

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора
ОАО «Управляющая компания
холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ
ЗАВОД» от 07.04.2026 г. №181П

Введено в действие с 13.04.2026г.

**Сервисная политика
ОАО «Управляющая компания холдинга
«МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»**

Минск, 2026

Содержание

1.	Общие положения	1
2.	Термины и определения	3
3.	Формирование склада запасных частей	4
4.	Оплата работ по устранению дефекта в гарантийный период	5
5.	Замена деталей, вышедших из строя в гарантийный период	5
6.	Оплата выезда сервисного автомобиля в гарантийный период	6
7.	Принцип разделения территории обслуживания	7
8.	Порядок присвоения категории сервисному центру	7
	Приложение 1. Классификация Сервисных Центров	9
	Приложение 2. Порядок взаимодействия Сервисных Центров и ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» при возникновении дефекта в гарантийный период	11
	Приложение 3. Нормы выплат Сервисным Центрам	13
	Приложение 4. Опросный лист	16
	Приложение 5. Управление складам запасных частей	18
	Приложение 6. Уведомление о неисправности двигателя	21
	Приложение 7. Акт-рекламация	22

1. Общие положения

Сервисная политика (далее – Политика) ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» направлена на развитие сервиса на территории эксплуатации продукции. Целью Сервисной политики ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» является:

- в отношении Потребителя – минимизировать простой техники на ТО и устранение отказов в гарантийный период;
- в отношении Сервисных Центров – обеспечить привлекательность сотрудничества с ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»;
- в отношении ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» - обеспечить удовлетворенность и лояльность Потребителей.

Политика распространяется на гарантийный и постгарантийный периоды эксплуатации продукции.

Для реализации Политики привлекаются Сервисные Центры, осуществляющие коммерческую деятельность на интересующей ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» территории и предприятия промышленной сборки (включая сервисную сеть предприятий промышленной сборки). Заинтересованность участия Сервисных Центров в реализации Политики ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» достигается возможностью реализации коммерческих целей Сервисных Центров на основании совместной с ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» деятельности.

В гарантийный период эксплуатации продукции ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» коммерческий интерес Сервисного Центра достигается выполнением технического обслуживания гарантийной продукции. Техническое обслуживание является обязательным условием предоставления гарантии и оплачивается Потребителем продукции по ценам, установленным Сервисным Центром. В случае поломки продукции в гарантийный период в обязанности Сервисного Центра входит определение, является ли случай гарантийным, а для гарантийных случаев - оперативный ремонт продукции. Оплату ремонта по гарантии и предоставление запасных частей для ремонта выполняет ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», на основании заключенного с Сервисным Центром договора.

В постгарантийный период Сервисный Центр получает доход от выполнения технического обслуживания и ремонта продукции, сошедшей с гарантии. Работы по техническому обслуживанию и ремонту оплачиваются Потребителем.

Заинтересованность ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в работе с Сервисным Центром обеспечивается оперативным устранением неисправностей в гарантийный период и использованием качественных (оригинальных) запасных частей в гарантийный и постгарантийный периоды. Сроки устранения неисправностей Сервисным Центром определены в приложении 2.

Оперативность устранения неисправностей обеспечивается:

- принятием решения о гарантийном случае на уровне Сервисного Центра;
- наличием склада запасных частей;
- сведением к минимуму документооборота и автоматизацией процесса предоставления отчетности.

ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в рамках совместной работы с Сервисными Центрами предоставляет информационную поддержку, необходимую для проведения ТО, ремонта и восстановления продукции, проводит обучение специалистов Сервисных Центров. Право доступа к информационной базе ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» предоставляется Сервисному Центру на основании заключенного с ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» договора.

Взаимодействие Сервисного Центра и ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» осуществляется на основании договора. Для заключения договора Сервисному Центру необходимо оформить опросный лист согласно приложению 4 и направить по адресу service@mmz-motor.by. На основании опросного листа ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» выполняет аттестацию Сервисного Центра. В результате аттестации Сервисному Центру присваивается категория и предлагается заключить договор о сотрудничестве. Договор о сотрудничестве с Сервисным центром заключается сроком на три года. На основании заключенного договора Сервисному центру выдается сертификат об аттестации (для Сервисных центров 2 и 3 категорий) на срок заключенного договора, а данные о сервисном центре размещаются на официальном сайте ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Описание категорий Сервисных Центров приведено в приложении 1. Присвоенная Сервисному Центру категория определяет перечень доступных Сервисному Центру опций. Перечень опций для категорий Сервисных Центров определен в таблице 1.

