

Зам. управляющего директора -  
Директор по качеству  
АО «Ливнынасос»

 Н.Ю. Федоров  
«21» июля 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ  
о сервисных центрах АО «Ливнынасос»

Ливны  
2016г.

## 1. Основные положения

Настоящее положение (в дальнейшем Положение) определяет основные требования к производственной и маркетинговой деятельности, технической оснащенности сервисных центров по гарантийному и послепродажному обслуживанию продукции АО «Ливнынасос» и устанавливает основные принципы сотрудничества с ними.

1.1 Основные термины и определения, используемые в Положении:

1.1.1 Изготовитель - юридическое лицо, являющееся изготовителем продукции и запасных частей к ней.

В настоящем Положении в качестве Изготовителя рассматривается АО «Ливнынасос».

1.1.2 Сервисный центр (в дальнейшем СЦ) - юридически самостоятельное предприятие предоставляющее, по поручению Изготовителя, услуги по гарантийному и послепродажному обслуживанию своей продукции.

1.1.3 Потребитель — лицо или предприятие, потребляющее, использующее продукцию Изготовителя.

В Положении рассматриваются Потребители, использующие продукцию производства АО «Ливнынасос» и обратившиеся за сервисной услугой в сервисный центр.

1.1.4 Послепродажное обслуживание - это комплекс организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение надежности и безопасности продукции (насосов и агрегатов на их основе), выполняемых на протяжении всего периода эксплуатации в виде услуг (сервисного сопровождения), предоставляемых Потребителю сервисными центрами.

1.2 Сервисное сопровождение в общем случае включает в себя:

1.2.1 Выполнение СЦ гарантийных обязательств Изготовителя в отношении его продукции (гарантийное обслуживание);

1.2.2 Выполнение специалистами СЦ различных видов послегарантийного ремонта продукции, его узлов и агрегатов (послегарантийное обслуживание).

1.3 Выполнение СЦ гарантийных обязательств Изготовителя включает в себя рассмотрение претензий потребителей продукции Изготовителя к ее качеству и комплектности в гарантийный период эксплуатации. По итогам рассмотрения претензий осуществляется их принятие или отклонение, а в случае принятия - ремонт или доставка дефектной продукции на склад Изготовителя для проведения ремонта.

1.4 Гарантийный ремонт представляет собой комплекс работ (операций), связанных с выполнением гарантийных обязательств, направленных на устранение неисправностей и отказов для восстановления утраченной в период гарантийного периода работоспособности в пределах эксплуатационных характеристик, установленных в технической документации.

1.5 Послегарантийные ремонты, осуществляемые за пределами гарантийного срока эксплуатации, представляют собой комплексы работ (операций), направленных на устранение отказов и восстановления работоспособности и регламентируются эксплуатационной и ремонтной документацией.

1.6 Настоящее Положение является нормативным документом по организации сервисного сопровождения и обязательно для всех региональных сервисных центров послепродажного обслуживания продукции Изготовителя.

Кроме того, Положение направлено на урегулирование разногласий, которые могут возникнуть между сторонами при заключении и выполнении ими договоров по организации сервисного сопровождения.

1.7 Руководство сервисным сопровождением продукции и координацию взаимодействия всех исполнителей, участвующих в его реализации, осуществляет сервисная служба Изготовителя, в лице отдела контроля качества (в дальнейшем ОКК).

## **2. Цели и задачи сервисных центров**

2.1 Целью деятельности региональных СЦ является удовлетворение потребностей Потребителей в послепродажном обслуживании продукции Изготовителя, которое должно обеспечить:

2.1.1 Оперативное рассмотрение и удовлетворение претензий Потребителей к качеству поставляемой Изготовителем продукции;

2.1.2 Предоставление качественных услуг по техническому обслуживанию и ремонту поставленной продукции в гарантийный и послегарантийный периоды их эксплуатации в местах максимально приближенных к потребителям;

2.1.3 Укрепление конкурентоспособности продукции Изготовителя на региональных рынках сбыта и, как следствие, дополнительное увеличение объемов их продаж;

2.1.4 Обеспечение устойчивой обратной связи Изготовителя с Потребителем.

2.2 Достижение этой цели СЦ обеспечивает выполнением следующих задач:

2.2.1 Приобретением запасных частей и комплектующих, их доставкой и хранением.

