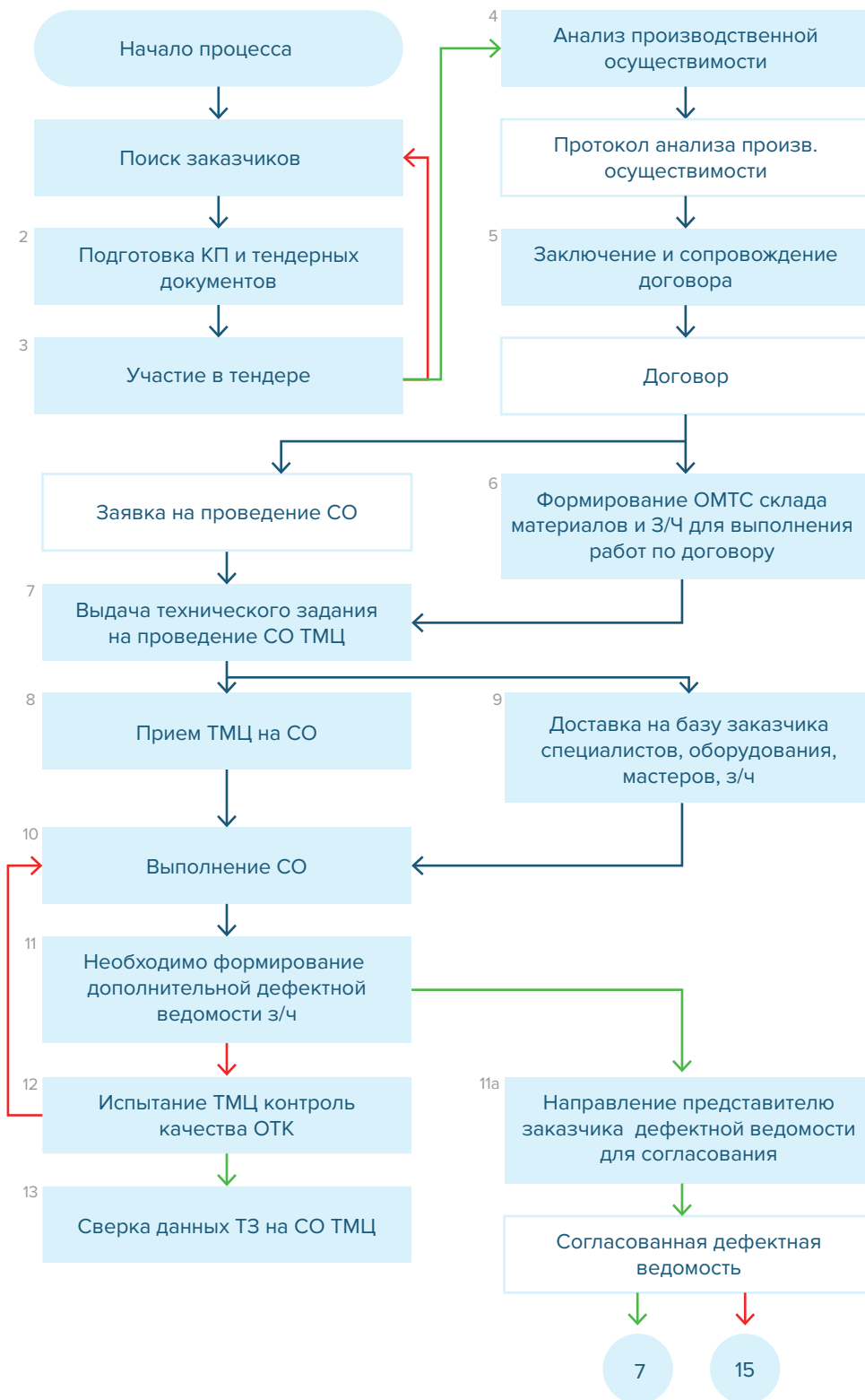


# Методика оказания сервисных услуг



1. Поиск заказчика осуществляется посредством рекламной деятельности, участия в тендерах, личное общение с руководителями предприятий, презентаций.

2. Подготовка коммерческого предложения и тендерных документов.

3. Участие в тендере и рассмотрение КП.

4. Проведение анализа производственной осуществимости выполнения требований к оказываемым услугам и условий контракта (в том числе специфических требований потребителей включая анализ рисков их невыполнений).

5. После оценки заявки заключается и согласовывается договор между заказчиком и ООО «Стромнефтемаш» на проведение СО ТМЦ. Информация с п.1 по п.6 заносится в программу документооборота.

6. Зам. директора по ОМТС формирует склад з/ч и материалов, относящихся к группам 100% сменности и расходно-плановым.

7. Зам. директора по производству составляет ТЗ на СО ТМЦ.

