

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Сигнал-Теплотехника»
В.Н. Компилецкий
«27» декабрь 2023 г.

Сервисная политика ООО «Сигнал-Теплотехника»

1. Общие положения

Сервисная стратегия - внедрение клиентского сервиса (Потребители и Продавцы), обеспечивающего долгосрочное функционирование и привлекательность нашего бренда.

Сервисная политика компании ООО «Сигнал-Теплотехника» - это индивидуальный подход к каждому Партнеру с целью создания безупречного сервиса. Для достижения этой цели компания руководствуется интересами и пожеланиями Потребителей. Все действия, связанные с проведением сервисного обслуживания, направлены на создание благоприятного мнения о продукции ООО «Сигнал-Теплотехника» и развития дополнительных, необходимых для Потребителя услуг на рынке сервисного обслуживания. Вся деятельность ООО «Сигнал-Теплотехника», связанная с сервисом, рассматривается как важная часть конкурентной стратегии компании. Сервис включает в себя:

- гарантийное обслуживание продукции марки «Сигнал»;
- послегарантийное обслуживание продукции марки «Сигнал»;
- оперативную поставку запасных частей и комплектующих;
- информационную поддержку и техническое обучение.

2. Задачи сервисной деятельности

- Повышение уровня лояльности Потребителей к ООО «Сигнал-Теплотехника» и конкурентоспособности продукции предприятия.
- Поддержка и продвижение продукции как средство и инструмент стимулирования сбыта.
- Развитие сервисного обслуживания до уровня создания конкурентного преимущества продукции на рынке.

3. Структура организации сервиса

В соответствии с условиями Положения о Службе сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника» сервисное обслуживание продукции организовано таким образом, что конечный Потребитель обеспечивается качественным и быстрым сервисом с соблюдением условий гарантийного обслуживания:

- через Службу сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника»;
- через авторизованные сервисные центры ООО «Сигнал-Теплотехника»;
- через торговые фирмы-дилеры ООО «Сигнал-Теплотехника».

ООО «Сигнал-Теплотехника» через Службу сервиса выполняет координирующую роль в организации сервиса. На предприятии организована круглосуточная телефонная линия технической поддержки Потребителей.

Структура Службы сервиса:

- Группа поддержки и развития АСЦ
- Группа поддержки Клиентов
- Группа по продаже ЗИП

При обращении Потребителя с вопросами по работе нашей продукции, технический специалист группы поддержки Клиентов Службы сервиса дает необходимые рекомендации Потребителю по использованию продукции. Если рекомендации технического специалиста не помогают в дистанционном решении проблемы у Потребителя, технический специалист передает данные Потребителя (модель, проблема, предпринятые меры по устранению проблемы, контактные данные) в группу поддержки и развития АСЦ. Специалист группы поддержки и развития АСЦ формирует заявку в регион Потребителя и передает заявку АСЦ. Контролирует в дальнейшем ход устранения проблемы у Потребителя силами АСЦ.

Служба сервиса поручает сервисным центрам ведение возникших гарантийных случаев. Сервисные центры контактируют с конечными Потребителями по собственной инициативе, при обращении к ним Потребителей, по поручению Службы сервиса или по запросу торговой фирмы. АСЦ на основании поступивших от Потребителей заявок направляет своих сотрудников для устранения неисправностей продукции в течение 3 (трех) рабочих дней, а в случае возникновения неисправностей продукции в отопительный период – в течение 24 часов. Сервисные центры ведут отчетность по выполненным работам перед Службой сервиса предприятия.

Служба сервиса проводит анализ причин выхода из строя всей продукции поставляемой Потребителям. На основе анализа сотрудниками Службы сервиса формируются вероятные причины выхода продукции из строя, разрабатываются рекомендации по устранению таких причин. Данные рекомендации доводятся до Производства и Потребителей с целью исключить в дальнейшем проявления выявленных недостатков.

4. Ответственность

4.1 ООО «Сигнал—Теплотехника» несет ответственность за:

- обеспечение эффективного сервисного обслуживания продукции на территории Российской Федерации и стран СНГ, приобретенной у дилеров или их партнеров;
- своевременную поставку запасных частей сервисным центрам;
- обеспечение сервисных центров необходимой технической и организационной информацией;
- организацию обучающих семинаров;

4.2 Для обеспечения исполнения единых стандартов сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника»:

- осуществляет контроль деятельности сервисных центров;
- осуществляет ежегодные аттестации АСЦ на соответствие требованиям для авторизации;
- обеспечивает согласование и подписание договоров на оказание сервисных услуг;
- компенсирует сервисным центрам затраты по гарантийному ремонту продукции.