2.2.2 Проведением маркетинговых исследований и осуществлением мер по продвижению и закреплению продукции Изготовителя на региональных рынках сбыта;

2.2.3 Оказанием, при необходимости, дополнительных услуг Потребителю (монтаж, пусконаладочные работы, модернизация и т.п.);

2.2.4 Сбором, накоплением, обработкой и предоставлением Изготовителю информации о качестве его продукции.

## **3. Порядок выбора и аккредитации региональных сервисных центров**

3.1 Формирование сети сервисных центров послепродажного обслуживания продукции производства Изготовителя на территории РФ и стран СНГ осуществляется на принципах регионального представительства и взаимовыгодного сотрудничества.

3.2 Целесообразность создания в конкретном регионе сервисного центра рассматривается сервисной службой Изготовителя, исходя из наличия среди потребителей спроса на услуги по сервисному сопровождению продукции Изготовителя.

3.2.1 После принятия решения о создании в конкретном регионе СЦ, Изготовителем осуществляется поиск на этой территории предприятия-претендента, наиболее подходящее на эту роль из числа уже существующих в регионе специализированных сервисных или иных аналогичных предприятий. Использование для этих целей ак-

кредитованных региональных дилеров Изготовителя имеет приоритет при всех прочих равных условиях. Структура производственных мощностей будущего СЦ должна отвечать требованиям Изготовителя и существующим тенденциям в организации сервисного обслуживания насосной продукции, а их объем должен удовлетворять потребностям Потребителей в данном регионе. Поэтому, перед заключением договора на сервисное обслуживание, предприятие, претендующее на роль СЦ, подвергается процедуре обследования и аттестации ее представителями сервисной службы Изготовителя.

3.3 При положительных результатах аттестации предприятия-кандидата, вопрос о возможности заключения договора на сервисное обслуживание и о предоставлении ему статуса регионального сервисного центра выносится на рассмотрение Изготовителя. Изготовитель рассматривает предоставленный претендентом пакет документов и принимает по данному вопросу окончательное решение. В случае положительного решения Изготовитель готовит, подписывает и направляет аттестованному предприятию договор на сервисное обслуживание и организацию сервисного центра. После подписания договора второй стороной он вступает в силу. Изготовитель выдает СЦ Сертификат установленного образца о предоставлении ему полномочий своего регионального сервисного центра.

3.4 При наличии у Изготовителя обоснованных претензий к кандидату на СЦ и принятии отрицательного решения оформление договора переносится до устранения претендентом высказанных претензий и замечаний.

## **4. Статус региональных сервисных центров**

4.1. К категории сервисных центров относятся предприятия, сотрудничающие с Изготовителем и выполняющие по его разрешению все виды сервисного обслуживания в соответствии с Договором.

4.2 Все сервисные центры обязаны заключить с Изготовителем договор на организацию сервисного обслуживания, предусматривающий обязательную подготовку (обучение) специалистов создаваемого СЦ на базе Изготовителя.

4.3. Для продолжения действия статуса сервисного центра зарегистрированному сервисному центру необходимо подтвердить свою безупречную репутацию с соблюдением следующих условий:

- отсутствие в течение указанного в договоре периода претензий со стороны Потребителей к качеству предоставляемых услуг;
- точное соблюдение и выполнение всех требований Изготовителя по осуществлению сервисного сопровождения;

В случае длительного (не менее 3-х лет) выполнения сервисным центром перечисленных условий, ему могут быть предоставлены дополнительные права на оказываемые им сервисные услуги.

## **5. Взаимоотношения между Изготовителем и сервисным центром**

5.1. Взаимоотношения Изготовителя с региональным СЦ устанавливаются и регулируются настоящим Положением и Договором на организацию сервисного обслуживания.

5.2. СЦ вправе рассчитывать на определенный уровень поддержки со стороны Изготовителя.

• 5.3. Всем предприятиям, выступающим в качестве сервисных центров Изготовителя предоставляется стандартный пакет поддержки, включающий:

- стартовый пакет поддержки, включающий информационную поддержку по запросу (технические консультации специалистов и предоставление отдельных документов, необходимых для выполнения сервисных услуг);
- постоянную информационную поддержку (информационные бюллетени, извещения об изменениях, вносимых в изделия);
- размещение Изготовителем информации о СЦ в паспортах, РЭ, другой эксплуатационной документации;
- размещение Изготовителем информации о СЦ на сайте предприятия;
- бесплатное обучение сотрудников СЦ Изготовителем.

Начальник отдела  
контроля качества  
М. А. Тарасова  
«20» июля 2016г.