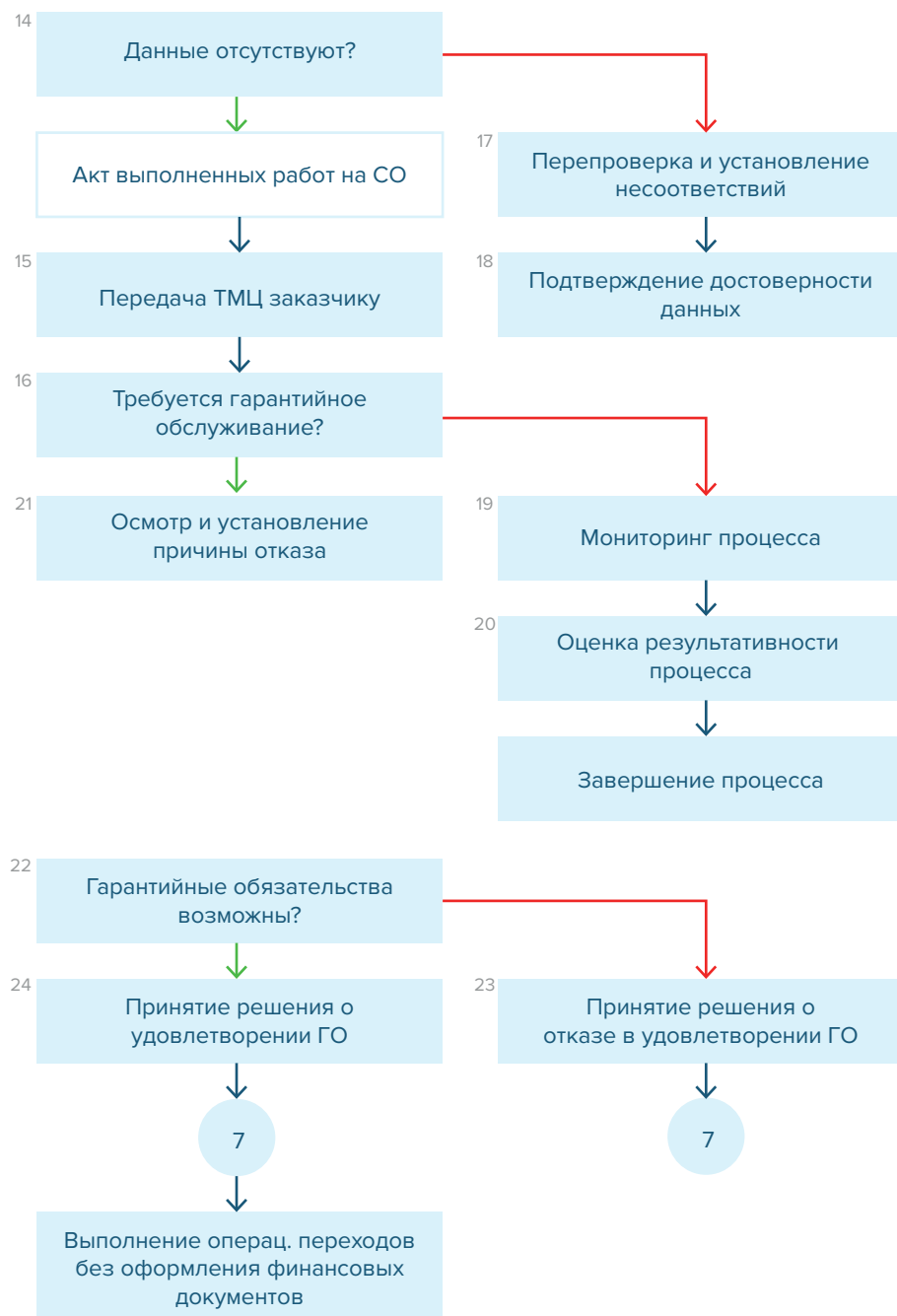
8. Руководитель подразделения принимает ТМЦ и проводит организацию работ по выполнению ТЗ.

9. Руководитель подразделения согласовывает с Заказчиком доставку специалистов, материалов и з/ч на территорию базы Заказчика, принимает ТМЦ и проводит организацию работ по выполнению ТЗ.

10. Специалисты выполняют СО ТМЦ.

11. Зам. директора по производству по согласованию с Заказчиком формирует дефектную ведомость.

# Методика оказания сервисных услуг



12. Мастер участка совместно с специалистом проводят испытания ТМЦ в соответствии с инструкциями Завода-изготовителя и внутренней документацией предприятия. Инженер ОТК дает заключение о качестве работ с отметкой в журнале.

13. Зам. директора по производству производит сверку данных ТЗ и СО ТМЦ.

14. При соответствии данных формируется акт выполненных работ.

15. ТМЦ передаётся Заказчику.

16.,21. При возникновении гарантийного случая специалист по гарантийному обслуживанию устанавливает причину отказа.

17.,18. Перепроверка, установление несоответствий и подтверждение данных.

22.,23.,24. Зам. директора по производству по заключению специалиста принимает решение об удовлетворении гарантийных обязательств.

19. Проведение мониторинга процесса.

20. Оценка результативности процесса.