



ГМС
ЛИВГИДРОМАШ
ГРУППА ГМС

Л ГМС Ливгидромаш

ПОЛОЖЕНИЕ

О СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРАХ ОАО «ГМС Ливгидромаш».

2015г.

1. Основные цели

1.1. Настоящее «Положение о Сервисных центрах» (в дальнейшем Положение) разработано для определения требований к производственной, маркетинговой деятельности, технической оснащенности организаций, претендующим на получение статуса Сервисного центра Изготовителя.

1.2. Положение определяет основные принципы сотрудничества действующих и создаваемых Сервисных центров с Изготовителем.

1.3. Положение является внутренним нормативным документом ОАО «ГМС Ливгидромаш» и обязательно для всех Сервисных центров Изготовителя.

1.4. Положение направлено на урегулирование разногласий, которые могут возникнуть между сторонами при выполнении ими договоров по сервисному обслуживанию продукции Изготовителя.

1.5. Положение обеспечивает единый подход к оценке Сервисных центров.

2. Основные термины и определения

- **Изготовитель** - юридическое лицо, являющееся изготовителем Продукции и запасных частей к ней.

- **Продукция** - изготовленные Изготовителем насосы, агрегаты на их основе и запасные части к ним.

- **Сервисный центр** - юридически самостоятельная организация предоставляющая, по поручению Изготовителя, услуги по послепродажному обслуживанию Продукции.

- **Потребитель** - физическое или юридическое лицо, использующие Продукцию Изготовителя (насосы и агрегаты на их основе) и обратившиеся за сервисной услугой в Сервисный центр.

- **Послепродажное обслуживание** - (гарантийное обслуживание, негарантийное обслуживание, послегарантийное обслуживание) - это комплекс организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение надежности и безопасности Продукции Изготовителя, выполняемых на протяжении всего периода эксплуатации в виде сервисных услуг, предоставляемых Потребителю Сервисными центрами.

- **Гарантийное обслуживание** - выполнение Сервисными центрами гарантийных обязательств Изготовителя по качеству и комплектности его Продукции в гарантийный период эксплуатации.

- **Послегарантийное обслуживание** выполнение Сервисными центрами различных видов ремонта Продукции, ее узлов и агрегатов по окончании действия гарантийных обязательств.

- **Негарантийное обслуживание** - выполнение Сервисными центрами обслуживания Продукции в гарантийный период эксплуатации, но по не зависящим от Изготовителя негарантийным случаям выхода Продукции из строя.

- **Гарантийный ремонт** - комплекс работ (операций), связанных с выполнением гарантийных обязательств, направленных на устранение неисправностей и отказов в Продукции для восстановления утраченной в период гарантийного периода работоспособности в пределах эксплуатационных характеристик, установленных в технической документации.

- **Послегарантийный ремонт** - комплекс работ (операций) осуществляется за пределами гарантийного срока эксплуатации, направленных на устранение отказов и восстановления работоспособности Продукции на коммерческой (платной) основе.

- **Негарантийный ремонт** - комплекс работ (операций), осуществляется в пределах гарантийного срока эксплуатации по негарантийным случаям выхода из строя Продукции на коммерческой (платной) основе.

- **Отдел сервиса продукции** - подразделение Изготовителя, ответственное за организацию процесса сервисного обслуживания Продукции, руководство Сервисными центрами и координацию работ по взаимодействию исполнителей, участвующих в процессе сервисного обслуживания продукции.

3. Принципы формирования Сервисной сети

Статус Сервисного центра ОАО «ГМС Ливгидромаш» с выдачей соответствующего Сертификата предоставляется тем организациям, которые:

- а) Соответствуют всем предъявляемым к ним квалификационным требованиям;
- б) Заключают договор на сервисное обслуживание Продукции ОАО «ГМС Ливгидромаш».

4. Назначение и задачи Сервисных центров

4.1. Сервисные центры предназначены для удовлетворения потребностей Потребителей в послепродажном обслуживании Продукции Изготовителя и должны обеспечить:

- оперативное рассмотрение и решение по претензиям Потребителей к качеству поставляемой Изготовителем Продукции;
- предоставление качественных услуг по техническому обслуживанию и ремонту поставленной Продукции в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации в местах максимально приближенных к Потребителям;
- укрепление конкурентоспособности продукции Изготовителя на региональных рынках сбыта;
- обеспечение устойчивой обратной связи Изготовителя с Потребителем.

4.2. Сервисный центр обеспечивает выполнение следующих задач:

- ремонт и сервисное обслуживание продукции Изготовителя с обязательным применением оригинальных запасных частей и комплектующих;
- проведением маркетинговых исследований и работ по продвижению и закреплению продукции Изготовителя на региональных рынках сбыта;
- оказанием, при необходимости, дополнительных услуг Потребителю (экспертиза, шефмонтаж, пусконаладочные работы);
- сбор, обработка и предоставление Изготовителю информации о качестве для дальнейшего совершенствования продукции.

5. Общие требования, предъявляемые к Сервисным центрам

5.1. Требования к производственным помещениям.

5.1.1. Сервисный центр должен располагаться в помещениях с хорошим доступом для въезда и выезда транспортных средств.

