

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора  
ОАО «Управляющая компания  
холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ  
ЗАВОД» от 26.05.2023г. №233П

Введено в действие с 01.06.2023г.

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

Минск, 2023

## 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	5
7.	Дополнительный доход за использованные оригинальные запасные части в постгарантийный период	6
8.	Принцип разделения территории обслуживания	6
	Приложение 1. Классификация Сервисных Центров	7
	Приложение 2. Порядок взаимодействия Сервисных Центров и ОАО «УКХ «ММЗ» при возникновении дефекта в гарантийный период	9
	Приложение 3. Нормы выплат Сервисным Центрам	10
	Приложение 4. Опросный лист	12
	Приложение 5. Управление складам запасных частей	14
	Приложение 6. Уведомление о неисправности двигателя	17
	Приложение 7. Акт-рекламация	18

## 1. Общие положения

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

- в отношении Потребителя – минимизировать простой техники на ТО и устранение отказов в гарантийный период;
- в отношении Сервисных Центров – обеспечить привлекательность сотрудничества с ОАО «УКХ «ММЗ»;
- в отношении ОАО «УКХ «ММЗ» - 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 «УКХ «ММЗ» территории и предприятия промышленной сборки (включая сервисную сеть предприятий промышленной сборки). Заинтересованность участия Сервисных Центров в реализации Политики ОАО «УКХ «ММЗ» достигается возможностью реализации коммерческих целей Сервисных Центров на основании совместной с ОАО «УКХ «ММЗ» деятельности.

В гарантийный период эксплуатации продукции ОАО «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ», 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. В качестве дополнительной мотивации Сервисных Центров ОАО «УКХ «ММЗ» выплачивает Сервисным Центрам вознаграждение за использованные запасные части.

Заинтересованность ОАО «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ» предоставляется Сервисному Центру на основании заключенного с ОАО «УКХ «ММЗ» договора.

Взаимодействие Сервисного Центра и ОАО «УКХ «ММЗ» осуществляется на основании договора. Для заключения договора Сервисному Центру необходимо оформить опросный лист согласно приложению 4 и направить по адресу [ots.mmz@tut.by](mailto:ots.mmz@tut.by). На основании опросного листа ОАО «УКХ «ММЗ» 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 на срок заключенного договора, а данные о сервисном центре размещаются на официальном сайте ОАО «УКХ «ММЗ».

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 (в гарантийный период) и таблице 2 (постгарантийный период).

Таблица 1. Опции доступные Сервисному Центру в гарантийный период

№	Опция	Описание	Начальный	Опытный	Эксперт
		Категория	1	2	3
1.	<b>Техническая поддержка, обучение персонала</b>		+	+	+
2.	<b>Компенсация деталей по гарантии</b>		+	+	+
3.	<b>Компенсация стоимости работ по устранению дефекта:</b>				
3.1.	По нормам, установленным ОАО «УКХ «ММЗ»			+	
3.2.	По нормам, установленным ОАО «УКХ «ММЗ» + 30%				+
4.	<b>Компенсация стоимости выезда сервисного автомобиля</b>				
4.1.	По фиксированной норме			+	
4.2.	По фактическим затратам на выезд			+	+
5.	<b>Предоставление склада запасных частей</b>				+

Для повышения категории Сервисный Центр направляет в ОАО «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ» в одностороннем порядке понижает категорию сервисного центра, о чем Сервисный Центр уведомляется письменно.

Таблица 2. Опции доступные Сервисному Центру в постгарантийный период

№	Опция	Описание	Начальный	Опытный	Эксперт
		Категория	1	2	3
1.	Техническая поддержка		+	+	+
2.	Предоставление склада запасных частей				+
3.	Дополнительный доход за использованные оригинальные запасные части в постгарантийный период			+	+

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.

Данная Политика, все изменения и дополнения к настоящей Политике утверждаются приказом генерального директора ОАО «УКХ «ММЗ» (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.