Для повышения категории Сервисный Центр направляет в ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» письмо с указанием, улучшенных с момента аттестации оценочных критериев. К письму прилагается заполненный опросный лист. Запрос на повышение категории Сервисного Центра рассматривается не ранее чем через шесть месяцев с момента предыдущей аттестации Сервисного Центра.

В случае наличия повторяющихся нарушений в работе Сервисного Центра ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в одностороннем порядке понижает категорию сервисного центра, о чем Сервисный Центр уведомляется письменно.

В случае изменения законодательства Республики Беларусь (далее – РБ) и возникновения противоречий между настоящей Политикой и законодательством РБ, связанных с такими изменениями, приоритет имеет законодательство РБ, с последующим внесением изменений в настоящую Политику.

Таблица 1. Опции доступные Сервисному Центру в гарантийный период

№	Опция	Описание	Начальный	Опытный	Эксперт
		Категория	1	2	3
1.	Техническая поддержка, обучение персонала		+	+	+
2.	Компенсация деталей по гарантии		+	+	+
3.	Компенсация стоимости работ по устранению дефекта:				
3.1.	По нормам, установленным ОАО «УКХ «ММЗ»			+	
3.2.	По нормам, установленным ОАО «УКХ «ММЗ» + 30%				+
4.	Компенсация стоимости выезда сервисного автомобиля				
4.1.	По фиксированной норме			+	
4.2.	По фактическим затратам на выезд			+	+
5.	Предоставление склада запасных частей (включая предоставление запчастей на безвозмездной основе для устранения отказов в гарантийный период в рамках сервисного договора)				+

Данная Политика, все изменения и дополнения к настоящей Политике утверждаются приказом генерального директора ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» (либо лицом его замещающим).

2. Термины и определения

Внешние системы продукции – системы, состоящие из деталей и узлов, монтируемых в Объект и присоединяемых к Продукции на предприятии промышленной сборки, обеспечивающие использование Продукции в составе Объекта в соответствии с техническими условиями, согласованными предприятием промышленной сборки.

К внешним системам относятся:

- подвеска двигателя;
- механизм управления подачи топлива и останова двигателя;
- приводы управления сцеплением;
- жидкостные и воздушные теплообменники с трубопроводами для охлаждения воды, масла, воздуха;
- воздушные фильтры с трубопроводами, устройства по отсосу пыли с индикаторами засоренности;
- предпусковой подогреватель с трубопроводами;
- другие системы Объекта, которые могут оказывать влияние на Продукцию.

Гарантийное обслуживание – совокупность работ, необходимых для обеспечения непрерывной эксплуатации Продукции в гарантийный период, предусмотренных Производителем.

Сервисный центр – субъект ТПС, обеспечивающий Сервисное сопровождение Продукции, его Предпродажную подготовку, техническое обслуживание и ремонт.

Сервисное сопровождение - организация и проведение гарантийного и постгарантийного ремонта, плановых технических обслуживаний в течение всего срока эксплуатации Продукции. Сервисное сопровождение Продукции включает также мониторинг её в процессе эксплуатации Потребителями.

Объект – изделие, на которое установлена и используется Продукция.

Оригинальные запчасти – запасные части реализуемые или согласованные к применению ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»

Постгарантийное обслуживание – совокупность работ, необходимых для обеспечения непрерывной эксплуатации Продукции в постгарантийный период, предусмотренных Производителем.

Предпродажная подготовка – подготовка Продукции к продаже и эксплуатации, а также консультирование и обеспечение Потребителей, в случае необходимости, соответствующей документацией, на возмездной основе.

Продукция – двигатели, специальная техника, компрессорные станции, компрессорные установки производимые ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»;

Территория – часть региона с установленными административными границами, где осуществляет свою деятельность Сервисный Центр.

3. Формирование склада запасных частей

Сервисные Центры создают склады оригинальных запасных частей согласно приложению 5. Склады создаются за счет средств сервисных центров.