5.1.2. Сервисный центр должен иметь:

- Слесарный, механообрабатывающий, сварочный, покрасочный, диагностический и испытательный участки.
- Складские помещения, обеспечивающие раздельное хранение гарантийных и дефектных (неисправных) узлов и деталей, а также оборудованные погрузо-разгрузочными средствами.
- Административно-бытовые помещения, позволяющие эффективно осуществлять текущую деятельность по сервисному обслуживанию заявленной номенклатуры Продукции.

5.2. Требования по работе с Потребителями.

5.2.1. Сервисный центр при осуществлении ремонтов должен обеспечивать своевременное и качественное проведение ремонта Продукции, консультирование Потребителей по вопросам, касающимся оказываемых сервисных услуг.

5.2.2. Недопустимым является отказ Потребителю в проведении дефектации и ремонте продукции взятой на сервисное обслуживание согласно Договору, сделанный по формальным причинам (отсутствие у Сервисного центра необходимых запасных частей, отсутствие специалистов и т.д.), либо на том основании, что Сервисный центр не имеет отношения к организации, реализовавшей Продукцию Потребителю. В этом случае Сервисный центр обязан срочно согласовать с Изготовителем вопросы для максимально полного удовлетворения потребности Потребителя.

Подобная ситуация по вине Сервисного центра может привести к разрыву договорных отношений Изготовителем в одностороннем порядке.

5.2.3. В помещении, для Потребителей, Сервисный центр должен иметь информационный стенд, с указанием на нем следующей информации:

- Перечень видов работ (сервисных услуг), выполняемых Сервисным центром;
- Заверенная копия Сертификата Сервисного центра;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» в последней редакции (для Сервисных центров оказывающих услуги по обслуживанию товаров народного потребления);
- Правила предоставления сервисных услуг по гарантийному и негарантийному (коммерческому) ремонту;
- Другая информация касающаяся сервисной деятельности.

5.2.4. Иметь свой адрес электронной почты (E-mail) и доступ в Интернет.

5.3. Требования к технической оснащенности Сервисного центра.

5.3.1. Для выполнения работ по сервисному обслуживанию Продукции Изготовителя Сервисный центр должен иметь в своем распоряжении необходимое технологическое и специальное оборудование, средства диагностики и контроля, стенды, комплект специального инструмента (Приложение №3).

5.4. Требования к персоналу Сервисного центра.

5.4.1. В организационной структуре Сервисного центра должны быть:

- Руководитель Сервисного центра;
- Сервис-менеджер, ведущий учет и отчетность по сервисному обслуживанию Продукции;

• Инженеры по сервисному обслуживанию;

• Технический персонал (механики, слесари по ремонту и техническому обслуживанию).

5.4.2. Технический персонал должен быть первично обучен и аттестован Изготовителем, должен проходить обучение и переаттестацию по утвержденным Изготовителем программам обучения.

5.4.3. В случае смены технических специалистов Сервисного центра, независимо от срока, прошедшего с момента обучения по той же программе предыдущих технических специалистов того же Сервисного центра, необходимо обязательное прохождение новыми специалистами программ обучения.

5.5. Требования к отчетности Сервисного центра.

Сервисный центр должен вести отчетность по форме, установленной Договором на сервисное обслуживание Продукции.

5.5.1. Сервисный центр должен своевременно и в полном объеме предоставлять Изготовителю отчетную документацию в сроки, установленные Договором.

5.5.2. Сервисный центр должен оказывать содействие представителям Изготовителя, направленным с инспекцией, связанной с исполнением Договора на сервисное обслуживание (при наличии у представителей доверенности на право

проведения инспекции), в организации работы и обеспечивать беспрепятственный доступ к производственным помещениям, складу запасных частей и документам.

5.5.3. Требования распространяются на все российские и зарубежные организации, независимо от их организационно-правовой формы, специализирующиеся на ремонте и техническом обслуживании насосной и аналогичного вида продукции или изъявившие желание этим заниматься и пожелавшие стать Сервисным центром Изготовителя.

6. Обязательства, принимаемые Сервисным центром

- Признавать и выполнять настоящее Положение.
- Иметь удовлетворительное финансовое состояние, включая отсутствие задолженности по платежам в бюджеты всех уровней.
- Иметь достаточные производственные мощности для качественного, своевременного сервисного обслуживания и ремонта продукции.
- Иметь подготовленный персонал, включая следующих специалистов: инженеров по гарантийному ремонту и послегарантийному обслуживанию гидравлических машин, механизмов и электрооборудования; слесарей по ремонту гидравлических машин и механизмов; электромонтеров по ремонту электрооборудования; аттестованных специалистов сварочного производства (сварщиков).
- Обеспечивать обратную связь Потребителей и Изготовителем в части выполнения требований к качеству поставляемой продукции.
- Предпринимать своевременные, квалифицированные и эффективные действия, необходимые для удовлетворения претензий Потребителей и содействовать Изготовителю в устраниении всех жалоб относительно обслуживаемой продукции.
- Нести ответственность по всем потерям, издержкам, претензиям и судебным искам, предъявленным или выдвинутым против Изготовителя любыми Потребителями услуг Сервисного центра, если указанные потери, издержки, претензии и иски прямо или косвенно связаны с деятельностью или с результатами деятельности Сервисного центра.

