

# Положение о сервисных центрах ООО «АЕКОН РУС»

Настоящее Положение определяет взаимодействие ООО "АЕКОН РУС" с региональными сервисными центрами.

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение (в дальнейшем Положение) определяет основные требования ООО «АЕКОН РУС» к производственной и маркетинговой деятельности, технической оснащенности организаций, претендующих на получение ими статуса сервисного центра изготовителей и устанавливает основные принципы сотрудничества с ними.

1.2. Основные термины и определения, используемые в Положении:

1.2.1. Изготовитель - юридическое лицо, являющееся изготовителем изделий и запасных частей к ним. В настоящем Положении в качестве изготовителей рассматривается ООО «АЕКОН РУС»

1.2.2. Дилер - это юридически самостоятельное предприятие, предоставляющее по поручению изготовителя определенные услуги потребителям его продукции.

1.2.3. Потребитель — лицо или организация, потребляющие, использующие продукт чье-либо производства, чьей-либо деятельности, включая услуги. В Положении рассматриваются потребители, использующие системы автоматизации производства ООО «АЕКОН РУС» и обратившиеся за услугой в сервисный центр.

1.2.4. Сервисный центр (в дальнейшем СЦ) - это юридическое лицо, представляющее интересы изготовителя в регионе потребителя для оперативного удовлетворения потребностей последнего в получении услуг по послепродажному обслуживанию систем автоматизации IECON.

1.2.5. Послепродажное обслуживание систем IECON - это комплекс организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение надежности и безопасности, выполняемых на протяжении всего периода эксплуатации. Поскольку эти мероприятия выполняются в виде услуг, предоставляемых потребителю систем автоматизации IECON специализированными организациями, то следует говорить о его сервисном сопровождении сервисными центрами.

1.2.6. Сервисное сопровождение систем IECON в общем случае включает в себя:

- предпродажную подготовку систем автоматизации, произведенных изготовителем и реализуемых третьим лицам;
- выполнение СЦ гарантийных обязательств изготовителя в отношении его продукции (гарантийное обслуживание);
- выполнение СЦ текущего технического обслуживания систем автоматизации (техническое обслуживание);
- выполнение специалистами СЦ различных видов ремонтных и наладочных работ систем автоматизации, их узлов и агрегатов.

1.2.7. Предпродажная подготовка - это комплекс работ по выявлению и устранению недостатков и повреждений, возникших в процессе транспортировки и хранения систем автоматизации IECON, выполняемых СЦ.

1.2.8. Выполнение СЦ гарантийных обязательств завода-изготовителя включает в себя рассмотрение претензий покупателей 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 замена дефектной продукции на исправную за счет изготовителя. Организация работ по выполнению гарантийных обязательств определена «Положением о гарантийном и сервисном обслуживании ООО «АЕКОН РУС»».

1.2.9. Техническое обслуживание систем автоматизации IECON представляет собой комплекс работ (операций) по выявлению и предупреждению неисправностей и обеспечению работоспособности в пределах эксплуатационных характеристик, установленных заводом-изготовителем. Перечень видов технических обслуживаний и содержание работ, выполняемых в ходе их проведения, приведены в руководствах по эксплуатации.

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

1.2.11. Ремонт, осуществляемый за пределами гарантийного срока эксплуатации, представляет собой комплекс работ (операций), направленных на устранение отказов и восстановления работоспособности и регламентируется эксплуатационной и ремонтной документацией.

1.3. Настоящее Положение является нормативным документом по организации сервисного сопровождения систем автоматизации IECON и обязательно для всех сторон, участвующих в создании сети региональных сервисных центров послепродажного обслуживания систем автоматизации производства ООО «АЕКОН РУС».

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

1.4. Повседневное руководство сервисным сопровождением продукции и координацию взаимодействия всех исполнителей, участвующих в его реализации, осуществляет сервисная служба изготовителя.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ**

1.1. Настоящее положение (в дальнейшем Положение) определяет основные требования ООО «АЕКОН РУС» к производственной и маркетинговой деятельности, технической оснащенности организаций, претендующих на получение ими статуса сервисного центра изготовителей и устанавливает основные принципы сотрудничества с ними.

1.2. Целью деятельности региональных сервисных центров является удовлетворение потребностей потребителей в послепродажном обслуживании продукции изготовителя, которое должно обеспечить:

- оперативное рассмотрение и удовлетворение претензий потребителей к качеству продукции изготовителя;
- предоставление качественных услуг по техническому обслуживанию и ремонту систем автоматизации IECON в гарантийный и послегарантийный периоды их эксплуатации в местах максимально приближенных к потребителям;
- укрепление конкурентоспособности продукции изготовителя на региональных рынках систем автоматизации и как следствие - дополнительное увеличение объемов их продаж;
- обеспечение устойчивой обратной связи изготовителей с потребителями;

1.3. Достижение этой цели СЦ обеспечивает выполнением следующих задач:

- приобретением запасных частей и комплектующих, их доставкой, хранением и обеспечением ими потребителей;
- проведением маркетинговых исследований и осуществлением мер по продвижению и закреплению продукции изготовителя на региональном рынке;
- оказанием дополнительных услуг потребителям (монтаж, наладка, сдача в эксплуатацию, техническое обслуживание систем автоматизации, их модернизация и т.п.);
- сбором, накоплением, обработкой и предоставлением изготовителю информации о качестве его продукции;

### **3. ПОРЯДОК ВЫБОРА И АККРЕДИТАЦИИ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ**

1.1. Формирование сети сервисных центров послепродажного обслуживания систем управления на территории РФ и стран СНГ осуществляется изготовителями на принципах:

- регионального представительства;
- взаимовыгодного сотрудничества и равенства сторон.