У Сервисных Центров второй, третьей категории, для сокращения времени поставки деталей, ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», при необходимости, создает склады ответственного хранения. Размер склада ответственного хранения определяется ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» для каждого Сервисного Центра. Для определения размера склада ответственного хранения Сервисный Центр направляет в ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» заявку на запасные части с обоснованием требуемого объема. Проанализировав заявку и предоставленное обоснование, ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», определяет размер склада ответственного хранения и предлагает заключить договор.

Отвечает за управление складами Сервисный Центр. Управление складами включает: учет, обеспечение сохранности запасных частей, управление ассортиментом, контроль сроков хранения, контроль очередности использования запасных частей и др. Запасные части, находящиеся у Сервисных Центров на ответственном хранении, могут использоваться для гарантийного ремонта и ремонта не гарантийной техники.

Списание использованных Сервисным Центром запасных частей, находящихся на ответственном хранении, выполняется на основании акта рекламации и акта утилизации, согласованных с ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Порядок перемещения деталей определен согласно приложению 5.

Контроль соблюдения требований к управлению складами осуществляет ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» на основании проводимой инвентаризации и, при необходимости, аудита Сервисного Центра.

4. Оплата работ по устранению дефекта в гарантийный период

Работы, выполненные сервисным центром, оплачиваются ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» на основании стоимости нормо-часа установленной ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в приложении 3 и трудоемкости выполнения работ.

Используется следующие стоимости нормо-часа:

- стоимость нормо-часа для гарантийных работ по продукции, реализованной предприятием промышленной сборки;
- специальная стоимость нормо-часа.

Специальная стоимость нормо-часа применяется для работ, выполняемых сервисными центрами в отношении продукции, не находящейся на гарантийном обслуживании у сервисного центра (по письменному заданию ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», включая продукцию в стадии поставки, в зоне ответственности ОТК, в том числе «0 км») и продукции, реализованной конечному пользователю.

Оплата работ по устранению дефекта в гарантийный период выполняется перечислением согласованной ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» суммы на расчетный счет Сервисного Центра. Перечисление компенсируемой стоимости работ выполняется на основании оригинала акта выполненных работ.

Компенсация стоимости работ Сервисному Центру выполняется не позднее 10 рабочих дней с момента получения ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» полного комплекта документов по отказу.

5. Замена деталей, вышедших из строя в гарантийный период

Детали и расходные материалы (охлаждающая жидкость, моторное масло, гидравлическое масло), использованные при гарантийном ремонте, компенсируются ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Компенсация:

- деталей может быть выполнена заменой деталей или возмещением стоимости деталей. Возмещение стоимости деталей выполняется по подтверждающим документам (ТТН, чеки и др.) или по ценам, реализации данных деталей ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» для территории нахождения

сервисного центра с учетом повышающего коэффициента равного 1,2 и НДС (для компаний уплачивающих НДС в соответствии с законодательством на Территории);

- расходных материалов выполняется возмещением стоимости по предъявленным подтверждающим документам (ТТН, чеки и др.). Объем компенсируемых расходных материалов согласно нормам Руководства по эксплуатации.

Вышедшие из строя на территории РБ детали возвращаются ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Организует возврат деталей Сервисный Центр. Оплачивает возврат деталей ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в рамках договора заключенного с сервисным центром. Вышедшие из строя за пределами РБ детали возвращаются производителю по запросу ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Возвращаемые производителю дефектные детали Сервисный Центр очищает от загрязнений, защищает от коррозии и повреждений во время транспортирования и идентифицирует номером акта-рекламации (в случае если детали небыли доставлены)..

Для получения компенсации за вышедшие из строя детали Сервисный Центр предоставляет ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» акт-рекламацию и акт утилизации.

Дефектные детали, не имеющие запроса на возврат производителю, утилизируются Сервисным Центром на основании согласованного ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» акта утилизации.

6. Оплата выезда сервисного автомобиля в гарантийный период

Оплата стоимости выезда сервисного автомобиля в гарантийный период выполняется:

- по фиксированному пробегу на каждый акт-рекламацию согласно приложению 3 (для Сервисных Центров категории 2, 3). Маршрут: Сервисный Центр - потребитель;
- по фиксированному пробегу доставка продукции (для Сервисных Центров категории 2, 3). Маршрут: Сервисный Центр – ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» - Сервисный центр;
- по фактическим затратам на выезд на основании предоставленной отчетности. По фактическому пробегу сервисного автомобиля на основании путевого листа и стоимости километра пробега либо на основании предоставленных проездных билетов (для Сервисных Центров категории 3).

