

**Сервисная политика
по мотор-редукторам
Danfoss Bauer**

Содержание:

Основы сервисной политики	3
Основные определения	3
Сервисные модули Danfoss Bauer	4
Структура организации сервиса	5
Ответственность	6
Сервисная политика в отношении отдельных типов приводной техники	7
Гарантийные сроки и условия	8
Различные виды гарантии	9
Web-система оформления сервисных случаев	10

Основы сервисной политики

Глобальный сервис является одним из основных акцентов бизнеса компании Данфосс в области приводной техники. Сервис продукции компании Данфосс должен стать лучшим в сфере удовлетворения потребностей клиента на российском рынке мотор-редукторов.

Основные определения

Сервисный менеджер ООО “Данфосс” – штатный сотрудник отдела приводной техники ООО “Данфосс”, отвечающий за сервисную деятельность по продукции отдела.

Дистрибьютор - компания, зарегистрированная в России или других странах СНГ, с которой ООО “Данфосс” имеет действующий договор, занимающаяся поставками оборудования компании Danfoss Bauer GmbH на определенной, закреплённой за ними в рамках договора, территории






Сервисный партнер – компания, зарегистрированная в России или других странах СНГ, с которой ООО “Данфосс” имеет действующий сервисный договор в отношении мотор-редукторов Danfoss Bauer.

Конечный пользователь – компания, нуждающаяся (или потенциально нуждающаяся) в сервисе мотор-редукторов Danfoss Bauer

Компания-производитель линий/машин (ОЕМ) – компания, изготавливающая оригинальное оборудование (линии, агрегаты), в составе которого применяются мотор-редукторы Danfoss Bauer.

Сервисные модули Danfoss Bauer

В соответствии с глобальной политикой компании Danfoss Bauer GmbH, существует 5 сервис-модулей, основной целью которых является организация наиболее качественного и быстрого сервисного обслуживания. Сервисные модули разделяются в зависимости от сложности сервисного случая и оптимальных путей его решения.




1.  **online service** – включает в себя удаленную консультацию пользователя о возможностях решения сервисного случая
2.  **onsite service** – подразумевает визит специалиста к заказчику,
3.  **parts logistics** – поставка запчастей, необходимых для проведения ремонта привода
4.  **field service** – подразумевает выезд квалифицированного специалиста к пользователю для проведения ремонта привода на месте эксплуатации
5.  **repair & diagnostic** – ремонт привода осуществляется в специализированном сервисном центре сервисного партнера

Структура организации сервиса

В соответствии с условиями глобального сервиса компании Danfoss Bauer GmbH, сервисное обслуживание приводной техники в России и странах СНГ организовано таким образом, что конечный пользователь обеспечивается качественным и быстрым сервисом с соблюдением условий гарантии независимо от путей поступления оборудования к конечному пользователю:

- через ООО “Данфосс”
- через дистрибьюторов и сервисных партнеров ООО “Данфосс”
- через зарубежных поставщиков линий/машин (ОЕМ)

ООО “Данфосс” в лице сервисного менеджера осуществляет координирующую роль в организации сервиса. Сервисный менеджер поручает сервисным партнерам ведение возникших сервисных случаев.

Дистрибьюторы контактируют с конечными пользователями по вопросам оказания сервисных услуг в части первых трех сервисных модулей ( *online service*,  *onsite service* и  *parts logistics*) при обращении к ним конечных пользователей или по поручению сервисного менеджера ООО «Данфосс»

Сервисные партнеры контактируют с конечными пользователями по собственной инициативе, при обращении к ним (сервисным партнерам) конечных пользователей или по поручению сервисного менеджера ООО “Данфосс”.

Сервисные партнеры ведут отчетность по сервису перед сервисным менеджером ООО “Данфосс”

Сервисный менеджер ООО “Данфосс” ведет отчетность по сервису перед Danfoss Bauer GmbH.

Ответственность




Сервисный менеджер ООО «Данфосс»

- несет ответственность за обеспечение эффективного сервиса мотор-редукторов Danfoss Bauer в России и странах СНГ (за исключением некоторых стран) независимо от того, каким путем оборудование попало к конечному пользователю;

- несет ответственность за своевременное обеспечение сервисных партнеров необходимой технической и организационной информацией в виде периодических рассылок, организации семинаров, а также по отдельным запросам сервисных партнеров;

- осуществляет контроль за работой сервисных партнеров

Дистрибьюторы ООО «Данфосс»

Отвечают за выполнение 1, 2 и 3 модулей ( *online service*,  *onsite service* и  *parts logistics*) в случае обращения к ним их непосредственных клиентов, а также других пользователей оборудования Danfoss Bauer, находящихся на их территории.

В случае невозможности решения проблемы с помощью первых трех модулей, дистрибьюторы должны направить клиента к сервисному партнеру.

Сервисные партнеры ООО «Данфосс»

- отвечают за выполнение сервисного договора между ООО «Данфосс» и компанией сервисного партнера;

- несут ответственность за обеспечение качественного и быстрого сервиса при обращении к нему конечного пользователя или представителя компании ООО «Данфосс» независимо от условий гарантии;

- несут ответственность за все контакты с конечным пользователем и за удовлетворение потребностей конечного пользователя в сервисном обслуживании приводной техники;

Основной сферой деятельности сервисных партнеров в части продукции Danfoss Bauer являются 4 и 5 модули ( *field service* и  *repair & diagnostics*).

Сервисная политика в отношении отдельных типов приводной техники

Ремонт и замена приводов происходит в соответствии с сервисной политикой в отношении каждого конкретного типа мотор-редуктора.