4.3 Авторизованный сервисный центр несет ответственность за:

- надлежащее и своевременное выполнение условий договора на проведение гарантийного ремонта и технического обслуживания продукции;
- обеспечение качественного и быстрого сервиса продукции при обращении к нему конечного Потребителя или представителя Службы сервиса, независимо от условий гарантии;
- все контакты с конечным Потребителем и за удовлетворение потребностей конечного Потребителя в сервисном обслуживании продукции.

5. Гарантийное обслуживание

5.1 Гарантийные обязательства

Для создания благоприятного имиджа компании и исключения возможности появления спорных ситуаций по гарантийному обслуживанию котлов ООО «Сигнал-Теплотехника», все

случаи, по которым возникли неразрешимые вопросы между сервисным центром и Потребителем, по согласованию с ООО «Сигнал-Теплотехника» решаются в пользу Потребителя.

При возникновении неисправностей в течение гарантийного срока эксплуатации работы по ремонту и/или замене продукции выполняются организацией, имеющей право выполнять соответствующие виды работ.

При проведении работ по гарантийному ремонту необходимо руководствоваться следующими принципами:

- при выходе из строя теплообменника подлежит замене котел;
- при выходе из строя теплообменника котла большой мощности (от 63 кВт и больше) подлежит замене теплообменник;
- при выходе из строя элементов автоматики подлежат замене только элементы автоматики, котёл замене не подлежит.

ООО «Сигнал-Теплотехника» принимает на себя гарантийные обязательства по всей выпускаемой продукции в соответствии с действующим законодательством РФ. Компания гарантирует конечному Потребителю соблюдение комплектности, работоспособности продукции и соответствие ее параметров характеристикам, указанным в эксплуатационной документации, на протяжении всего гарантийного срока в случае соблюдения определенных условий, указанных в Руководствах по эксплуатации на оборудование.

5.2 Гарантийный срок

Гарантийный срок эксплуатации составляет 36 месяцев с даты продажи Продукции конечному Потребителю при соблюдении условий транспортирования, хранения, правильного монтажа и эксплуатации, проведения обязательных ежегодных технических обслуживаний котлов.

Регулярное техническое обслуживание проводится не реже одного раза в 12 месяцев в течение всего срока эксплуатации продукции и выполняется за счет Потребителя.

Гарантийный срок эксплуатации теплообменников, газогорелочных устройств, блоков автоматики, поставляемых ООО «Сигнал-Теплотехника» отдельно от котлов для продажи и ремонта, составляет 12 месяцев со дня продажи.

5.3 Условия гарантии

Гарантия действительна только при обязательном соблюдении следующих условий:

- монтаж и пусконаладочные работы выполнялись специалистами организации, включенной в региональный Реестр ГЖИ и имеющей свидетельство о допуске к видам работ в соответствии с приказом № 624 от 30.12.2009 Министерства регионального развития РФ, а также иные разрешительные документы и лицензии на проведение данного вида работ, выданные согласно Законодательству РФ, а также с соблюдением действующих строительных норм и правил (СНиП), государственных стандартов (ГОСТ), местных норм, соответствующей нормативно-технической документации РФ и предписаний, руководства по эксплуатации на продукцию ООО «Сигнал-Теплотехника»;
- до монтажа продукция должна храниться в упакованном виде в закрытых помещениях, группа условий хранения 4 (Ж2) (кроме навесов) по ГОСТ15150 в сухом помещении;
- конечный Потребитель имеет заполненные гарантийный талон и контрольный талон на установку котла, подтверждающий ввод продукции в эксплуатацию.

5.4 Прекращение гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства ООО «Сигнал-Теплотехника» перед конечным Потребителем прекращаются в случаях:

- нарушения правил хранения, транспортировки, установки, эксплуатации и технического обслуживания продукции, указанных в Руководстве по эксплуатации;
- отсутствия заполненного гарантийного талона и контрольного талона на установку котла;
- отсутствия отметки о проведении ежегодного технического обслуживания;
- самостоятельного ремонта, демонтажа, замены составных частей, повлекших нарушение работоспособности продукции;

- проведения работ по монтажу, пуско-наладке, ремонту и техническому обслуживанию продукции лицами, не имеющими соответствующих разрешений на проведение данных работ;
- превышения давления теплоносителя в системе отопления свыше указанного в технических характеристиках Руководства по эксплуатации продукции;
- нанесения продукции механических повреждений в процессе монтажа и эксплуатации;
- повреждений, вызванных попаданием на поверхность котла агрессивного химического вещества и т.д.;
- внесения изменений в конструкцию котла;
- повреждений, вызванных замерзанием теплоносителя в системе отопления;
- повреждений, вызванных попаданием внутрь котла посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
- повреждений, вызванных стихией, пожаром, бытовыми факторами;
- повреждения или ухудшения работы оборудования по причине образования накипи в деталях и узлах продукции;
- недопустимого разового или систематического изменения параметров сетей электро- газо- или водоснабжения;
- использования продукции не по назначению.