Специальные транспортные расходы применяются в отношении продукции, не находящейся на гарантийном обслуживании у сервисного центра (по письменному заданию ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», включая продукцию в стадии поставки, в зоне ответственности ОТК, в том числе «0 км») и продукции, реализованной конечному пользователю. Оплата специальных транспортных расходов производится после предоставления сервисным центром подтверждающих документов фактического

пробега или определяется на основании заверенной копии скриншота маршрута по Яндекс карте.

Оплата стоимости выезда сервисного автомобиля выполняется перечислением подтвержденной ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» суммы на счет Сервисного Центра после предоставления акта выполненных работ. Порядок и сроки выполнения оплат - согласно приложению 2.

7. Принципы разделения территории обслуживания

Количество требуемых для организации сервиса Сервисных Центров планирует ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», основываясь на качестве отработки территории Сервисными Центрами.

Закрепляемая за Сервисными Центрами территория определяется возможностями Сервисных Центров: номенклатурой обслуживаемой Сервисными Центрами техники и сложностью выполняемых ремонтов; эксплуатируемой на территории техникой.

Применяются следующие правила распределения территории между Сервисными Центрами:

- наличие на территории не более одного Сервисного Центра категории 3;
- Сервисные Центры категории 2 должны обеспечить закрытие всей номенклатуры производимой ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» техники;
- требования для распределения территории между Сервисными Центрами категории 1 не предъявляются.

Закрепленная за Сервисным Центром территория фиксируется в договоре между ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» и Сервисным Центром.

В случае технического обслуживания или ремонта техники с нарушением принципа закрепленной территории Сервисному Центру не компенсируется стоимость выезда сервисного автомобиля по фактическому пробегу.

8. Порядок присвоения категории сервисному центру

При начале работы с новым сервисным центром ему присваивается 1 или 2 категория. Решения принимает ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» на основании согласованного объема выполняемых сервисным центром работ.

3 категория присваивается сервисному центру на основании:

1. Положительного результата аудита сервисного центра;
2. Аттестации по результатам подконтрольных работ в течение 6 месяцев.

Аудит проводится работниками ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» по запросу сервисного центра, при наличии опыта сотрудничества не менее 6 месяцев. Положительное решение выносится (выдача сертификата о прохождении аудита) после устранения замечаний, выявленных при аудите. При положительном заключении сервисному центру

выдается сертификат. Срок действия сертификата 3 года. При наличии жалоб на работу сервисного центра действие сертификата приостанавливается до проведения контрольного аудита. При аудите сервисного центра проверяются процессы выполнения работ сервисным центром и состояние техники, находящейся на гарантии. Состояние техники оценивается специалистами ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» при выезде в организации, эксплуатирующие технику, находящуюся на гарантии.

Аттестацию по результатам подконтрольной работы в течение 6 месяцев выполняет ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» при наличии заявки от сервисного центра и наличие опыта сотрудничества не менее 6 месяцев. Для проведения аттестации ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» анализирует информацию согласно таблице 1.1. Обязательным условием является отсутствие нарушений по пунктам таблицы 1.1. в течение 6 месяцев. Результаты проверки сервисного центра в письменном виде доводятся СЦ. При отрицательном заключении сервисный центр имеет право подать повторную заявку на присвоение III категории после реализации согласованных ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» мероприятий.

В случае поступления жалоб на работу сервисного центра, нарушения критериев, приведенных в таблице 1.1 или зафиксированных нарушений на гарантийной технике, обслуживаемой сервисным центром, категория сервисного центра понижается, о чем направляется письменное уведомление.

Классификация Сервисных Центров

Категория 3:

- Выполняет работы третьего уровня сложности.
- Обслуживает весь ассортимент продукции.
- В штате есть обученный ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» моторист и инженер.
- Есть склад запасных частей для гарантийного ремонта продукции ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» (наличие запасных частей по группам А, В).
- При необходимости выполняет специальные задания ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».
- Проводит практическое обучение мотористов по продукции ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».
- Предоставляет требуемую для категории 3 отчетность.
- Организована работа на выезде.
- Соответствует показателям, установленным ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в «Сервисной программе» для уровня 3.
- У Сервисного Центра есть опыт работы с ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» (не менее 1 года).

