

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Генеральний директор
ПАТ «НОРД»

_____ О.М.Горін

«___»_____ 201__ р.

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ –
МАЙСТЕРНЮ З
ГАРАНТІЙНО-ТЕХНІЧНОГО І СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
ПАТ «НОРД»

Узгоджено

Заступник генерального директора
з випуску готової продукції і
сервісного обслуговування

О.М.Тумаков

Начальник юридичного відділу

Н.П.Ломоносова

м. Донецьк

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1.** Майстерня з гарантійно-технічного і сервісного обслуговування (надалі майстерня) здійснює свою діяльність на принципах внутрішнього господарського розрахунку, є підрозділом відділу гарантійно-технічного обслуговування (надалі відділ ГТО), не виступає юридичною особою, має право на укладання договору у відповідному банку для здачі готівки від платних послуг, має печатку зі своєю назвою і назвою ПАТ «НОРД», інші реквізити. Майстерня не має окремого балансу, результати роботи майстерні враховуються і включаються до загальних обсягів діяльності відділу ГТО.
- 1.2.** Майстерня безпосередньо підпорядковується начальнику відділу ГТО.
- 1.3.**
- 1.4.** Призначення, звільнення і переміщення працівників майстерні здійснюється відповідно до чинного трудового законодавства України.
- 1.5.** У своїй діяльності працівники майстерні керуються:
- нормативно-правовими актами України;
 - Законом України «Про захист прав споживачів»;
 - наказами і розпорядженнями керівництва холдингу «Група Норд»;
 - даним Положенням;
 - рішеннями Правління і Наглядової ради ПАТ «НОРД»;
 - колективним договором;
 - правилами внутрішнього трудового розпорядку.
- 1.6.** Працівники майстерні повинні знати:
- організацію ремонтних робіт і технічного обслуговування побутових приладів;
 - методичні, нормативні та інші керівні матеріали з технічного обслуговування продукції марки «НОРД» та іншої побутової техніки;
 - методи планування ремонтних робіт;
 - передові системи ремонтів і технологію ремонтних робіт побутової техніки;
 - порядок складання замовлень на устаткування, запасні частини, допоміжні матеріали;
 - конструктивні особливості та експлуатаційні характеристики побутових приладів;
 - стандарти, технічні умови й інструкції з технічного обслуговування і ремонту побутової техніки;
 - обладнання, інструмент, основні характеристики й умови їх ефективної експлуатації;
 - порядок складання і надання звітності про виконані роботи з сервісного обслуговування;
 - правила і норми з охорони праці та протипожежного захисту;
 - порядок обміну дефектної продукції марки «НОРД».

2. ОСНОВНІ ЗАДАЧІ

- 2.1.** Своєчасно і якісно здійснювати технічне обслуговування продукції марки «НОРД» та іншої складної побутової техніки, яке містить у собі комплекс організаційно-технічних заходів, спрямованих на забезпечення експлуатаційної надійності побутових приладів протягом усього строку служби їх експлуатації, проведення своєчасного і якісного ремонту у випадку виникнення відмов у роботі побутових приладів у гарантійний і післягарантійний періоди їх експлуатації, здійснення торгівлі електропобутовими приладами і запчастинами до них.

3.ФУНКЦІЇ

- 3.1.** Якісне технічне обслуговування продукції марки «НОРД» та інших виробів складної побутової техніки.
- 3.2.** Ремонт продукції марки «НОРД» у гарантійний період у найкоротший термін, але не пізніше ніж 14 діб з моменту отримання замовлення, або в інший термін, узгоджений з клієнтом у письмовій формі.
- 3.3.** Передторгове обслуговування продукції марки «НОРД».
- 3.4.** Виконання ремонтних робіт у відповідності до технології ремонту побутової техніки, виявлення причин відмов побутової техніки.
- 3.5.** Своєчасне здавання готівки від платних послуг.
- 3.6.** Забезпечення раціонального використання запасних частин, а також використання їх за призначенням.
- 3.7.** Розробка заходів з підвищення якості послуг, розробка прогресивних методів ремонту виробів марки «НОРД».
- 3.8.** Збирання інформації відносно дефектів продукції, надання аналізу і висновків, пропозицій щодо покращення якості виробів підприємствам-виробникам.
- 3.9.** Надання заявок на необхідну кількість запасних частин для гарантійного і післягарантійного ремонту продукції марки «НОРД» на наступний місяць в установлені строки.
- 3.10.** Надання у відділ ГТО звітності про виконані ремонти, використані запчастини, допоміжні матеріали, паливно-мастильні матеріали за поточний місяць в установлені строки.
- 3.11.** Узгодження режиму роботи майстерні з начальником відділу ГТО і за вимогою з місцевою держадміністрацією.
- 3.12.** Вивчення і запровадження передового досвіду сервісного обслуговування побутової техніки кращих іноземних компаній.
- 3.13.** Створення позитивного іміджу про виробництва холдингу «Група Норд» і їх продукції, виконання рекламних заходів.
- 3.14.** Виконання наказів і розпоряджень керівництва відділу ГТО і холдингу «Група Норд».
- 3.15.** Виконання вимог охорони праці і протипожежної безпеки при виконанні усіх видів робіт.