7. Порядок выбора и обследования Сервисных центров

7.1. Информация для заинтересованных организаций-кандидатов на Сервисный центр ОАО «ГМС Ливгидромаш», а также и другая информация по сервисному направлению деятельности ОАО «ГМС Ливгидромаш» размещена на сайте Изготовителя и доступна по адресу: <http://www.hms-livgidromash.ru/service/>

7.2. Целесообразность создания Сервисного центра в конкретном регионе РФ, стран СНГ и ближнего зарубежья Изготовитель определяет, исходя из наличия его продукции в том или ином регионе и фактической потребности Потребителей на услуги по послепродажному обслуживанию продукции Изготовителя.

7.3. После принятия Изготовителем решения о необходимости создания в конкретном регионе РФ, стран СНГ и ближнего зарубежья Сервисного центра, Изготовителем осуществляется поиск на этой территории организаций-претендентов, наиболее соответствующих этой роли из числа уже существующих в регионе специализированных Сервисных или других организаций, осуществляющих аналогичные сервисные услуги Потребителям.

7.4. Структура производственных мощностей организации-кандидата на Сервисный центр должна отвечать требованиям Изготовителя к Сервисным центрам и существующим тенденциям в организации сервисного обслуживания насосной

продукции, а их объем должен удовлетворять потребностям Потребителей в сервисном обслуживании продукции в данном регионе.

7.5. При выборе кандидата на СЦ Изготовитель уведомляет его о своих намерениях создать Сервисный центр послепродажного обслуживания своей продукции и предлагает направить Заявку на заключение Договора на сервисное обслуживание по установленной форме. Кандидаты на СЦ могут самостоятельно направлять Заявки Изготовителю о намерении создать Сервисный центр.

Вся необходимая информация кандидату размещена на сайте изготовителя и доступна по адресу: <http://www.hms-livqidromash.ru/service/how-to-become-service-center.php>

7.6. Для получения статуса Сервисного центра организация-кандидат должна представить:

- Заявку на заключение соглашения по установленной форме (Приложение №1).
- Пакет необходимых документов к Заявке (Приложение №2).
- Требования к технической оснащенности Сервисного центра (Приложение №3).
- Цифровые фотографии производственных и офисных помещений, дающих представление о сервисной деятельности организации-кандидата.

7.7. Организация, подавшая Заявку на организацию Сервисного центра, в обязательном порядке подвергается процедуре обследования (Приложение №4), которое включает в себя проверку кандидата представителями отдела сервиса продукции Изготовителя:

- Наличия производственных и складских мощностей, обеспечивающих проведение сервисного обслуживания и ремонта по предполагаемой к обслуживанию номенклатуре продукции Изготовителя.
- Наличие технологического оборудования, оснащенность рабочих мест.
- Наличие сварочного, испытательного, покрасочного, диагностического оборудования и другого специального оборудования, приспособлений и инструмента.
- Квалификацию и подготовленность производственного персонала к проведению ремонтных работ насосного оборудования предполагаемого к сервисному обслуживанию.
- Наличие средств измерений. Их соответствие требованиям органов Тех. регулирования (ЦСМ).
- Обеспеченность персонала технической и технологической документацией, необходимой для проведения ремонта.

7.8. После рассмотрения Заявки и представленного пакета документов представитель отдела сервиса продукции Изготовителя выезжает по месту нахождения организации-кандидата, чтобы провести выездное обследование и составить Акт обследования и аттестации претендента (Приложение №5).

7.9. При положительных результатах обследования вопрос о возможности предоставления кандидату статуса Сервисного центра выносится на рассмотрение Изготовителя, который принимает по данному вопросу окончательное решение по аттестации. В случае положительного решения Изготовитель заключает Договор на организацию сервисного обслуживания продукции и предприятие становится Сервисным центром Изготовителя.

7.10. Договором предусматривается обязательное обучение специалистов Сервисного центра на базе Изготовителя (Приложение №6). После прохождения обязательного обучения, Изготовитель выдает Сервисному центру Сертификат Сервисного центра (Приложение №7) установленного образца о предоставлении ему полномочий своего официального Сервисного центра с обязательным указанием области аккредитации.

7.11. Первый год работы рассматривается как испытательный срок, в течение которого определяется на практике способность нового Сервисного центра

своевременно и на высоком техническом уровне выполнять сервисное обслуживание Продукции Изготовителя.

7.12. В течение года, на основании анализа результатов работы, Изготовитель принимает решение о целесообразности пролонгации Договора и Сертификата на следующий год, расширении или сокращении перечня Продукции, подлежащей сервисному обслуживанию.

7.13. При наличии оснований для отказа в аттестации кандидату на присвоение статуса Сервисного центра и принятии отрицательного решения, Изготовитель, письменно уведомляет кандидата о своем решении. Повторное рассмотрение возможности заключения Договора на сервисное обслуживание и предоставление кандидату статуса Сервисного центра переносится до устранения выявленных несоответствий и замечаний или до особого распоряжения.