Категория 2:

- Выполняет работы всех уровней сложности в соответствии с условиями договора.
- Обслуживает весь ассортимент продукции.
- При необходимости выполняет специальные задания ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».
- В штате есть обученный ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» моторист или инженер.
- Есть склад запасных частей для гарантийного ремонта продукции ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».
- Организована работа на выезде.
- Предоставляет необходимый по категории 2 комплект подтверждающих документов.
- Соответствует показателям установленных ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в «Сервисной программе» для категории 2.
- Нет возможности оценить соответствие критериям, предъявляемым для аттестации по категории 3.
- Не соответствует критериям аттестации для категории 3.

Категория 1:

- Сервисный центр не соответствует критериям для оценки по категории 2 или 3.
- Систематическое нарушение показателей, установленных в сервисной политике ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Таблица 1.1

№	Требования к аттестуемому сервису	Категория		
		1	2	3
1.	Наличие договора	+	+	+
2.	Наличие обученного ОАО «УКХ «ММЗ» персонала		+	+
3.	Предоставление отчетности по выполняемой работе (обратная связь)		+	+
4.	Наличие оборудования для ремонта двигателей	+	+	+
5.	Наличие рекламной информации ОАО «УКХ «ММЗ»			+
6.	Выполнение специальных заданий ОАО «УКХ «ММЗ»			+
7.	Выполнение работ третьего уровня сложности			+
8.	Опыт ремонта двигателей	+	+	+
9.	Прохождение аттестационного аудита			+
10.	Наличие положительного заключения о полугодовой аттестации: 1. Отсутствие нарушений по срокам ремонта; 2. Соблюдение сроков использования гарантийного комплекта; 3. Наличие диагностического оборудования и специалистов, применяющих его; 4. Наличие и управление складом запчастей; 5. Использование оригинальных запчастей; 6. Специалист по ремонту подключены к Telegram «Сервис ММЗ»; 7. Документирование работ, выполняемых в гарантийный период; 8. Соблюдение графика проведения ТО; 9. Контроль за выполнением ЕТО и состоянием техники, находящейся на гарантии; 10. Правильное ведение чек-листа при возврате двигателя в ремонт; 11. Отсутствие нарушений комплектации и состояния двигателей находящихся на гарантии; 12. Отсутствие жалоб от потребителей, гостехнадзора и районной администрации			+

**Порядок взаимодействия СЦ и ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ
МОТОРНЫЙ ЗАВОД» при возникновении дефекта в гарантийный период**

№	Операция	Ответств.	Срок исполнения с даты обращения потребителя	Комментарии
1	Получение информации об отказе	СЦ	сутки	Обращение потребителя либо задание ОАО «УКХ «ММЗ»
2	Проверка гарантийного случая	СЦ	сутки	1. Наличие отметки о постановке на гарантийный учет 2. Выполнение ТО 3. Продолжительность гарантии
3	Информирование ОАО "УКХ "ММЗ" об отказе (сообщение)	СЦ	сутки	Уведомление о неисправности приложение 6
4	Согласование выполнения работ по гарантии	Инженер ОТС	сутки	Для СЦ категории 1 Для СЦ категории 2, 3 - до организации доступа к базе гарантийных двигателей
5	Ремонт	СЦ	в зависимости от законодательства в регионе обслуживания	Акт-рекламация приложение 7
6	Предоставление отчета ОАО "УКХ "ММЗ"	СЦ	3 суток	Акт рекламации Акт утилизации (доставка деталей) Фото и Видео материалы Акт выполненных работ
7	Проверка предоставленного отчета	Инженер ОТС	в зависимости от ответа поставщика	Полнота комплекта Подтверждение гарантийного случая
8	Проверка размера оплаты	Экономист ОТС	шестой день	Согласование суммы
9	Оплата	Финансист	10 банковских дней с момента предоставления оригиналов документов	На основании оригиналов документов
10	Контроль	Инженер ОТС	сутки	Списание Оплата Акт виновника
11	Перепроверка гарантийного случая	Бюро рекламаций Комиссия по анализу рекламаций	В течение месяца следующего за месяцам поломки	Изменение в процедуре работы: - Сервисного Центра; - инженера ОТС
12	Понижение категории Сервисного Центра	Инженер ОТС	В течение месяца следующего за месяцам поломки	При наличии двух ошибок в отнесении к гарантийному случаю
	Итого	Срок исполнения гарантийных обязательств в отношении потребителя 4 рабочих дня, Сервисного Центра - 10 рабочих дней		