6. Авторизованные сервисные центры

Для укрепления имиджа надежного производителя качественной продукции и наиболее полного удовлетворения потребностей Потребителей, ООО «Сигнал-Теплотехника» заключает договоры с сервисными центрами с предоставлением авторизации. В этом случае по согласованию со Службой сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника» авторизованный сервисный центр имеет право самостоятельно принимать решение считать случай гарантийным или нет.

Авторизованные сервисные центры — это организации, имеющие право выполнять от имени ООО «Сигнал-Теплотехника» техническое обслуживание, гарантийный и послегарантийный ремонт продукции и принимающие на себя следующие обязательства:

- при обращении конечного Потребителя выполнять первый пуск и осуществлять последующее гарантийное и послегарантийное сервисное обслуживание продукции, приобретенной у Дилера или его Партнера, а также установленного другой организацией;
- иметь персонал, аттестованный на допуск к работе с газовым оборудованием и прошедший обучение по отопительной технике торговой марки «Сигнал»;
- продавать запасные части к продукции всем обратившимся лицам.

Авторизованные сервисные центры проходят ежегодный аудит на соответствие условиям авторизации сервисных центров (Приложение к Сервисной политике «Положение об авторизованных сервисных центрах»).

Торговая фирма-дилер при продаже котла предоставляет конечному Потребителю координаты сервисных центров. Также, координаты сервисных центров указаны в руководстве по эксплуатации продукции и на сайте ООО «Сигнал-Теплотехника».

7. Авторизация Сервисных центров

7.1 Требования к авторизованным сервисным центрам

- Наличие разрешений на осуществление деятельности по техническому обслуживанию и ремонту газового оборудования согласно законодательства РФ.
- Наличие не менее двух квалифицированных специалистов, имеющего соответствующее образование и опыт работы в данной сфере, прошедших обучение на платформе УЦ ООО «Сигнал-Теплотехника» и имеющих разрешение на работы с газовым оборудованием.
- Наличие необходимого оборудования и инструментов для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту газового оборудования.

- Наличие собственной диспетчерской службы.
- Автоматизированный учет заявок от Потребителей, проведенных работ.
- Заполненная анкета кандидата на получение Авторизации (с подписью и печатью организации).

7.2 Порядок авторизации сервисного центра

Для получения авторизации сервисный центр должен подать заявку и заполненную анкету кандидата в Службу сервиса и предоставить документы, подтверждающие соответствие требованиям, установленным в настоящем Положении.

- Служба сервиса проводит проверку предоставленных документов и при необходимости проводит выездной аудит сервисного центра.
- По результатам проверки Службой сервиса принимается решение о предоставлении авторизации или об отказе в авторизации.

8. Обучение и семинары

Сотрудники Службы сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника» организывают бесплатные технические курсы и ознакомительные семинары по продукции ООО «Сигнал-Теплотехника» для сотрудников АСЦ, Торгующих организаций, потенциальных Партнеров.

Технические курсы являются обучающими и предполагают:

- расширение базы знаний в области теплотехники;
- улучшение навыков и знаний по устройству и ремонту продукции ООО «Сигнал-Теплотехника»;
- обучение использованию продукцией ООО «Сигнал-Теплотехника»

Семинары по продукции ООО «Сигнал-Теплотехника» являются ознакомительными и предполагают:

- ознакомление с новой продукцией или обновлениями существующей продукции;
- обучение использованию продукцией;
- продвижение продукции ООО «Сигнал-Теплотехника» у потенциальных Клиентов и Партнеров.

Технические курсы ориентированы на персонал АСЦ, семинары ориентированы на персонал сервисных центров и торговых организаций и проводятся:

- в учебном классе на территории ООО «Сигнал-Теплотехника» очно;
- дистанционно на платформе Толк или онлайн на площадке Корпоративного университета «Учебный центр «Сигнал-Теплотехника»» (WEB курс или самостоятельное изучение онлайн);
- на территории Партнеров по договоренности с торговыми и сервисными организациями сотрудниками ООО «Сигнал-Теплотехника».

После прохождения обучения в ходе курсов и семинаров партнерам выдается сертификат о прохождении курса или семинара (в некоторых случаях, требующих оценки полученных знаний в виде тестов по результатам прослушивания курса). В сертификате указывается название семинара, лицо, принявшее участие в семинаре и юридическое лицо, которое он представлял.

Приложение:

- «Положение об авторизованных сервисных центрах»

Руководитель службы сервиса

В.Г. Полинский

Согласовано:

Коммерческий директор

Д.В. Мериин