina (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la libreria tecnica completa ovvero il TechDoc) in accordo con le specifiche TMI.

Toshiko

2.2 Il Centro di Assistenza Autorizzato utilizza unicamente lo strumento informatico Toshiko per tutte le attività, laddove è disponibile la relativa funzionalità. La piattaforma Toshiko, pienamente integrata con il DMS del Centro di Assistenza Autorizzato, alimenta e utilizza un *database* clienti e vetture unico, integrato e aggiornato in tempo reale da tutta la Rete e da TMI. Il Centro di Assistenza Autorizzato e i dipendenti dello stesso, che entrano in contatto con i Clienti, hanno il compito, al fine di un corretto ed efficace utilizzo dei Dati del Cliente per attività di *marketing*, di garantire un utilizzo corretto del *database* attraverso:

- 1 l'aggiornamento dei dati anagrafici dei Clienti e dei veicoli;
- 2 l'aggiornamento dei dati della *privacy*;
- 3 l'inserimento e aggiornamento dei dati relativi alla profilazione del Cliente.

Toshiko è costituito da due moduli tra di loro integrati:

- (i) "Toshiko Sales" necessario a gestire la vendita dei veicoli e il relativo processo di gestione dei Clienti;
- (ii) "Toshiko After Sales", che serve ad attuare la completa gestione di tutte le fasi del processo di assistenza Post Vendita. Il Centro di Assistenza Autorizzato ha accesso soltanto al Toshiko After Sales.

Toshiko è integrato con altri *software* (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Desired, DMS, MyPortal, Menu Pricing, Microcat, CWS, SFMC, iQuote, SFMC), e

permette quindi di svolgere all'interno di un'unica piattaforma le diverse funzioni specialistiche di tali *software*.

TMI si riserva di effettuare gli opportuni controlli affinché vi sia un utilizzo corretto del *database*. Il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto a trattare e comunicare le informazioni in conformità alla normativa vigente ed applicabile.

ALLEGATO 3: STANDARD RELATIVI ALLE ATTIVITA' DI POST VENDITA - SEDI FISICHE

Definizioni generali Post Vendita.

Potenziale di assistenza

- 3.1** Corrisponde alle "Unità di Veicoli da Assistere" (U.V.A.), pari al numero di veicoli Lexus circolanti in ciascuna *sub*-area (fonte ACI), incrementato delle nuove immatricolazioni previste, al netto delle radiazioni dal P.R.A. attese.

Tabella standard dimensionali Post Vendita

- 3.2** Prospetto che indica, in rapporto al potenziale di assistenza, i livelli ottimali per ogni Sede in termini di personale e di dimensione degli impianti.

Standard Post Vendita - Strutture dedicate

Allestimento dei locali

- 3.3** In ogni Sede Post Vendita il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto ad avere: area di accettazione (provvista di un ponte di accettazione, se previsto), officina, magazzino, area ricevimento ricambi, parcheggio per vetture in officina, in linea con il *Retail Concept* TMI e con il progetto specifico del *layout* proposto da TMI.

Dimensioni dei locali

- 3.4** Le dimensioni ottimali della Sede Principale e delle Sedi Secondarie, in base al potenziale di assistenza, sono indicate nella Tabella 1. In particolare, il prospetto indica le dimensioni minime per:

I Parte coperta

- officina;
- magazzino;
- uffici e area Clienti;

II Parte scoperta

- parcheggio riservato ai Clienti;
- area riservata ai veicoli in stazionamento;
- area riservata ai veicoli Lexus di cortesia.

Qualità dell'allestimento e delle Sedi

3.5 La verniciatura delle pareti e la pavimentazione devono essere nei colori indicati nel *Retail Concept* TMI. La qualità delle finiture, degli accessori e dell'arredamento deve rispettare le indicazioni del *Retail Concept* TMI. Tutte le vie di accesso alla strada nonché il suolo calpestabile nell'area interna e circostante il luogo di assistenza, inclusi i parcheggi e le aree riservate ai veicoli Lexus di cortesia, le aree riservate ai veicoli in stationamento, devono essere asfaltate, come indicato nel *Retail Concept* TMI.