Нормы выплат Сервисным Центрам

Таблица 3.1.

№	Наименование показателя	Руб. РБ	Руб. РФ	Доллар, США
1.	Стоимость н/час по продукции, реализованной предприятию промышленной сборки, без НДС	82,50	2 470	24,06
2.	Транспортные расходы за 1 км пробега из расчета один выезд на один акт-рекламации (базовая ставка), без НДС	1,51	45,30	0,41
3.	Специальная стоимость н/час, без НДС	107,25	3 211	36,35
4.	Специальные транспортные расходы за 1 км пробега, без НДС	1,96	58,89	0,53

* - для зарубежных стран, допускается оплата в эквиваленте

Таблица 3.2.

№	Регион	Фиксированный пробег, км
1. Республика Беларусь		
1.1	Брестская область, Витебская область, Гомельская область, Гродненская область, Минская область, Могилевская область	150
1.2	При обслуживании спецтехники производства ОАО «УКХ «ММЗ» по всей территории РБ	250
2.	Азербайджан	200
3.	Казахстан	200
4.	Узбекистан	200

Таблица 3.3.

№	Регион (субъект)	Фиксированный пробег, км
5. Российская Федерация		
5.1.	Республика Саха (Якутия), Красноярский край, Тюменская область с ХМАО и ЯНАО, Хабаровский край, Иркутская область, Ямало-Ненецкий автономный округ, Чукотский автономный округ, Архангельская область включая НАО, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Камчатский край, Магаданская область, Забайкальский край, Республика Коми, Архангельская область без НАО, Амурская область, Республика Бурятия, Томская область	300
5.2.	Свердловская область, Республика Карелия, Новосибирская область, Ненецкий автономный округ, Республика Тыва, Алтайский край, Приморский край, Пермский край, Тюменская область без ХМАО и ЯНАО, Мурманская область, Республика Башкортостан, Омская область, Оренбургская область, Кировская область, Вологодская область, Волгоградская область, Саратовская область, Ростовская область	250
5.3.	Кемеровская область, Республика Алтай, Челябинская область, Сахалинская область, Тверская область, Ленинградская область, Нижегородская область, Курганская область, Краснодарский край, республика Калмыкия, Республика Татарстан, Ставропольский край, Республика Хакасия, Костромская область	200
5.4.	Псковская область, Новгородская область, Самарская область, Воронежская область, Республика Дагестан, Смоленская область, Астраханская область, Московская область, Пензенская область, Удмуртская Республика	180

№	Регион (субъект)	Фиксированный пробег, км
5.5.	Рязанская область, Ульяновская область, Еврейская автономная область, Ярославская область, Брянская область, Тамбовская область, Курская область, Калужская область, Владимирская область, Белгородская область, Республика Мордовия, Республика Крым, Тульская область, Орловская область, Липецкая область, Республика Марий Эл, Ивановская область	150
5.6.	Чувашская Республика, Чеченская Республика, Калининградская область, Карачаево-Черкесия, Кабардино-Балкария, Республика Северная Осетия – Алания, Республика Адыгея, Республика Ингушетия, Москва, Санкт-Петербург, Севастополь	100

Опросный лист
ОАО «Управляющая компания холдинга
«МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»
для подготовки гарантийного договора

06.04.2026г.

Уважаемый Партнер!

Прошу заполнить данный опросный лист. Предоставленная информация будет использована для подготовки договора между сервисным центром и ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Мы несем ответственность за обеспечение конфиденциальности предоставленной информации. Без согласования с Вами, передавать полученную информацию третьим лицам недопустимо.