**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.

**Продукция** – двигатели, специальная техника, компрессорные станции, компрессорные установки производимые ОАО «УКХ «ММЗ»;

**Территория** – часть региона с установленными административными границами, где осуществляет свою деятельность Исполнитель.

### **3. Формирование склада запасных частей**

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

У Сервисных Центров второй, третьей категории, для сокращения времени поставки деталей, ОАО «УКХ «ММЗ» создает склады ответственного хранения. Размер склада ответственного хранения определяется ОАО «УКХ «ММЗ» для каждого Сервисного Центра. Для определения размера склада ответственного хранения Сервисный Центр направляет в ОАО «УКХ «ММЗ» заявку на запасные части с обоснованием требуемого объема. Проанализировав заявку и предоставленное обоснование, ОАО «УКХ «ММЗ», 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 негарантийной техники.

Списание использованных Сервисным Центром запасных частей, находящихся на ответственном хранении, выполняется на основании акта рекламации и акта утилизации, согласованных с ОАО «УКХ «ММЗ». Порядок перемещения деталей определен согласно приложению 2.

Контроль соблюдения требований к управлению складами осуществляет ОАО «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ» на основании стоимости нормо-часа установленной ОАО «УКХ «ММЗ» в приложении 3 и трудоемкости выполнения работ.

Используется следующие стоимости нормо-часа:

- стоимость нормо-часа для гарантийных работ по продукции, реализованной предприятием промышленной сборки;
- стоимость нормо-часа для гарантийных работ по продукции, реализованной конечному пользователю;
- 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 (например, для восстановления продукции, за которую отвечает БПиРП). Для оплаты других работ применяется стоимость нормо-часа для гарантийных работ:

- по продукции, реализованной предприятием промышленной сборки;
- по продукции, реализованной конечному пользователю.

Оплата работ по устранению дефекта в гарантийный период выполняется перечислением согласованной ОАО «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ» информации об отказе.

#### **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 «УКХ «ММЗ». Компенсация:

- деталей может быть выполнена заменой деталей или возмещением стоимости деталей. Возмещение стоимости деталей выполняется по ценам, реализации данных деталей ОАО «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ». Организует возврат деталей Сервисный Центр. ОАО «УКХ «ММЗ» оплачивает возврат деталей. Вышедшие из строя за пределами РБ детали возвращаются производителю по запросу ОАО «УКХ «ММЗ». Возвращаемые производителю дефектные детали Сервисный Центр очищает от загрязнений, защищает от коррозии и повреждений во время транспортирования и идентифицирует номером акта-рекламации.

Для получения компенсации за вышедшие из строя детали Сервисный Центр предоставляет ОАО «УКХ «ММЗ» акт-рекламацию и акт утилизации.

Дефектные детали, не имеющие запроса на возврат производителю, утилизируются Сервисным Центром на основании согласованного ОАО «УКХ «ММЗ» 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);
- 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 (например, для восстановления продукции, за которую отвечает БПиРП). Оплата специальных транспортных расходов производится после предоставления сервисным центром отчета о выполнении специального задания ОАО «УКХ «ММЗ». Фактический пробег определяется на основании копии скриншота маршрута по Яндекс карте.

Оплата стоимости выезда сервисного автомобиля выполняется перечислением подтвержденной ОАО «УКХ «ММЗ» суммы на счет Сервисного Центра после предоставления акта выполненных работ. Порядок и сроки выполнения оплат - согласно приложению 2.

## **7. Дополнительный доход за использованные оригинальные запасные части в постгарантийный период**

Размер дополнительного дохода, выплачиваемого Сервисным Центром, составляет 2% от суммы использованных запасных частей согласно утвержденной ОАО «УКХ «ММЗ» номенклатуре запасных частей для дополнительного дохода. Распространяется дополнительный доход на запасные части, использованные для постгарантийного ремонта. Выплачивается дополнительный доход не позднее 10 числа первого месяца квартала.