7.14. Изготовитель оставляет за собой право расторгнуть действие Договора на сервисное обслуживание в любом из следующих случаев:

- За неоднократные отказы в проведении дефектации и ремонта Продукции взятой на сервисное обслуживание согласно Договору по необъективным причинам.
- За неоднократные претензии на качество сервисного обслуживания Продукции со стороны Потребителей.
- За низкую активность СЦ по сервисному обслуживанию Продукции Изготовителя.
- За неоднократное непредоставление в срок отчетности о проведенных гарантийных ремонтах.
- За предоставление недостоверной информации о деятельности по сервисному обслуживанию продукции Изготовителя.

8. Статусы Сервисных центров Изготовителя

8.1. В зависимости от технологической специализации, достигнутого уровня технической оснащенности, а также номенклатуры Продукции Изготовителя, взятой на сервисное обслуживание Продукции Изготовителя в соответствии с Договором, Сервисный центр может иметь один из двух статусов:

- Сервисный центр.
- Авторизованный Сервисный центр.

8.1.1. Сервисный центр.

Для получения статуса Сервисного центра претенденту необходимо соблюсти следующие условия:

- Подать Заявку (Приложение №1) и пройти процедуру согласно Раздела 7 «Порядок выбора и обследования Сервисных центров».
- В соответствии со своими производственно-техническими возможностями взять на сервисное обслуживание не менее половины из номенклатуры Продукции производимой Изготовителем, включая Продукцию ПТН и ТНП.

Обязательными для Сервисного центра к сервисному обслуживанию должны быть насосы:

- центробежные двухстороннего входа типа Д и 1Д;
- центробежные консольные типа К, Х, 1К и 2К и консольные моноблочные типа КМ;
- центробежно-вихревые типа ЦВК;
- вихревые типа ВК, ВКС, ВКО;
- сточно-массные типа СМ;
- бытовые вибрационные электронасосы типа «Малыш», ручные насосы типа РК и РШ, одновинтовые электронасосы типа «Бурун»;
- электронасосы типа «ГНОМ»;

- вакуумные водокольцевые типа ВВН;
- шестеренные насосы типа НМШ, Ш, НМШГ.

• Сервисный центр должен иметь минимально необходимую производственную базу, обученный производственный персонал, способный качественно и своевременно выполнять сервисное обслуживание Продукции Изготовителя, в том числе и выездное сервисное обслуживание Потребителей на расстояниях до 300 км от Сервисного центра.

8.1.2. Авторизованный Сервисный центр.

Для перехода в статус Авторизованного Сервисного центра Сервисному центру необходимо выполнить и соблюсти следующие условия:

- Работать в качестве Сервисного центра по взятой номенклатуре продукции не менее двух лет.
- Полностью соответствовать требованиям Изготовителя по оснащению производственно-технической базы, количественному и качественному составу производственного персонала.
- Иметь высокоразвитую производственно-техническую инфраструктуру, позволяющую качественно и в установленные сроки удовлетворять запросы Потребителей в сервисном обслуживании продукции Изготовителя, в том числе и в выездном обслуживании.
- Не иметь в течение последних двух лет претензий со стороны Изготовителя и Потребителей к качеству предоставляемых сервисных услуг.
- Иметь мобильную, оснащенную автотранспортом, группу технических специалистов, для диагностики неисправной Продукции, технического и сервисного обслуживания в местах ее эксплуатации на удалении до 500 км от Сервисного центра.
- В соответствии со своими производственно-техническими возможностями предложить взять на сервисное обслуживание до двух третей из номенклатуры Продукции производимой Изготовителем, включая Продукцию ПТН и ТНП:
 - двустороннего входа типа Д, 1Д, НДс, НДв;
 - секционные типа ЦНС;
 - центробежные типа ЦН;
 - консольные типа К, 1К и 2К и консольные моноблочные типа КМ;
 - конденсатные типа 1Кс, 1КсВ;
 - вихревые типа ВК, ВКС, ВКО;
 - центробежно-вихревые типа ЦВК;
 - сточно-массные типа СМ, свободно вихревые типа СМС;
 - вакуумные водокольцевые типа ВВН;
 - электронасосы моноблочные типа ЦМФ;
 - шестеренные насосы типа Ш, НМШ, НШ, НМШФ;
 - каловратные типа НКФ;
 - насосы одновинтовые типа 1В;
 - насосы двухвинтовые типа 2ВВ, 2ВГ;
 - насосы трехвинтовые типа 3В.
 - агрегаты электронасосные скважинные типа ЭЦВ;
 - электронасосы типа ГНОМ;
 - бытовые вибрационные электронасосы типа «Малыш», ручные насосы типа РК и РШ, одновинтовые электронасосы типа «Бурун»;
 - автоматизированные насосные установки повышения давления (АУПД);
 - станции управления и защиты «Лоцман+», «HMS Control».

9. Взаимоотношения между Изготовителем и Сервисным центром

9.2. Руководство Сервисными центрами и координацию работ по взаимодействию исполнителей, участвующих в процессе послепродажного обслуживания продукции, осуществляет начальник отдела сервиса продукции Изготовителя.