1.2. Целесообразность создания в конкретном регионе сервисного центра рассматривается сервисной службой изготовителя исходя из наличия среди потребителей спроса на услуги по сервисному сопровождению систем управления.

После принятия решения о создании в конкретном регионе СЦ сервисной службой осуществляется поиск на этой территории предприятия-кандидата, наиболее подходящего на эту роль из числа уже существующих в регионе специализированных организаций. Структура производственных мощностей будущего СЦ должна отвечать требованиям изготовителя и существующим тенденциям в организации сервиса систем управления, а их объем должен удовлетворять потребности потребителей в данном регионе. Поэтому перед заключением договора организация, претендующая на роль сервисного центра, подвергается процедуре обследования и аттестации ее представителями сервисной службы изготовителя.

1.3. При положительных результатах аттестации организации, претендующей на статус СЦ, вопрос о возможности заключения с ней договора на организацию сервиса систем управления и о предоставлении ей статуса регионального сервисного центра выносится руководителем изготовителя на рассмотрение совета директоров изготовителя. Совет директоров рассматривает предоставленный претендентом пакет документов и принимает по данному вопросу окончательное решение. В случае положительного решения изготовитель готовит, подписывает и направляет организации-претенденту (в течение месяца с момента получения от претендента полного пакета документов) проект договора на организацию сервиса. После подписания договора второй стороной он вступает в силу. Изготовитель выдает организации, заключившей с ним договор на организацию сервиса, свидетельство установленного образца о предоставлении ей полномочий своего регионального сервисного центра с указанием областей аккредитации.

1.4. При наличии у изготовителя обоснованных претензий к кандидату в СЦ и принятии советом директоров отрицательного решения оформление договора переносится до устранения претендентом высказанных претензий и замечаний. В этом случае ему руководителем сервисной службы направляется выписка из протокола заседания совета директоров с обоснованием причины отказа в заключении дилерского соглашения.

### **4. Статусы региональных сервисных центров**

4.1. В зависимости от продолжительности, интенсивности и результативности сотрудничества с изготовителями, дилер может иметь один из трех статусов сервисного центра и соответствующий ему уровень аккредитации и поддержки со стороны изготовителей:

- зарегистрированный сервисный центр;
- авторизованный сервисный центр;
- региональный дистрибьютор;

Кроме того, может иметь место такой вид сотрудничества изготовителей с организациями, когда последние эпизодически, по разовым письменным разрешениям изготовителя, выполняют в их интересах отдельные простейшие виды услуг в своих регионах. Такие партнеры не являются постоянными полномочными региональными представителями изготовителя и их именуют, учитывая их непостоянство, сервисными агентами. Таким образом, к категории сервисных агентов относятся организации, эпизодически сотрудничающие с изготовителями и выполняющие по их разрешению отдельные виды дилерской деятельности.

Как правило, изготовители на начальных стадиях взаимодействия с новыми региональными партнерами предоставляют им статус только своих сервисных агентов, и лишь убедившись в их добросовестности в качестве таковых, развивают свои отношения с ними до признания сервисными центрами.

4.2. Чтобы стать зарегистрированным сервисным центром, организация, претендующая на этот статус, должна заявить об этом изготовителю, оформив и направив в сервисную службу изготовителя заявку от организации, претендующей на статус СЦ, пройти процедуру аттестации, и в случае удовлетворения требованиям изготовителя, заключить с ним договор на организацию сервиса систем управления, предусматривающий обязательную подготовку специалистов нового СЦ на базе изготовителя.

4.3. Для получения следующего статуса - авторизованного сервисного центра зарегистрированному сервисному центру необходимо на деле подтвердить свою деловую репутацию регионального представителя изготовителей соблюдением следующих условий:

- функционирование в качестве зарегистрированного сервисного центра изготовителя по всем направлениям аккредитации не менее одного года;
- отсутствие в течение указанного периода претензий со стороны потребителей к качеству предоставляемых услуг;
- точное соблюдение и выполнение всех требований изготовителя по осуществлению сервисного сопровождения в оговоренном регионе;
- наличие в штате специалистов, успешно прошедших подготовку у изготовителя;

В случае длительного (не менее двух лет) выполнения авторизованным сервисным центром перечисленных условий, ему могут быть предоставлены дополнительные права на оказываемые им услуги, например, эксклюзивное право реализации в своем регионе оборудование изготовителя на льготных условиях.

4.4. Самые серьезные требования предъявляются к организации, претендующей на звание регионального дистрибьютора. Ей следует выполнять весь перечень дилерских функций, включая реализацию продукции, иметь собственную сеть дилеров, содержать региональный склад запасных частей, с объемом хранения, достаточным для обеспечения деятельности своих дилеров и активно участвовать в продвижении на региональном рынке продукции изготовителей.

*Утверждено 11 Января 2010 г.*