Сервисная политика в отношении мотор-редукторов серий BG, BF, BK и BS

Мотор-редукторы серий BG, BF, BK и BS являются продукцией, производимой компанией Danfoss Bauer GmbH в настоящее время. Мотор-редукторы данных серий подлежат ремонту. Однако всегда необходимо принимать во внимание экономическую целесообразность ремонта. Если сумма стоимости запчастей и стоимости сервисных работ сравнима со стоимостью нового привода, то привод следует заменять целиком.

Сервисная политика в отношении мотор-редукторов серий G, AG, CFG, KG, SG, SZ, VG, G79

Мотор-редукторы серий G, AG, CFG, KG, SG, SZ, VG, G79 не производятся более компанией Danfoss Bauer GmbH. Патент на производство мотор-редукторов данных серий имеет в настоящее время компания Steinlen (Германия). При возникновении сервисного случая с мотор-редуктором одной из этих серий ООО «Данфосс» предлагает замену на возможно более близкий аналог из серий BG, BF, BK или BS. При необходимости заказа в компании Steinlen пользователь должен контактировать с данной компанией напрямую.

Гарантийные сроки и условия

Срок и методы определения формальной гарантии на приводы зависят от поставщика приводной техники.

Если оборудование было куплено в России через ООО «Данфосс», то стандартный гарантийный срок составляет: 12 месяцев со дня отгрузки оборудования со склада ООО «Данфосс»

Если оборудование было ввезено в Россию или страны СНГ из-за рубежа в составе линии/агрегата, то стандартный гарантийный срок составляет 12 месяцев с даты производства изделия.

Если оборудование было ввезено в Россию или страны СНГ из-за рубежа в составе линии/агрегата поставщиком, имеющим специальный статус, то гарантийный срок определяется сроком расширенной гарантии (как правило, от 24 до 36 месяцев с даты производства)

Стандартные гарантийные условия от ООО "Данфосс" включают в себя:

1. ООО «Данфосс» бесплатно предоставляет запчасти для проведения ремонта (или производит замену мотор-редукторов в случаях, когда ремонт невозможен или нецелесообразен)

2. ООО «Данфосс» оплачивает стоимость непосредственных работ по ремонту.

В случае выезда представителя сервисного партнера на объект пользователя с целью проведения ремонта, привод должен быть демонтирован пользователем с рабочего механизма и находится в сухом крытом помещении.

3. ООО «Данфосс» осуществляет бесплатную доставку запчастей до сервисного партнера (либо до пользователя – по договоренности с пользователем), либо привода на замену до пользователя

Стандартные гарантийные условия от ООО "Данфосс" **не** включают в себя:

1. почтовая доставка по маршруту: [Пользователь - Сервисный партнер] и обратно

2. транспортные расходы сервисного специалиста в случае сервисного визита

Гарантия на запчасти составляет 6 месяцев с момента произведенного ремонта независимо от даты выпуска привода и даты выпуска запчасти. Гарантия на запчасти распространяется только на случаи ремонта, проведенного официальными сервисными партнерами ООО «Данфосс».

Различные виды гарантии.

Каждому сервисному случаю присваивается статус гарантии:

1. Гарантия ООО «Данфосс»

Привод был куплен в ООО «Данфосс». С момента отгрузки привода со склада ООО «Данфосс» прошло не более 12 месяцев.

2. Гарантия зарубежной дочерней компании Danfoss

Привод был поставлен в Россию в составе линии/машины из-за рубежа. С даты производства привода прошло не более 12 месяцев.

3. Расширенная гарантия зарубежной дочерней компании Danfoss

Привод был поставлен в Россию в составе линии/машины из-за рубежа.

С даты производства привода прошло более 12 месяцев, но менее срока расширенной гарантии поставщика линии. Расширенная гарантия предоставляется крупным компаниям OEM, и может составлять от 24 до 36 месяцев.

4. Серийная проблема

Данный статус соответствует случаю, когда компания Danfoss Bauer GmbH известила о серийном браке в целом ряде приводов.

Случаи серийного брака всегда рассматриваются как гарантийные.

5. Отсутствие гарантии

Соответствует истине один из следующих признаков:

1. Истек срок гарантии от ООО «Данфосс» (в случае, если привод был куплен в России), и отсутствует признак серийной проблемы
2. Истек срок в 12 месяцев заводской гарантии и истек срок расширенной гарантии (в случае, если привод был ввезен из-за рубежа), и отсутствует признак серийной проблемы
3. Дефект привода произошел из-за неправильной эксплуатации, некорректного монтажа, при транспортировке и т.п.
4. Пользователь самовольно производил вскрытие, разбор мотор-редуктора. (Исключением являются случаи плановой замены смазочного материала после обкатки мотор-редукторов типа BS, а также случаи когда ООО «Данфосс» дает санкцию на самостоятельное вскрытие и ремонт привода)
5. «Ложный вызов», т.е. вопреки заявлениям конечного пользователя, тестирование/обследование привода не выявило его неисправности.

Web-система оформления сервисных случаев

В отделе приводной техники компании ООО «Данфосс» для оформления сервисных случаев используется web-система FRS (Fault Registration System). Доступ к данной web-системе имеет сервисный менеджер отдела приводной техники. Через сервисную web-систему осуществляется информирование производителя о возникновении сервисных случаев. Любой сервисный случай в обязательном порядке регистрируется в web-системе.

Отчетность по сервисным случаям перед производителем также осуществляется в сервисной web-системе.