4.ПРАВА

Працівники майстерні мають право:

- 4.1.** Вносити пропозиції відносно удосконалення сервісного обслуговування.

- 4.2. Робити запити і отримувати технічну документацію, преїскуранти на послуги і запасні частини для гарантійного і післягарантійного ремонту.
- 4.3. За погодженням з керівництвом ПАТ «НОРД» укласти угоди про надання послуг з технічного обслуговування побутової техніки.
- 4.4. Відмовляти у проведенні гарантійного ремонту продукції марки «НОРД» у випадку, коли попередній ремонт було проведено особами чи організаціями, які не мають на це відповідного дозволу, а також у випадках порушення правил експлуатації виробів, викладених у Керівництві з експлуатації.
- 4.5. Вносити пропозиції на розгляд керівництва відділу ГТО щодо організації виробничого процесу, прийому, звільнення і заохочення працівників.

5. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ МАЙСТЕРНІ З ПІДРОЗДІЛАМИ ПАТ «НОРД»

ОТРИМУЄ	НАДАЄ
<p>Від відділу ГТО</p> <ul style="list-style-type: none"> - технічну документацію, методичні, нормативні та інші керівні матеріали з технічного обслуговування продукції марки «НОРД»; - запасні частини, допоміжні матеріали для гарантійних і післягарантійних ремонтів; - накази і розпорядження керівництва холдингу «Група Норд»; - аналіз виробничо-господарської діяльності майстерні; - норми використання запчастин, матеріалів на ремонт побутової техніки; - преїскуранти на послуги післягарантійного ремонту техніки «НОРД»; - копії платіжних доручень для підтвердження розрахунків за надані послуги; - графіки роботи майстерні; - положення про майстерню, інструкції з охорони праці працівників майстерні; - копії наказів про навчання і підвищення кваліфікації працівників 	<p>Відділу ГТО</p> <ul style="list-style-type: none"> - заявки на запасні частини, допоміжні матеріали для гарантійного і післягарантійного ремонту; - звіти про виконані ремонти, рух запчастин, допоміжних матеріалів, паливно-мастильних матеріалів; - пропозиції щодо організації виробничого процесу і запровадження прогресивних методів ремонту побутової техніки; - звіти про відрядження; - документи на оплату наданих послуг; - інформацію про винних осіб у вчиненні втрат і збитків для притягнення до відповідальності; - графік відпусток за місяцями; - інформацію щодо руху кадрів; - пропозиція для включення у Колективний договір; - заявки на підготовку і підвищення кваліфікації працівників.
<p>Від юридичного відділу</p> <ul style="list-style-type: none"> - письмові й усні довідки з правових питань. 	<p>Юридичному відділу</p> <ul style="list-style-type: none"> - інформацію і необхідні документи для ведення претензійно-позовної роботи і підготовки матеріалів для направлення у судово-правові органи.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Працівники майстерні несуть відповідальність за:

- 6.1.** Відповідне виконання задач і функцій, покладених на майстерню.
- 6.2.** Якісне і своєчасне виконання робіт з обслуговування і ремонту побутової техніки.
- 6.3.** Дотримання технології ремонтних робіт.
- 6.4.** Достовірність і своєчасність надання інформації про характерні дефекти продукції марки «НОРД», звітних даних про виконані роботи, витрати запасних частин, допоміжних матеріалів, паливно-мастильних матеріалів.
- 6.5.** Своєчасне здавання готівки від платних послуг населенню.
- 6.6.** Раціональну експлуатацію і своєчасний ремонт обладнання.
- 6.7.** Збереження майна майстерні.
- 6.8.** Утримання приміщень, машин, обладнання у повній відповідності до нормативних вимог, використання їх тільки за призначенням, дотримання правил збереження й економне використання запчастин, матеріальних і паливно-енергетичних ресурсів.
- 6.9.** Виконання наказів і розпоряджень вищого керівництва.
- 6.10.** Дотримання вимог чинного законодавства, правил внутрішнього трудового розпорядку і положень колективного договору.
- 6.11.** Дотримання конфіденційності інформації, що є комерційною таємницею.
- 6.12.** Дотримання норм і правил з охорони праці и протипожежної безпеки.

Начальник ВПРіЗП

Д.І.Дроздова