Segnaletica

3.6 Il Centro di Assistenza Autorizzato deve esporre la segnaletica interna ed esterna Lexus in modo da indirizzare il Cliente nelle varie parti della sua struttura, in accordo con il *Retail Concept* TMI.

Area riservata a Lexus

3.7 Qualora il Centro di Assistenza Autorizzato ripari/assista veicoli di marche concorrenti nei locali dedicati ai veicoli Lexus, è tenuto a concordare le aree riservate con TMI, le quali sono formalizzate in un'apposita planimetria quotata ed in scala che comprende tutte le aree interne ed esterne riservate all'attività di Lexus. Tale planimetria è vincolante per il Centro di Assistenza Autorizzato e può essere modificata solo con il consenso di TMI. Nelle aree riservate a Lexus sono presenti i materiali relativi alla valorizzazione del Marchio, al *marketing*, alla pubblicità o alle attività promozionali. L'area riservata a Lexus deve essere in linea con il *Retail Concept* TMI. La Sede deve disporre del bancone accettatore e dell'ufficio accettazione dedicato, in linea con il *Retail Concept* TMI.

Strumenti e attrezzature

3.8 La dotazione di strumenti e di attrezzature utilizzati dal Centro di Assistenza Autorizzato deve essere in accordo con le linee guida TMI come specificato nel *Retail Concept* TMI. Tutte le postazioni di lavoro e tutti i tecnici devono avere le attrezzature legalmente richieste per la sicurezza. La Sede deve disporre di almeno un ponte assetto elettronico completo, con equilibratrice elettronica e smontagomme semi-automatico. Il *Retail Concept* TMI come *hardware* e *software* deve essere utilizzato secondo le linee guida del processo di Post Vendita Lexus e delle sue successive modifiche, comunicate da TMI.

Capacità di servizio

3.9 Il numero ottimale di personale produttivo e non produttivo è indicato nella Tabella 1 in funzione del numero dei veicoli da assistere. I tecnici di officina non sono inferiori a 4 nella Sede Principale e a 2 in ogni Sede Secondaria. Per ogni turno di lavoro è disponibile un numero di ponti e, in generale, un numero di postazioni di lavoro in accordo con quanto indicato nella Tabella 1.

Elementi del Marchio

3.10 L'impianto, la segnaletica, l'abbigliamento del personale e tutto il materiale di comunicazione con il Cliente devono rispettare le indicazioni del *Retail Concept* TMI. Nell'attività dedicata al Marchio il Centro di Assistenza Autorizzato deve utilizzare esclusivamente elementi della *Corporate Identity Lexus*, che includono la rappresentazione del Marchio, la gamma e la gradazione dei colori Lexus e lo stile grafico Lexus, in linea con le indicazioni ufficiali di Lexus per l'utilizzo di questi elementi. Il Centro di Assistenza Autorizzato utilizza esclusivamente il materiale e la documentazione proposta e fornita da TMI (a titolo esemplificativo e non esaustivo, preventivi, contratti, ordini di lavoro, fatture).

Sito web

3.11 Il Centro di Assistenza Autorizzato deve realizzare e rendere disponibile alla Clientela un proprio sito internet. L'*home page* di tale sito deve essere in linea con le indicazioni di TMI ed il formato Lexus e deve contenere un *link* alla *home page* del Sito Lexus.

Pubblicità, marketing e cancelleria

3.12 Tutte le comunicazioni tra il Centro di Assistenza Autorizzato ed i Clienti, potenziali o effettivi, e tra il Centro di Assistenza Autorizzato e TMI, tra cui si includono, tra l'altro, il materiale di *marketing* e la cancelleria, devono essere in linea con le indicazioni ufficiali di TMI.