Заполненный опросный лист, прошу направить по **E-mail: service@mmz-motor.by** заместителю начальника ОТС Лазареву Сергею Григорьевичу (+375 17) 218-32-05

1	Название Сервисного Центра (СЦ) Адрес, год создания	
2	Фамилия Имя Отчество телефон руководителя	
3	Сайт СЦ, Электронная почта, Факс	
4	Фамилия Имя Отчество и должность контактного лица. Телефон, электронная почта	
5	Примерный объем выполняемых сервисным центром работ в год, руб.	
6	Численность персонала сервисного центра, чел	
7	Примерная площадь ремонтной зоны, возможное количество одновременно ремонтируемой техники	
8	Регион обслуживания гарантийной техники	
10	Количество сервисных автомобилей (сервисных бригад)	
11	Наибольшее расстояние выезда бригад (самая дальняя точка обслуживания)	
12	Имеются ли у выездных бригад устройства позволяющие работать с интернетом удаленно	
13	Наличие и фактическое месторасположение филиалов СЦ	

Управление складом запасных частей

ОАО «УКХ «ММЗ»	ТД ММЗ (территориал.пред.)	СЦ	Действия
Формирование склада запасных частей			
Аттестация СЦ Подготовка договора с СЦ Сертификат сервисного центра	← ← Подготовка договора поставки + договор хранения ←	→ Подписание → → Подписание договоров поставки + хранения	Подготовительная работа
Согласование заявки на создание склада запасных частей	← → Отгрузка запасных частей ←	Заявка на создание склада запасных частей → Оплата ←	Формирование склада запасных частей
Согласование заявки на создание склада запасных частей	← Отгрузка деталей согласно заявке (МХ-1) ← Отправка копии накладной по отгруженным на склад хранения деталям*	Заявка на создание склада запасных частей →	Формирование склада ответственного хранения

ОАО «УКХ «ММЗ»	ТД ММЗ (территориал.пред.)	СЦ	Действия
Ремонт по гарантии			
Согласование гарантии двигателя		Запрос на подтверждение гарантии двигателя (до создания базы гарантийной продукции)	<i>Проверка гарантии</i>
	Накладная на отгрузку в адрес СЦ (УПД)	Накладная на возврат со склада хранения (МХ-3) Изъятие деталей со склада хранения Оплата (с отсрочкой платежа) либо возврат деталей	Использование деталей склада ответственного хранения
Согласование акта утилизации Признание акта утилизации (Направление гл. бухгалтеру, распоряжение) Отгрузка деталей	Отгрузка деталей Копия накладной	Акт рекламации Акт утилизации Фотоматериалы	Компенсация деталей
Проверка расчета затрат, подписание акта выполненных работ Оплата		Расчет затрат Акт выполненных работ	Компенсация затрат

ОАО «УКХ «ММЗ»	ТД ММЗ (территориал.пред.)	СЦ	Действия
<i>Ремонт не гарантийной продукции</i>			
	<p style="text-align: center;">←</p> <p>Накладная на отгрузку в СЦ (УПД) →</p> <p>Пополнение склада хранения (МХ-1) →</p> <p style="text-align: center;">←</p>	<p>Накладная на возврат со склада хранения (МХ-3)</p> <p style="text-align: center;">←</p> <p>Оплата</p>	<p><i>С использованием деталей склада ответственного хранения</i></p>

* - либо доступ к 1С ТД ММЗ

Уведомление о неисправности двигателя ОАО «УКХ «ММЗ»

Место указания реквизитов

ОАО «БАТС»

141284 РФ, Нижегородская обл., г. Ивантеевка, ул. им. полка Нормандия-Неман, 2а
 ИНН 1234567891, КПП 123456789, ОКПО 12345689,
 ОГРН 1234567891012, р/с, к/с...
 тел/факс: +7 495 000 00 00
 www.sery.com
 e-mail: sery_world@mail.ru

от 01.02.14 № исх. 143
 на № _____ от _____

Начальнику ОТС
 Д.С. Беляеву
 (для Республики Беларусь) Тел. факс: 8-017-3989167
 (для остальных стран) 8-1037517-2183018

**Уведомление о неисправности двигателя
 ОАО «УКХ «ММЗ»**

1.	Модель двигателя	Д268.1		
2.	Серийный номер	111111		
3.	Наработка/пробег на момент поломки:	3500	м/час	км
4.	Дата ввода в эксплуатацию	01	01	2011
5.	Дата поломки/обнаружения неисправности	01	02	2014
		число	месяц	год