## **8. Принципы разделения территории обслуживания**

Количество требуемых для организации сервиса Сервисных Центров планирует ОАО «УКХ «ММЗ», 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 одного Сервисного Центра категории 3;
- Сервисные Центры категории 2 должны закрывать всю номенклатуру используемой на территории техники;
- требования для распределения территории между Сервисными Центрами категории 1 не предъявляются.

Закрепленная за Сервисным Центром территория фиксируется в договоре между ОАО «УКХ «ММЗ» 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.

## Классификация Сервисных Центров

### Категория 3:

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

### Категория 2:

- Выполняет работы первого и второго уровней сложности.
- В штате есть обученный ОАО «УКХ «ММЗ» моторист или инженер.
- Есть склад запасных частей для гарантийного ремонта продукции ОАО «УКХ «ММЗ».
- Организована работа на выезде.
- Предоставляет требуемую по категории 2 отчетность.
- Соответствует показателям установленных ОАО «УКХ «ММЗ» 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 «УКХ «ММЗ».

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	+	+	+

**Порядок взаимодействия СЦ и ОАО «УКХ «ММЗ» при возникновении  
дефекта в гарантийный период**

<b>№</b>	<b>Операция</b>	<b>Ответств.</b>	<b>Срок исполнения с даты обращения потребителя</b>	<b>Комментарии</b>
1	<b>Получение информации об отказе</b>	СЦ	первый день	Обращение потребителя либо задание ОАО «УКХ «ММЗ»
2	<b>Проверка гарантийного случая</b>	СЦ	первый день	1. Наличие отметки о постановке на гарантийный учет 2. Выполнение ТО 3. Продолжительность гарантии
3	<b>Информирование ОАО "УКХ "ММЗ" об отказе (сообщение)</b>	СЦ	первый день	Уведомление о неисправности приложение 6
4	<b>Согласование выполнения работ по гарантии</b>	Инженер ОТС	первый день	Для СЦ категории 1 Для СЦ категории 2, 3 - до организации доступа к базе гарантийных двигателей
5	<b>Ремонт</b>	СЦ	второй - четвертый день	Акт-рекламация приложение 7
6	<b>Предоставление отчета ОАО "УКХ "ММЗ"</b>	СЦ	пятый день	Акт рекламации Акт утилизации (доставка деталей) Фото и Видео материалы Акт выполненных работ
7	<b>Проверка предоставленного отчета</b>	Инженер ОТС	пятый-шестой день	Полнота комплекта Подтверждение гарантийного случая
8	<b>Проверка размера оплаты</b>	Экономист ОТС	шестой день	Согласование суммы
9	<b>Оплата</b>	Финансист	седьмой-девятый день	На основании оригиналов документов
10	<b>Контроль</b>	Инженер ОТС	десятый день	Списание Оплата Акт виновника
11	<b>Перепроверка гарантийного случая</b>	Бюро рекламаций Комиссия по анализу рекламаций	В течение месяца следующего за месяцам поломки	Изменение в процедуре работы: - Сервисного Центра; - инженера ОТС
12	<b>Понижение категории Сервисного Центра</b>	Инженер ОТС	В течение месяца следующего за месяцам поломки	При наличии двух ошибок в отнесении к гарантийному случаю
	<b>Итого</b>	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		1 400	17,50
	до 01.09.2023	39,00		
	с 01.09.2023	41,00		
2.	Транспортные расходы за 1 км пробега из расчета один выезд на один акт-рекламации (базовая ставка), без НДС			
	до 01.09.2023	0,80	20	0,25
	с 01.09.2023	1,10	27,50	0,34
3.	Стоимость н/час для гарантийных работ по продукции, реализованной конечному пользователю, без НДС	67	2 000	25
4.	Специальная стоимость н/час, без НДС	50,00	1 800	22,50
5.	Специальные транспортные расходы за 1 км пробега, без НДС	1,30	35	0,44
6.	Дополнительный доход за использованные запасные части	2% от стоимости использованных запасных частей в утвержденной ОАО «УКХ «ММЗ» номенклатуре без НДС		

\* - 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**

11.01.2021г.