9.3. Сервисному центру предоставляется поддержка Изготовителя, включающая:

- размещение информации на сайте предприятия;
- информационно-техническая помощь в виде: ремонтных материалов, плакатов, схем разборок-сборок, программ и методик испытаний продукции, бесплатного обучения и переобучения сотрудников на базе Изготовителя, с выдачей Свидетельства на право сервисного обслуживания продукции Изготовителя по взятой номенклатуре;
- уведомление при изменении конструкции (модернизации) Продукции;
- оказание консультативной помощи по оснащению ремонтного производства;
- предоставление скидок на запасные части, приобретаемые для негарантийных ремонтов продукции (по отдельному соглашению с ОАО «ГМС Ливгидромаш»).

9.4. Авторизованному Сервисному центру предоставляется поддержка Изготовителя в виде:

- участие в рекламных акциях по продвижению продукции совместно с Изготовителем;
- размещение информации на сайте предприятия;
- информационно-техническая помощь в виде: ремонтных материалов, имеющиеся ТУ на средние и капитальные ремонты Продукции, плакатов, баннеров, схем разборок-сборок, программ и методик испытаний продукции, бесплатного обучения и переобучения сотрудников на базе Изготовителя, с выдачей Свидетельства на право сервисного обслуживания продукции Изготовителя;
- уведомление при изменении конструкции (модернизации) Продукции;
- внесение изменений в имеющиеся учтенные экземпляры КД и ТД;
- оказание помощи по оснащению ремонтного производства специальными приспособлениями и инструментом;
- предоставление скидок на запасные части, приобретаемые для негарантийных ремонтов продукции (по отдельному соглашению с ОАО «ГМС Ливгидромаш»).

Приложения:

- Приложение №1 – Заявка на создание Сервисного центра.
- Приложение №2 – Пакет необходимых документов к Заявке.
- Приложение №3 – Требования к технической оснащенности Сервисного центра.
- Приложение №4 – Порядок проведения аттестации на Сервисный центр.
- Приложение №5 – Акт обследования и аттестации на Сервисный центр.
- Приложение №6 – Программа обучения представителей Сервисных центров.
- Приложение №7 – Сертификат Сервисного центра (Образец).

Приложение №1

З А Я В К А
на организацию сервисного центра ОАО «ГМС Ливгидромаш».

от _____

(наименование организации – кандидата)

Направляем заявку на право организации сервисного центра по оказанию услуг гарантийного и послегарантийного обслуживания продукции ОАО «ГМС Ливгидромаш» на территории:

(указать регион)

Краткое описание организации.

1. Опыт работы в сфере сервисного обслуживания насосного оборудования (указать с какого времени оказываются услуги по техническому обслуживанию, а также типы обслуживаемого оборудования)

2. Типы насосов, которые предполагается обслуживать

Центробежные К, КМ, СМ и др.	
Вихревые ВК, ВКС и др.	
Центробежные двухстороннего входа Д и 1Д.	
Центробежные двухстороннего входа нефтяные ЦН; 6НДВ-Б, 8НДв; 12НДсН; 14НДсН	
Центробежные скважинные ЭЦВ	
Центробежные погружные «Гном», ЦМФ и др.	
Секционные ЦНСГ, ЦНСв и др.	
Вакуумные ВВН	

Шестерённые Ш, НШ и др.	
Винтовые:	
Одновинтовые	
Двух и трёхвинтовые	
Бытовые:	
Вибрационные «Малыш» и др.	
Ручные РК-2, РШ и др.	
Циркуляционные	
Одновинтовые	

Другие: _____

3. Общая численность сотрудников в организации, ед. _____

2. Количество ремонтных рабочих, ед. _____

3. Наличие сервис-менеджера.

_____	_____
-------	-------

Да Нет

4. Площадь ремонтного участка, м². _____

5. Площадь складских помещений, м². _____

6. Дополнительная информация

7. Мотивация, по которой Вы решили создать сервисный центр:

К заявке прилагаются:

- Карточка контрагента;
- Сведения о технической оснащенности организации-кандидата (Приложение №3 Положения о сервисных центрах ОАО «ГМС Ливгидромаш»)
- Цифровые фотографии производственных и офисных помещений, дающих представление о сервисной деятельности организации-кандидата
- Копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (для юридических лиц, зарегистрированных после 1 июля 2002 года)
- Копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года (для юридических лиц, зарегистрированных до 1 июля 2002 года);
- Копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе;
- Копия протокола или иного решения о назначении единого исполнительного органа организации, имеющего право без доверенности действовать от ее имени, либо выписка из указанного документа. Если со стороны контрагента договор подписывает не руководитель соответствующей организации, то обязательно истребование копии доверенности на имя такого лица;
- Копия учредительных документов со всеми изменениями (титульный лист, листы с указанием наименований и местонахождения организации, видов деятельности, полномочий органов управления, оборотная сторона последнего листа со сшивкой).

Свидетельствуем, что все вышеизложенное представляет истинное и достоверное описание нашей организации.