нужное подчеркнуть

6. Описание неисправности:

Нехарактерный стук в районе 4-го цилиндра двигателя

7. Фактическое местонахождение двигателя (адрес выезда):

РФ, Нижегородская обл., г. Павлово, ул. Машиностроителей, 64

8. Данные по технике, на которой установлен двигатель:

Тип транспортного средства трактор

Модель Беларус 122К2

Серийный номер 12345678

9. Организация-владелец двигателя:

Наименование организации ООО «Тарасово»

Адрес организации

Нижегородская обл., г. Павлово, ул. Строителей, 2

Контактное лицо (ФИО, должность, моб. т.):

Иванов И.И., механик, +79809999999

10. Сообщение заполнил:

 (подпись)

сервис инженер
 (должность)

Петров И.А.
 (ФИО)

+7 910 1111111
 (конт. телефон)

Акт-рекламация

АКТ-РЕКЛАМАЦИЯ №

Место составления акта СТО ООО «Фирма Волга-Центр», г.Саратов, Ново-Астраханское шоссе,80

(наименование субъекта хозяйствования, его почтовый адрес)

Дата "26" мая 2006 г.

Составлен комиссией в составе:

представителя приобретателя механика АП 7 Сидорька А.П.
(должность, Ф.И.О.)

представителя изготовителя, продавца (поставщика) инженера по гарантии Ханбакова Р.А. (аттестат ММЗ № 155)
(должность, Ф.И.О.)

представителя Государственного технического надзора (вызывается при спорных вопросах)
(наименование органа, должность, Ф.И.О.)

на изделие дизель Д-245.7Е2-396 № 178178 автобуса ПАЗ шасси № 17777
(полное наименование, тип, марка)

Заводской номер изделия 178178

Предприятие-изготовитель ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» г. Минск

Дата выпуска 17.10.2005 г., дата приобретения 17.11.2005 г.

Дата ввода в эксплуатацию 28.12.2005 г. (выписывается из сервисной книжки автобуса)

Дата выхода из строя 25.10.2006

Изделие проработало со времени ввода в эксплуатацию 18595 км. (определять по спидометру, проверив его пломбировку)
(месяц, день, час, километров пробега и т.д.)

1. Вид и условия работы На пассажироперевозки в городском цикле

2. Невосприимчивость изделия выразилась Поломка пружины выпускного клапана (деталь 240-1007045-А5. На СТО поступил с дефектом «стук двигателя»
(указать конкретные дефекты и причины, вызывающие поломку)

3. Виновная сторона будет установлена на заводе изготовителе (в случае если при рассмотрении выявлены нарушения правил эксплуатации – указывать наименование хозяйства и его адрес)

4. В изделии следует заменить, отремонтировать следующее: пружину – деталь 240-1007045-А5 – 1 шт., клапан выпускной – деталь 240-1007015-В6 – 1 шт и т.д.
(перечислить все детали поврежденные в результате поломки пружины)

Оборотная сторона

5. Место ремонта изделия СТО 000 «Фирма Волга-Центр»

6. Расходы по восстановлению изделия подлежат оплате виновной стороной
(в случае если при рассмотрении выявлены нарушения правил эксплуатации – указывать наименование хозяйства и его адрес)

(указать кем: изготовителем, продавцом (поставщиком) или приобретателем)

7. Причина составления акта без участия представителя изготовителя, продавца (поставщика) _____

Подписи членов комиссии:

Представитель приобретателя

Представитель изготовителя
продавца (поставщика)

Сидоров М.П. Сидор

Хинбеков Р.А. Ханб.

(Ф.И.О., подпись)

(Ф.И.О., подпись)

М.П.

М.П.

Представитель Государственного технического надзора
при спорных вопросах

(Ф.И.О., подпись)

М.П.

Изделие восстановлено СТО 000 «Фирма Волга-Центр», ремонтные
(место ремонта)

работы по восстановлению дизеля Д-245.7Е2-396 №178178

(наименование, тип, марка)

завершены 30.05.2006 г.

(дата)

Сидоров М.П.

Сидор

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

М.П.