Уважаемый Партнер!

Прошу заполнить данный опросный лист. Предоставленная информация будет использована для подготовки договора между сервисным центром и ОАО «УКХ «ММЗ». 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: ots.mmz@tut.by** заместителю начальника ОТС Лазареву Сергею Григорьевичу (+375 17) 218-32-05

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



14	Стоимость 1 нормо-часа ремонта (без НДС) или прайс-лист	
15	Стоимость выезда сервисного автомобиля для ремонта за 1км. (без НДС)	
16	Технику, каких брендов обслуживает сервисный центр	
17	Наличие сертификатов заводов изготовителей (ОАО МТЗ, ОАО «МАЗ», ОАО «Амкодор»-УКХ и др.)	
18	Какое оборудование для разборки-сборки двигателей имеется	
19	Количество стендов для разборки-сборки двигателей (шт.)	Д243(245)- Д260-
20	Наличие стендов для обкатки двигателей (есть/нет)	Д243(245)- Д260-
21	Наличие стенда для проверки и регулировки форсунок	
22	Наличие стенда для проверки и регулировки ТНВД (для проверки ТНВД с механическим регулятором)	
23	Наличие диагностического оборудования для проведения комплексной диагностики неисправностей аппаратуры Bosch	
24	Техника с двигателями Минского моторного завода, которую сможет обслуживать сервисный центр	
25	Количество техники с двигателем ОАО «УКХ «ММЗ» находящееся на гарантии у СЦ (по заводам-изготовителям конечной продукции)	
26	Количество специалистов имеющих опыт работы с двигателями Минского моторного завода	
27	ФИО обученных на ОАО «УКХ «ММЗ» специалистов Наличие в штате дизелиста (ФИО) Наличие инженера по гарантии (ФИО)	
28	Размер склада запасных частей, руб	
29	Ведется ли анализ оборачиваемости склада запчастей (применяется ли ABC-анализ)	
30	Поставщики запасных частей используемых для ремонта двигателей ОАО «УКХ «ММЗ»	
31	Ведется ли контроль за временем ремонта, имеются ли целевые показатели (укажите значения)	
32	Ваши пожелания и замечания для более плодотворного и взаимовыгодного сотрудничества	

Руководитель сервисного центра \_\_\_\_\_  
ФИО \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Управление складом запасных частей

ОАО «УКХ «ММЗ»	ТД ММЗ (территориал.пред.)	СЦ	Действия
<b>Формирование склада запасных частей</b>			
Аттестация СЦ Подготовка договора с СЦ  Сертификат сервисного центра	←  ←  Подготовка договора поставки + договор хранения  ←	→ Подписание   → →  Подписание договоров поставки + хранения	<b>Подготовительная                      работа</b>
Согласование заявки на создание склада запасных частей	←  →  Отгрузка запасных частей  ←	Заявка на создание склада запасных частей   → Оплата  ←	<b>Формирование                      склада запасных                      частей</b>
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  →	<b>Формирование                      склада                      ответственного                      хранения</b>

ОАО «УКХ «ММЗ»	ТД ММЗ (территориал.пред.)	СЦ	Действия
<b>Ремонт по гарантии</b>			
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	<b>Использование деталей склада ответственного хранения</b>
Согласование акта утилизации Признание акта утилизации (Направление гл. бухгалтеру, распоряжение) Отгрузка деталей	Отгрузка деталей Копия накладной	Акт рекламации Акт утилизации Фотоматериалы	<b>Компенсация деталей</b>
Проверка расчета затрат, подписание акта выполненных работ Оплата		Расчет затрат Акт выполненных работ	<b>Компенсация затрат</b>

ОАО «УКХ «ММЗ»	ТД ММЗ (территориал.пред.)	СЦ	Действия
<b><i>Ремонт не гарантийной продукции</i></b>			
	<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:

\_\_\_\_\_ сервис инженер Петров И.А. +7 910 1111111  
 (подпись) (должность) (ФИО) (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 Пассажиры перевозки 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.