Servizio di Carrozzeria

3.13 Il Centro di Assistenza Autorizzato ha l'obbligo di garantire ai propri Clienti il Servizio di Carrozzeria, nel pieno rispetto degli Standard Lexus, avvalendosi di un impianto gestito direttamente o, in alternativa, nominando una Carrozzeria fiduciaria in linea con gli Standard TMI.

Definizioni generali Carrozzeria.

Definizione di Carrozzeria diretta

3.14 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% (cento per cento) dal Centro di Assistenza Autorizzato. La Carrozzeria si intende interna se collocata internamente ad una delle Sedi del Centro di Assistenza Autorizzato.

Definizione di Carrozzeria fiduciaria

3.15 Per Carrozzeria fiduciaria del Centro di Assistenza Autorizzato si intende una Carrozzeria di fiducia del Centro di Assistenza Autorizzato, che rispetti gli Standard Lexus 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.

Tabella standard dimensionali Carrozzeria

3.16 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.

Standard Carrozzeria diretta - Strutture dedicate

Allestimento dei locali

3.17 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 *Retail Concept* TMI e 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.

Dimensioni dei locali

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

Segnaletica

3.19 La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve esporre la segnaletica interna ed esterna Lexus che indirizza il Cliente nelle varie parti della sua struttura (in accordo con il *Retail Concept* TMI).

Strumenti e attrezzature

3.20 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, come specificato nel *Retail Concept* TMI. Tutte le postazioni di lavoro e tutti i tecnici devono avere le attrezzature legalmente richieste per la sicurezza. La Carrozzeria del Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con i sistemi che consentano l'effettiva gestione della Carrozzeria (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la libreria tecnica completa ovvero il TechDoc).

Capacità di servizio

3.21 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 un tecnico accessorista, un tecnico addetto alla lattoneria ed un tecnico addetto alla verniciatura, insieme ad un responsabile Carrozzeria.

Elementi del Marchio

3.22 L'impianto, la segnaletica, l'abbigliamento del personale e tutto il materiale di comunicazione con il Cliente devono rispettare le indicazioni del *Retail Concept* TMI.

Standard Carrozzeria fiduciaria - Strutture dedicate

Allestimento dei locali

3.23 La Carrozzeria fiduciaria deve disporre di area di accettazione, uffici e sala di attesa, area operativa, magazzino per stoccaggio parti nuove, magazzino per stoc-

caggio 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.

Strumenti e attrezzature

3.24 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 nel *Retail Concept* TMI. Tutte le postazioni di lavoro e tutti i tecnici devono avere le attrezzature legalmente richieste per la sicurezza.

Capacità di servizio

3.25 Il numero ottimale di postazioni di lavoro e di equipaggiamenti è indicato nella Tabella 2 sulla base del numero dei veicoli da riparare mensilmente. Il numero minimo di postazioni di lavoro deve essere pari a 8 (otto).

ALLEGATO 4: STANDARD RELATIVI ALLE ATTIVITA' DI POST VENDITA - CANALI DIGITALI

Web identity

Obblighi per le attività di vendita

- 3.1** I Prodotti Contrattuali, così come i Servizi Post Vendita, non possono essere venduti insieme a prodotti e servizi di marche concorrenti;
- 3.2** non è concesso l'uso del Marchio Lexus insieme a marche concorrenti;
- 3.3** il Centro di Assistenza Autorizzato si impegna a rispettare gli standard e i requisiti stabiliti da TMI, per quanto riguarda le informazioni da fornire ai Clienti, le attività di supporto alla Clientela, nonché ad attivare una linea di assistenza dedicata durante determinate ore della giornata, come stabilito da TMI con separati accordi;
- 3.4** il sito *web* deve essere conforme agli standard e requisiti di *format* specificati da TMI;
- 3.5** per quanto riguarda l'uso di siti *web* di terzi, il Centro di Assistenza Autorizzato può utilizzare solo piattaforme unicamente dedicate a prodotti e servizi automobilistici.