(наименование должности руководителя)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Дата _____

МП

КАРТОЧКА КОНТРАГЕНТА
(заполняется контрагентом и подписывается его руководителем)

1.	Полное наименование контрагента	
2.	Сокращенное наименование контрагента	
3.	Местонахождение (юридический адрес) контрагента	
4.	Почтовый адрес контрагента	
5.	Адрес для телеграмм	
6.	Телефоны (с указанием междугородного телефонного кода)	
7.	Телефакс (с указанием междугородного телефонного кода)	
8.	Адрес электронной почты	
9.	Адрес страницы в Интернете	
10.	Отгрузочные реквизиты	
	а) железнодорожная станция (с указанием кода станции)	
	б) аэропорт	
11.	Местонахождение склада	
12.	Расчетные счета (указываются реквизиты всех счетов в российских рублях и иностранной валюте)	
13.	Руководитель контрагента, а также иные лица уполномоченные подписывать от имени контрагента по доверенности документы в рамках договора, если таковое предусмотрено (указываются фамилия, имя, отчество полностью, должность, для лица, действующего на основании доверенности – дата ее выдачи и номер)	
14.	Главный бухгалтер (указывается фамилия, имя, отчество полностью)	

Правильность и полноту вышеизложенных сведений УДОСТОВЕРЯЮ

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

М.П. " ____ " 20 ____ г.

Приложение № 2

Пакет необходимых документов к Заявке

1. Свидетельство о государственной регистрации.
2. Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 г.
3. Устав со всеми действующими изменениями и дополнениями, с приложением свидетельств о государственной регистрации изменений, вносимых в учредительные документы юридического лица.
4. Документ об избрании (назначении) единоличного исполнительного органа (директора, генерального директора).
5. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе.
6. Информационное письмо о присвоении кодов государственной статистики.
7. Полная выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (давность не более 7 дней).
8. Бухгалтерская отчетность за последний год (формы №№ 1-5) с отметкой налогового органа о приеме.
9. Бухгалтерская отчетность за последний квартал текущего года (формы №№ 1-2) с отметкой налогового органа о приеме.
10. Справка налогового органа об отсутствии задолженности по платежам в бюджеты всех уровней (давность не более месяца).
11. Перечень основных средств (на 1-ое число соответствующего месяца) с указанием наименований, инвентарных номеров, года ввода в эксплуатацию, первоначальной стоимости, суммы износа, остаточной стоимости, заверенный единоличным исполнительным органом и главным бухгалтером.
12. Свидетельства о государственной регистрации права на земельные участки, здания, сооружения и иные объекты недвижимого имущества.
13. Перечень договоров аренды недвижимого имущества и иных основных средств, заключенных организацией, как в качестве арендатора, так и в качестве арендодателя.
14. Копии договоров аренды недвижимого имущества и иных основных средств.

Примечания:

- По пунктам 1, 2, 3, 5, 6, 12 документы представляются в виде копий, заверенных нотариально (по пункту 3 копии могут быть заверены регистрирующим органом).
 - По пунктам 4, 8, 9, 14 документы представляются в виде копий, заверенных единоличным исполнительным органом организации
 - По пунктам 7, 10, 11, 13 представляются подлинные документы.
 - Документы (копии), содержащие 2 и более листов, должны быть прошиты, с указанием количества листов, и заверены соответствующей печатью.

Приложение № 3

Требования к технической оснащенности Сервисного центра

- Универсальный токарно-винторезный станок (типа 1 К62; 1 К63).
- * Универсальный фрезерный станок (типа 6Р13; 679).
- * Сверлильный станок .настольный типа (2Н22; 2М112), радиальный (2А554).
- Пила ножовочная или дисковая.
- Сварочное оборудование (электродуговое, газовое).
- * Шлифовально-заточное оборудование (ЗД17; ЗД642).
- *Пресс ручной или гидравлический.
- Грузоподъемное оборудование (кран-балка, таль, подъемник).
- *Печь для нагрева п/муфт.
- Ручной гидравлический насос для гидроиспытаний (типа ГН200).
- Оснащенные тисками слесарные верстаки.
- Комплект универсального слесарного инструмента;
- Мерительный инструмент (микрометр, лекальная линейка, штангенциркуль, стойка индикаторная, поверочная плита, нутромеры, набор щупов, концевые меры длины и.др.).
- Съемники подшипников, п/муфт, оправки в комплекте с втулками направляющими, выколотки медные.
 - * Приспособления и инструмент для центровки валов (типа Colibri , «ACM Тесты и Измерения»).
 - * Мегомметр (U= 1000В).
 - * Прибор для идентификации дефектов обмотки ИДСИ.
 - * Мультиметр, токовые клещи.
 - * Универсальное электротехническое измерительное оборудование типа (К-505, К-555).
 - Пирометр контактного или бесконтактного типа (диапазон 0-150°C).
 - Персональный компьютер, принтер (черно-белый, цветной).
 - Цифровой фотоаппарат (разрешение не менее 4 МП).
 - * Прибор для измерения шума SKAN 94 3 (Алгоритм и Акустика).
 - Прибор для измерения частоты вращения контактного или бесконтактного типа (диапазон измерений 0-3000 об/мин).
 - * Балансировочный станок ВМ 050 , прибор для динамической балансировки «САПФИР» (Диамех).
 - * Виброметр переносной ВУ 034, виброанализатор «КВАРЦ» «ТОПАЗ», «АГАТ» (Диамех), SKAN 946 (Алгоритм и Акустика).
 - Средства связи-телефонную линию с выходом на межгород электронную почту и Интернет, компьютерное и программное обеспечение, цифровой фотоаппарат и периферийные устройства(принтер и.д).
 - Комплект нормативно-технической документации, ГОСТы, специальную документацию и литературу по ремонту насосного оборудования, каталоги запасных частей и необходимые РД.
 - Стенды для проведения приемо-сдаточных гидравлических (параметрических) испытаний насосов после проведенных ремонтов.

