




# ООО «Каланча»

Утверждаю

Генеральный директор

  
В.И. Селиверстов  
«10» 03 2017 г.


## Положение о сервисных центрах ООО «Каланча»

РАЗРАБОТАНО:

  
Заместитель технического директора  
П.Г. Веретинский

«09» 03 2017 г.

СОГЛАСОВАНО:

  
Технический директор  
В.А. Тарасенко


«09» 03 2017 г.

Начальник ОТК

  
Н.И. Третьяк

«09» 03 2017 г.

Начальник механического  
производства

  
Г.Ю. Питерцев

«09» 03 2017 г.

г. Сергиев Посад  
2017 г.

Настоящее Положение определяет порядок проведения процедуры определения кандидатов на выполнение работ по сервисному сопровождению продукции ViZone и мотопомп пожарных Гейзер (далее – Продукция), определяет основные требования к производственной деятельности, технической оснащенности кандидатов в сервисные центры и устанавливает основные принципы сотрудничества с ними.

Формирование сети сервисных центров послепродажного обслуживания Продукции на территории РФ и стран СНГ осуществляется на принципах регионального представительства и взаимовыгодного сотрудничества.

Целесообразность создания в конкретном регионе сервисного центра рассматривается руководством ООО «Каланча», исходя из наличия среди потребителей спроса на услуги по сервисному сопровождению Продукции.

## **1. Основные термины и определения, используемые в Положении.**

1.1. Изготовитель - юридическое лицо, являющееся изготовителем Продукции и запасных частей к ней. В настоящем Положении в качестве Изготовителя рассматривается ООО "Каланча".

1.2. Сервисный центр (в дальнейшем СЦ) - юридически самостоятельное предприятие предоставляющее, по поручению Изготовителя, услуги по послепродажному обслуживанию своей Продукции.

1.3. Потребитель - лицо или предприятие, потребляющее и использующее Продукцию Изготовителя.

В Положении рассматриваются Потребители, использующие продукцию производства Изготовителя (модули автоматического пожаротушения ViZone и мотопомпы пожарные Гейзер) и обратившиеся за сервисной услугой в сервисный центр.

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

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

- оперативное рассмотрение и удовлетворение претензий Потребителей к качеству поставляемой Изготовителем Продукции;
- предоставление качественных услуг по техническому обслуживанию, ремонту, зарядке (перезарядке) модулей автоматического пожаротушения ViZone в гарантийный и послегарантийный периоды их эксплуатации в местах, максимально приближенных к потребителям;
- предоставление качественных услуг по ремонту силовых и насосных агрегатов, узлов управления мотопомп пожарных Гейзер в гарантийный и послегарантийный периоды их эксплуатации в местах, максимально приближенных к потребителям.

2.2. Укрепление конкурентоспособности Продукции Изготовителя на региональных рынках сбыта.

2.3. Обеспечение устойчивой обратной связи Изготовителя с Потребителем.

2.4. Достижение этой цели СЦ обеспечивает выполнением следующих задач:

- приобретением оригинальных запасных частей и комплектующих, их доставкой и хранением;
- проведением маркетинговых исследований и осуществлением мер по продвижению и закреплению Продукции Изготовителя на региональных рынках сбыта;
- оказанием, при необходимости, дополнительных услуг Потребителю (монтаж, пусконаладочные работы, модернизация и т.п.);

- сбором, накоплением, обработкой и предоставлением Изготовителю информации о качестве его Продукции.

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

3.1. Организация, заинтересованная в выполнении сервисных работ, направляет письмо-заявление на своём официальном бланке на имя Изготовителя.

Вместе с письмом направляются необходимые приложения.

Для претендентов на сервисное сопровождение модулей автоматического пожаротушения ViZone:

- копия действующей лицензии на заявляемый вид работ и копия свидетельства о членстве в саморегулируемой организации;

- копии действующих Свидетельств о прохождении обучения по курсу "Монтаж, техническое обслуживание и ремонт первичных средств пожаротушения" на сотрудников, допущенных на данный вид деятельности;

- сведения о наличии материально-технической базы, необходимой для осуществления работ по сервисному сопровождению продукции ViZone.

Для претендентов на сервисное сопровождение мотопомп пожарных Гейзер:

- копия действующей лицензии на заявляемый вид работ (при наличии), копия сертификата соответствия Техническим регламентам, государственным стандартам с приложением, где указан перечень работ (услуг), на которые распространяется действие сертификата соответствия;

- копии действующих Свидетельств о прохождении обучения по заявленным видам работ (услуг), указанных в сертификате соответствия, на сотрудников, допущенных на данный вид деятельности;

- сведения о наличии материально-технической базы, необходимой для осуществления работ по сервисному сопровождению мотопомп пожарных.

3.2. Изготовитель рассматривает предоставленный претендентом пакет документов и принимает по данному вопросу окончательное решение. В случае положительного решения Изготовитель готовит, подписывает и направляет предприятию-кандидату Договор на 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 с обязательным указанием областей аккредитации.

3.3. 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. Взаимоотношения между Изготовителем и сервисным центром.**

4.1. Взаимоотношения Изготовителя с региональным СЦ устанавливаются и регулируются настоящим Положением и Договором на организацию сервисного центра.

4.2. Всем предприятиям, выступающим в качестве сервисных агентов Изготовителя, предоставляется пакет поддержки, включающий информационную поддержку (технические консультации специалистов и предоставление отдельных документов, необходимых для выполнения сервисных услуг), размещение Изготовителем информации о СЦ на официальных сайтах, в рекламных буклетах и другой документации.

4.3. Изготовитель (после заключения Договора на организацию сервисного центра) проводит бесплатное обучение специалистов СЦ по видам работ, связанных с сервисным обслуживанием Продукции, с последующей выдачей удостоверений на сотрудников и номерного пломбира.