Obblighi per le attività promozionali

- 3.6** Il Centro di Assistenza Autorizzato può utilizzare il proprio sito *web* o quello di terze parti per svolgere attività pubblicitarie di Prodotti Contrattuali e Servizi Post Vendita, purché tale sito sia conforme agli standard e requisiti di *format* specificati da TMI.
- 3.7** Per quanto riguarda l'uso di siti *web* di terzi, il Centro di Assistenza Autorizzato può utilizzare soltanto piattaforme unicamente dedicate a prodotti e servizi automobilistici.
- 3.8** Analogamente a quanto previsto per la vendita di Prodotti Contrattuali, i Servizi Post Vendita non devono essere pubblicizzati e promossi insieme a prodotti e servizi di marche concorrenti.
- 3.9** Il Centro di Assistenza Autorizzato si impegna a rispettare gli standard e i requisiti stabiliti da TMI, per quanto riguarda le informazioni da fornire ai Clienti, nonché le attività di supporto alla Clientela, come l'attivazione di una linea di assistenza dedicata durante determinate ore della giornata, come stabilito di volta in volta da TMI.

ALLEGATO 5: STANDARD RELATIVI ALLE ATTIVITA' DI POST-VENDITA - ORGANIZZAZIONE E PROCESSI

Principi e Valori Lexus per le Attività di Post Vendita

L'obiettivo principale di Lexus è perseguire un modello di *business* incentrato sul ed orientato al Cliente ("*Customer Centricity*") ed in grado di rispondere al meglio alle mutate esigenze del mercato automobilistico.

Per far ciò TMI ritiene necessari:

- un'organizzazione in cui le attività si svolgano nel modo più efficace ed efficiente possibile in funzione delle varie fasi del rapporto con il Cliente e delle diverse tipologie di rapporto contrattuale che con detto Cliente si possono instaurare;
- una forza lavoro articolata, flessibile, motivata e competente in grado di soddisfare tempestivamente ed in maniera appagante le esigenze dei Clienti;
- un impegno al miglioramento continuo in linea con il principio *Kaizen*, che costituisce uno dei valori Lexus;
- una struttura dei processi interni in grado di garantire una eccellente *Customer Experience* durante tutto il ciclo di acquisto e possesso degli autoveicoli Lexus.

Il Centro di Assistenza Autorizzato è consapevole di quanto sopra e si impegna, con la massima diligenza e professionalità, a porre in essere tutte le misure che, ai vari livelli, consentano di perseguire ed attuare efficacemente i principi ed i valori descritti sopra.

Nella sua pluriennale esperienza nel settore *automotive* in Italia, TMI ha individuato degli standard qualitativi funzionali al raggiungimento di quanto sopra.

Tali standard sono stati individuati anche all'esito di studi condotti con l'ausilio di società terze. I risultati di tali studi, e di quelli che eventualmente saranno svolti in futuro, verranno condivisi con il Centro di Assistenza Autorizzato. In più, ove richiesto da quest'ultimo, TMI fornirà supporto per l'adozione degli interventi utili a declinare internamente, nelle attività oggetto del presente Contratto, i risultati dei suddetti studi.

Fermo quanto sopra, qui di seguito vengono illustrati al Centro di Assistenza Autorizzato gli standard ottimali che Lexus suggerisce alla propria Rete.

Il Centro di Assistenza Autorizzato, dal canto suo, consapevole dell'importanza di tali standard per una corretta esecuzione del Contratto, si impegna a porre in essere, con la diligenza richiesta dal caso, tutte le misure necessarie all'adeguamento a tali standard.