Примечание:

* - рекомендуется для Сервисных центров и обязательно для Авторизованных Сервисных центров.

Взамен перечисленного оборудования может применяться аналогичное, с характеристиками, обеспечивающими выполнение необходимых действий.

При выезде к Потребителю состав и необходимость инструмента, приспособлений и диагностического оборудования определяется исходя из предполагаемого объема работ.

Приложение №4

**Порядок проведения аттестации
организаций-кандидатов на присвоение статуса Сервисного
центра по продукции ОАО «ГМС ЛИВГИДРОМАШ» ОАО «ГРУППА
ГМС».**

1. настоящий порядок разработан для проведения аттестации организаций, претендующих на присвоение им статуса зарегистрированного Сервисного центра послепродажного обслуживания насосов производства ОАО «ГМС Ливгидромаш».

2. Целью проведения аттестации организаций-кандидатов на статус - Сервисный центр ОАО «ГМС Ливгидромаш», является оценка соответствия организаций требованиям Положения о Сервисных центрах ОАО «ГМС Ливгидромаш» и реальных возможностей по предоставлению Потребителям услуг по сервисному сопровождению продукции.

3. Основные задачи аттестации:

- определение возможностей кандидатов качественно выполнять сервисные услуги, предоставляемые Потребителям.
- оценка степени соответствия применяемых технологий сервисного обслуживания требованиям нормативно-технической документации продукции Изготовителей;
- проверка создания на местах реальных условий для гарантированного осуществления сервисного обслуживания продукции Изготовителя в соответствии с требованиями нормативно-технической документации (гарантийное и послегарантийное обслуживание).
- определение необходимости дополнительного расширения функциональных, технических и информационных возможностей кандидатов.
- выявление потенциальных возможностей кандидатов с учетом особенностей региона размещения и перспектив их дальнейшего использования.

4. При обследовании кандидатов, претендующих на статус Сервисного центра, особое внимание обращается на:

- наличие документации по организации приемки и создание условий хранения запасных частей, комплектующих изделий и материалов, исключающих их порчу.
- наличие условий для производства ремонтных работ и контроля качества их выполнения в соответствии с требованиями НТД на Продукцию.
- наличие условий для проведения технической экспертизы Продукции, ее диагностирования и наладки.
- наличие технологического, специального, диагностического и гидравлического испытательного оборудования, а также приспособлений и инструмента.

- укомплектованность и квалификация персонала, обеспеченность их необходимой документацией и средствами технического контроля.
- на результаты периодических контрольных обследований Предприятия, проводимых разрешительными и контролирующими органами.
- удовлетворительное финансовое состояние, включая отсутствие задолженности по платежам в бюджеты всех уровней.

5. Основанием для проведения аттестации предприятия, претендующего на присвоение статуса Сервисного центра послепродажного обслуживания продукции Изготовителей является Заявка на заключение соглашения, оформленная и направленная кандидатом в адрес Изготовителя. Направленная вместе с пакетом необходимых документов Заявка, рассматривается Изготовителем и, в случае признания кандидата соответствующим требованиям, предъявляемым Изготовителем к своим Сервисным центрам, принимается решение о проведении процедуры аттестации.

6. Обследование и аттестация организации осуществляется комиссией, в состав которой входят представители Сервисной службы Изготовителя и обследуемой организации. Результаты работы комиссии отражаются в Акте обследования в виде заключения, в котором делается вывод о готовности (неготовности) претендента на роль Сервисного центра ОАО «ГМС Ливгидромаш».

7. Положительный результат аттестации является основанием для последующего заключения с Изготовителем Договора о сервисном обслуживании продукции в регионе размещения Сервисного центра.

8. В случае отрицательного результата члены комиссии должны сформулировать свои рекомендации по наращиванию претендентом своих возможностей по оказанию сервисных услуг.

Приложение №5

АКТ № _____
обследования и аттестации производственных мощностей

г. _____

" ____ " 20 ____ г.

Основание для обследования: Заявка организации-кандидата.

Комиссия в составе:

Председатель: _____

Члены: _____

Провела обследование производственных мощностей

(наименование организации)

В ходе обследования было установлено:

