

СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА

ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ»-управляющая компания холдинга»

Цель сервисной Политики — обеспечение качественного сервиса и услуг для потребителей специальной техники торговой марки «АМКОДОР», укрепление положительной репутации холдинга «АМКОДОР» и увеличение числа покупателей его продукции.

Наши главные ценности:

- ✓ оперативное и качественное сервисное обслуживание продукции под товарным знаком «АМКОДОР» на всех рынках присутствия, позволяющее обеспечить максимально выгодную стоимость владения продукцией;
- ✓ профессиональная команда специалистов сервисных служб, способная оперативно восстановить работоспособность продукции.

Наши приоритетные цели:

- ✓ повышение удовлетворенности потребителей качественным и своевременным сервисным обслуживанием продукции;
- ✓ формирование системы сервисного обслуживания продукции, гарантирующей каждому потребителю необходимый комплекс услуг на любом из этапов жизненного цикла продукции;
- ✓ постоянное совершенствование системы сервисного обслуживания через внедрение инновационных подходов и современных технологий.

Наши задачи по достижению целей:

- ✓ регламентация процессов сервисного обслуживания и контроль за соблюдением сервисными центрами требований регламентирующих документов;
- ✓ создание системы сбора и передачи информации о состоянии качества продукции;
- ✓ формирование сервисных центров на удалённости от потребителя не превышающей 300 км (700 км в РФ);
- ✓ развитие производственно-технологической базы сервисных центров;
- ✓ формирование сервисных бригад для организации выездного сервисного обслуживания;
- ✓ полное обеспечение сервисных центров технологической, нормативной и ремонтной документацией;
- ✓ организация мониторинга эксплуатируемой продукции для предотвращения возможных отказов;
- ✓ поддержание подменного фонда продукции.

Наши инструменты для решения задач:

- ✓ локальные правовые акты, регламентирующие вопросы сервисного обслуживания продукции;
- ✓ перечни запасных частей для осуществления сервисного сопровождения продукции;
- ✓ нормативы складских запасов запасных частей;
- ✓ систематическая аттестация сервисных центров на соответствие установленным требованиям;
- ✓ постоянное обучение и повышение квалификации технического персонала сервисных центров;
- ✓ логистическая схема поставки запасных частей с использованием региональных складов запчастей;
- ✓ карты технологических процессов по замене/ремонту основных агрегатов выпускаемой продукции.

Руководство ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ»-управляющая компания холдинга» принимает на себя ответственность за реализацию сервисной Политики и обязуется предоставлять все необходимые для этого ресурсы.

Генеральный директор
ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» -
управляющая компания холдинга»



Д.П.Барташевич