Personale

- 5.1** Il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto a garantire la presenza al suo interno di tutte le professionalità necessarie per coprire le aree operative in cui si articolano le attività di Post Vendita allo stesso demandate con il presente Contratto; professionalità che sono indicate nella Tabella 1 in funzione dei volumi e della capacità di servizio suggeriti da TMI.
- 5.2** Il personale del Centro di Assistenza Autorizzato, dedicato a Lexus, deve essere dislocato presso le singole Sedi secondo il prospetto in Tabella 1, che indica il numero ottimale di personale produttivo e non produttivo in funzione dei volumi. Devono essere inoltre assicurate delle risorse di *management* per il coordinamento delle attività e del personale in accordo con il modello indicato da TMI.
- 5.3** Il Centro di Assistenza Autorizzato, al fine di promuovere attivamente il Marchio e consolidare la reputazione del Costruttore e di TMI, si impegna a rendere immediatamente riconoscibile il personale dedicato ai Clienti Lexus, con l'utilizzo, per esempio, di un abbigliamento adeguato ed un *badge* di riconoscimento, con l'indicazione precisa della funzione svolta nell'ambito del Centro di Assistenza Autorizzato, secondo le indicazioni riportate nel *Retail Concept* TMI.

Processi

Servizi alla Clientela

- 5.4** Il Centro di Assistenza Autorizzato deve seguire le linee guida specificate da TMI per la relazione tra magazzino/officina e Cliente, in accordo con il manuale LSM. Il personale di accettazione deve ispezionare il veicolo insieme al Cliente, consegnare un preventivo dettagliato e un ordine di lavoro prima dell'inizio dei lavori di riparazione; tali documenti 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 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 garantire al Cliente la mobilità mentre la vettura è assistita, attraverso l'utilizzo di veicoli di cortesia Lexus. Il numero ottimale di veicoli di cortesia in dotazione al Centro di Assistenza Autorizzato è indicato nelle Tabelle 1 e 2, a seconda della tipologia di Sede Post Vendita. Ai fini della trasparenza, al Cliente

deve essere sempre fornito un ordine di lavoro/preventivo/contratto stampato da Toshiko (o sistemi TMI che dovessero sostituirlo). Il Centro di Assistenza Autorizzato deve adempiere alla "Carta dei Diritti del Cliente Lexus" (vedi Allegato 6).

Orari di Apertura

5.5 Il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto ad osservare in tutte le Sedi Vendita un orario di apertura che preveda almeno 8 ore giornaliere incluso il sabato. Il personale deve seguire le linee guida raccomandate da TMI quando accoglie e dà il benvenuto al Cliente. In tutte le Sedi Post Vendita deve essere osservato un orario di apertura dell'officina e del magazzino di almeno 8 ore continuative giornaliere che diventano 10 ore per le sedi principali, dal lunedì al venerdì, e 4 ore continuative il sabato mattina. Durante l'orario di apertura dovranno sempre essere almeno garantite l'attività di accettazione e riconsegna per la manutenzione ordinaria, la reperibilità telefonica per la presa di un appuntamento e la ricezione di veicoli in panne. Inoltre, deve essere garantito continuativamente il servizio di assistenza anche nel mese di agosto con un orario di apertura di almeno 8 ore al giorno.

Qualità del servizio e Soddisfazione della Clientela

5.6 Il Centro di Assistenza Autorizzato deve operare con un sistema di qualità ed un'organizzazione in accordo con le linee guida TMI per potere assicurare i livelli qualitativi del servizio. Deve raggiungere la certificazione LSM in ogni Sede. L'indicatore che rileva l'esperienza del Cliente con il Centro di Assistenza Autorizzato è il *Net Promoter Score* come da comunicazioni dedicate. Il Centro di Assistenza Autorizzato è tenuto a mantenere un valore NPS non inferiore al livello minimo comunicato da TMI. TMI si riserva di misurare la qualità del servizio reso ai Clienti attraverso attività di *mystery*. I risultati delle rilevazioni sono messi a disposizione dei Centri di Assistenza Autorizzati, su apposite piattaforme per una immediata gestione dei Clienti insoddisfatti e l'implementazione di azioni di miglioramento.

Just in Time

5.7 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.].