№ п/п	Параметр обследования	Результат обследования
1.	<p>Общие сведения об организации:</p> <p>полное наименование _____</p> <p>сокращенное наименование _____</p> <p>организационно-правовая форма _____</p> <p>юридический адрес: индекс _____ республика _____ область (край) _____ город _____ улица _____ дом _____ телефон _____ факс _____ www _____ e-mail _____ Ф. И. О. руководителя _____</p> <p>Среднесписочная численность сотрудников: общая численность _____ чел. в том числе: Упр. персонал _____ чел. ИТР _____ чел. Основные рабочие _____ чел. Размер Уставного капитала _____ Стоимость ОПФ по последнему балансу _____</p> <p>Показатели основных видов деятельности предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● сервисная деятельность : <p>общее количество выполненных ремонтов (ед./год) в том числе: капитальных ремонтов (ед./год) текущих ремонтов (ед./год)</p> ● маркетинговая и рекламная деятельность: <p>реклама своей деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в массовых периодических изданиях - на телевидении и радио - в электронных средствах информации - прочая рекламная деятельность <p>затраты на маркетинг и рекламу</p> <ul style="list-style-type: none"> ● финансовое состояние, в том числе отсутствие задолженности по платежам в бюджеты всех уровней: 	
2.	<p>Характеристика основных участков предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● наличие и характеристика производственных участков для: контрольно-диагностических работ (наличие/отсутствие); электросварочных работ (наличие/отсутствие); проведения гидравлических испытаний (испытательных стендов), 	
3.		

	<ul style="list-style-type: none"> наличие и характеристика вспомогательных участков: конструкторско-технологического бюро предприятия (наличие/отсутствие, чел.) площадки ремонтного фонда (открытые/крытые; кв. м); склад для запасных частей (наличие/отсутствие, кв. м); 	
4.	Метрологическое обеспечение производства: <ul style="list-style-type: none"> наличие средств измерений и контроля для проведения операций технического контроля в соответствии с НТД. 	
5.	Обеспеченность нормативно-технической документацией: <ul style="list-style-type: none"> наличие руководящих и нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятия и используемых при ремонте и эксплуатации (наличие/отсутствие); наличие и характеристика ремонтных документов (наличие/отсутствие). 	
6.	Наличие обученного и аттестованного персонала: <ul style="list-style-type: none"> по гарантийному обслуживанию (чел.); по техническому обслуживанию и послегарантийному ремонту (чел.), в том числе: аттестованных сварщиков (чел.) аттестованных специалистов ОТК (чел.) аттестованных станочников (чел.) 	

Заключение комиссии:

Председатель: _____
Члены: _____

С актом и заключением ознакомлен:
Руководитель организации _____ (_____) М. П.

Приложение №6

Обучение представителей Сервисных центров

1. Подготовка специалистов Сервисных центров.

1.1. Подготовка специалистов Сервисных центров производится на базе

Изготовителя по программам обучения и взятой на сервисное обслуживание номенклатуре продукции.

- Квалификационные требования к руководителям и специалистам Сервисных центров:

высшее или среднее профессиональное образование. Опыт работы в сфере сервисного обслуживания энергетического (насосного) оборудования не менее 3-х лет.

- Квалификационные требования к специалистам рабочих специальностей:

среднее или среднее профессиональное образование. Опыт работы по ремонту и обслуживанию энергетического (насосного) оборудования, в т.ч насосного оборудования, не менее 1 года.

1.2. Подготовка специалистов рабочих специальностей может также проводиться аттестованными Изготовителем специалистами и руководителями Сервисного центра без отрыва от работы на базе Сервисного центра.

1.3. Программа подготовки специалистов Сервисного центра должна включать изучение

следующих теоретических вопросов:

- Общие сведения о насосах.
- Определения, параметры и характеристики насосов, к.п.д.
- Принцип действия насосов.
- Классификация насосов:
 - по назначению;
 - по принципу действия;
 - по роду перекачиваемой жидкости;
 - по конструктивным признакам.
- Основные детали и узлы насосов.
- Конструкции насосов:
 - насосы для нефтеперерабатывающей и нефтехимической промышленности;
 - насосы для водоснабжения теплоэнергетики, сельского хозяйства, жилищно-коммунального хозяйства, пищевых и химических производств;
 - насосы бытового применения.
- Маркировка и пломбирование.
- Подготовка к монтажу и монтаж насосов и электронасосных агрегатов.
- Использование насоса (агрегата).
- Возможные неисправности при эксплуатации насоса (агрегата).
- Меры безопасности при эксплуатации насоса (агрегата).
- Особенности обслуживания насосов в стационарных условиях;
- Особенности обслуживания насосов на местах эксплуатации;
- Методика проведения оценки соответствия условий эксплуатации.
- Методика дефектации насосов.
- Методика определения причины неисправности насосов.
- Методика выявления виновника неисправности.

1.4. Программа подготовки специалистов Сервисного центра должна включать изучение

следующих практических вопросов:

- Техническое обслуживание насоса (электронасосного агрегата).
- Разборка и сборка новых насосов (электронасосных агрегатов) по технологии завода

Изготовителя.

- Разборка и дефектация насосов (электронасосных агрегатов), зарекламированных Потребителем.



Приложение №7

СЕРТИФИКАТ

регионального Сервисного центра

ОАО «ГРУППА ГМС» - в лице её участника ОАО
«ГМС Ливгидромаш», г.Ливны, наделяет полномочиями:

ИНН

КПП

Компания уполномочена осуществлять гарантинное и
послегарантинное обслуживание продукции ОАО
«ГМС Ливгидромаш» на территории

Управляющий директор
ОАО «ГМС Ливгидромаш»

А. Ф. Дворадкин

Дата выдачи: 00.00.0000г.

Действителен до: 00.00.0000г.

Рег. № 000