ALLEGATO 6: CARTA DEI DIRITTI DEL CLIENTE

In qualità di Centri di Assistenza Autorizzata Lexus, ci impegniamo a rispettare i seguenti Standard:

1. sarete sempre accolti con sollecitudine e cortesia;
2. quando ci farete visita, il nostro personale esaminerà assieme a Voi il Vostro veicolo e sarà sempre pronto a soddisfare ogni Vostra esigenza;
3. riceverete sempre un preventivo prima di decidere se procedere con la riparazione o la manutenzione;
4. ci impegniamo a riparare la Vostra automobile con la massima cura;
5. per facilitare le Vostre necessità d'intervento, ci impegniamo a cercare una soluzione alternativa di trasporto;
6. Vi garantiamo la riparazione del veicolo a regola d'arte e secondo gli standard qualitativi Lexus;
7. ci impegniamo a consegnarVi il Vostro veicolo alla data promessa;
8. riceverete sempre una spiegazione completa in merito alla fattura ed ai lavori eseguiti;
9. Vi sarà data l'opportunità di effettuare una prova su strada ove lo riteniate necessario;
10. il Vostro veicolo Vi sarà sempre restituito in buon ordine;
11. ci impegniamo a contattarVi successivamente alla Vostra visita in modo da poterci comunicare la Vostra opinione sulla qualità dell'assistenza che Vi abbiamo fornito.

In caso di problemi con l'assistenza fornita, Vi promettiamo una risposta tempestiva cercando di ridurre al minimo qualsiasi inconveniente.

ALLEGATO 7: LEXUS E L'AMBIENTE

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.
- Attuare 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.

Gli indirizzi di politica ambientale sopraelencati sono declinati da TMI in obiettivi specifici comunicati alla Rete attraverso il documento di politica ambientale. La politica ambientale per la Rete viene aggiornata periodicamente dalla direzione sulla base delle strategie TMI, tenendo conto dei programmi ambientali concordati con Toyota Motor Europe.

LISTA ATTREZZATURA GENERICA PER OFFICINA LEXUS

DESCRIZIONE	QUANTITA'	PREZZO	FORNITORE
Accettazione passante			
Ponte sollevatore a forbice da incasso a pedanina o a doppio sollevamento PORTATA 3500 KG	1		proprio
Prova gas	1		proprio
Opacimetro	1		proprio
Prova fari	1		proprio
Subtotale		- €	
Postazioni di lavoro officina			
Carrello utensili completo	4		proprio
Banco di lavoro completo di pannelli porta attrezzi	4		proprio
Morsa con guide prismatiche	4		proprio
Sdraietta sottomacchina	4		proprio
Lampada al neon 24 volt con arrotolatore	4		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
Macchina equilibratrice statica a controllo 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 100A	1		Kit SUPRA WURTH
Megaohmetro	1		Kit Hybrid WURTH
Multimetro digitale	1		proprio
Saldatore a stagno elettrico	1		proprio
Spazzola pulisci morsetti	2		proprio
Subtotale		- €	

Agg.to 02/2022

LISTA ATTREZZATURA GENERICA PER OFFICINA LEXUS

DESCRIZIONE	QUANTITA'	PREZZO	FORNITORE
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
Micrometri 50-75	1		proprio
Calibro di profondità 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, cacciaspina 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	4		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
Postazione diagnostica per PC e GTS	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.

LISTA ATTREZZI SPECIFICI SST 2022
CENTRO DI ASSISTENZA AUTORIZZATO LEXUS
SEDE PRINCIPALE

ATTREZZATURA SPECIFICA LEXUS***

PART N°	DESCRIZIONE	Q	NETTO (Unit.)	TOTALE
090				
090137C310	CHIAVE BIESAGONALE 10	1	10,43	10,43
090171C120	CHIAVE SNODO 14	1	35,07	35,07
090171C130	CHIAVE SNODO 17	1	36,26	36,26
090611C340	ESTRATT.MODANATURE D	1	9,93	9,93
090911C100	TAGLIERINA	1	28,84	28,84
092				
0920516011	CHIAVE SERR.TESTATA	1	14,13	14,13
0920576030	CHIAVE SERR.TESTATA	1	9,32	9,32
0922806502	CHIAVE FILTRO OLIO	1	19,55	19,55
0922807502	CHIAVE FILTRO OLIO	1	19,55	19,55
0922955010	CHIAVE A BUSSOLA 35	1	27,46	27,46
0927675010	PUNZONE PUNTERIE	1	24,28	24,28
093				
0933000021	LEVA PULEGGIA	1	22,72	22,72
0937050010	FILO A PIOMBO ALBERO	1	77,46	77,46
095				
0952000031	ESTRATTORE SEMIASSE	1	95,44	95,44
0952124010	GRIFPATRICE FASCETTE CUFFIE SEMIASSI	1	76,76	76,76
096				
0961020012	ESTRATTORE GIUNTO	1	51,87	51,87
0962810011	ESTRATTORE GIUNTO	1	16,80	16,80
0962800011	ESTRATTORE GIUNTO	1	272,64	272,64
097				
0973000010	ESTRATTORE TUBI	1	16,43	16,43
0975136011	CHIAVE TUBI FRENI	1	10,55	10,55
098				
0984318040	CAVETTI DIAGNOSI	1	12,68	12,68
0987060000	ASTA LASER RADAR	1	105,45	105,45
0987060040	RIFLETT.LASER RADAR	1	120,42	120,42
099				
0995000020	ESTRATTORE CUSCINETTI	1	155,37	155,37
0995030012	KIT ESTRATTORI "A"	1	553,38	553,38
0995050013	KIT ESTRATTORI "C"	1	399,29	399,29
0995100650	BATTITOIO SEMIASSE POSTERIORE	1	15,18	15,18
0999200095	MANOMETRO CAMBIO AT	1	509,63	509,63
P91				
P912000CA1	CASSETTA PRE-PULLING (S)	12	12,17	146,00
P912000CA2	CASSETTA PRE-PULLING (L)	16	5,10	81,60
P912000ODL	PORTA ODL PER-PULL	28	6,69	187,20
PZ4				
SNAP ON	TECHSTREAM (FORNITURA A CURA SNAP-ON)	1	4752,00	4752,00
PZ470BT03000	TESTER BATTERIE	1	775,75	775,75

Tabella 1

		Standard Post Vendita Lexus RC 2020	
		SEDE PRINCIPALE	SEDE SECONDARIA
SUPERFICI (mq)	Magazzino	30	30
	Sala di attesa	16	16
	Accettazione passante	35	35
	Ufficio accettatore	10	10
	Posti di lavoro	120	60
	Revisione di gruppi	15	15
	Servizio pneumatici ¹	10	10
	Smaltimento rifiuti	10	10
	Area di manovra	60	30
	Locale tecnico	10	10
	Servizi e spogliatoi	10	10
	Totale spazi coperti	326	236
	Area stazionamento	25	25
	Impianto lavaggio esterno (non obbligatorio)	100	100
	Parcheggio clienti	38	25
	Parcheggio dipendenti ²	38	38
	Parcheggio auto di cortesia	13	13
	Viabilità	45	38
Totale spazi esterni	259	239	

UNITA'	Totale dipendenti	3	3
	N° ponti	3	2
	Posti di lavoro	4	2
	Posti a terra	1	0
	Parcheggio clienti	3	2
	Parcheggio dipendenti ²	3	3
	Parcheggio auto di cortesia	1	1

PERSONALE	Accettatori - Magazzinieri ³	1	1
	Meccanici	3	2

¹ Servizio pneumatici incluso su un ponte per sede.

² In proporzione al numero di impiegati.

³ Queste figure sono da intendersi esclusivamente dedicate a Lexus.

Tabella 2: Standard dimensionali Carrozzeria - Sede interna 1/2			
Sono evidenziati 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 Post Vendita.

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