Настоящая Сервисная политика определяет бизнес модель осуществления гарантийной и сервисной поддержки продукции компаний, входящих в группу IEK, реализованной ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ», далее Обществом, через сеть Дистрибьютеров.

1. Общие положения

Сервисная политика является частью общей политики бизнеса и включает в себя совокупность взглядов и устремлений в отношении экономической деятельности Общества и фиксирует основные принципы поведения по отношению к участникам рынка: Дистрибьюторам ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ», Авторизованным сервисным партнерам, Конечным пользователям продукции и конкурентам.

Сервисная политика – комплекс решений, направленных на развитие и повышение качества сервиса продукции компаний, входящих в группу IEK, и является документом, в котором излагается и обосновывается порядок реализации работ (услуг) сервиса в зависимости от значимых для компании факторов (приоритетные серии продукции, сложность технического обслуживания оборудования, особые требования к техническому обслуживанию, обеспечение безопасной эксплуатации оборудования).

Целями формирования Сервисной политики Общества является:

- внедрение единых процессов;
- стандартизация коммерческой деятельности Общества;
- обеспечение высокого уровня технического обслуживания и клиентского сервиса;
- осуществление квалифицированной поддержки конечных пользователей путем создания сети сервисных партнеров;
- создание и поддержание единых стандартов качества сервисного обслуживания продукции компаний, входящих в группу IEK;
- обеспечение равного подхода и условий сотрудничества для сервисных партнеров;
- поддержание репутации ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ»;
- обеспечение качества продукции и лучшего сервиса для конечных пользователей.

Принципы сервисной политики:

- исследования рынка и потребностей конечных пользователей;
- гибкое реагирование на меняющиеся требования рынка;
- выявление наиболее приемлемого для себя сегмента рынка сервисных работ (услуг), в отношении которых будет проводиться исследование и продвижение;
- совершенствование и обновление номенклатуры сервисных работ (услуг);
- разработка новых технических решений;
- внедрение новых методов сервисного и гарантийного взаимодействия с партнерами и конечными пользователями продукции;
- развитие сервисных возможностей Общества.

Основы сервисной политики:

- удовлетворение потребностей конечных пользователей;
- активное формирование рынка в необходимых направлениях;
- экономическая обоснованность всех процессов в области сервиса;
- единство правил для всех партнеров;
- постоянное изучение состояния и динамики рынка;
- адаптация к условиям рынка с учетом требований и возможностей конечных пользователей.

Управление поведением Общества на основе настоящей Сервисной политики должно обеспечивать работу в динамичном, непрерывном режиме, проявлять гибкость и адаптивность к изменениям и требованиям рынка продуктового сервиса.

Главными элементами сервисной политики являются:

- гарантийная политика;
- политика авторизации сервисных партнеров;
- ценовая политика;
- сбытовая политика;
- политика продвижения.

Реализацию Сервисной политики Общества обеспечивает Технический департамент в рамках следующих направлений работы:

- организация информационной и технической поддержки партнеров и конечных пользователей продукции;
- создание сети авторизованных сервисных партнеров для проведения сервисных работ, гарантийного и постгарантийного обслуживания оборудования;
- выполнение работ (оказание услуг) сервиса;
- администрирование и обработка гарантийных обращений по продукции компаний, входящих в группу IEK;
- организации работы по менеджменту дефектной продукции;
- поддержание необходимого количества запасных частей для обслуживания проданного оборудования;
- организация и проведение технических консультационных семинаров в области эксплуатации, обслуживания и сервиса продукции компаний, входящих в группу IEK.

Инструментами достижения целей настоящей сервисной политики являются:

- планирование процессов;
- формирование и выполнение регламентов и процедур;
- распределение ресурсов;
- мониторинг и анализ процессов прошлых периодов;
- регулирование затрат;
- нормирование издержек;
- управление сервисными проектами;
- использование веб-интерфейса взаимодействия с производителями продукции по коммерческим, техническим и сервисным вопросам;
- сбор и анализ обратной связи от конечных пользователей об уровне и качестве сервиса;
- информирование дистрибьюторов, сервисных партнеров и конечных пользователей об условиях сервисной поддержки продукции;
- контроль соблюдения установленных регламентов и процедур.

2. Используемые термины и сокращения

В тексте настоящей Сервисной политики используются следующие термины и сокращения:

Авторизованный сервисный партнер – организации, независимо от организационно-правовой формы, признанные ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» соответствующими требованиям для оказания услуг и работ по пуско-наладке, диагностике оборудования, техническому обслуживанию, выполнению работ по гарантийному и/или постгарантийному обслуживанию продукции.

Ввод в эксплуатацию – комплекс мер, направленных на подготовку к запуску, размещенного в месте эксплуатации оборудования и требуемых опций к нему, проведение пуско-наладочных работ.

Гарантийное обслуживание – диагностика, ремонт или возврат денежных средств (в случае невозможности проведения ремонта) в пределах установленного гарантийного срока, при соблюдении конечным пользователем условий гарантии. Гарантийное обслуживание может производиться силами ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» или организациями и лицами, уполномоченными ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» (авторизованными сервисными партнерами).

Гарантийные документы – гарантийные талоны или иные документы, которые могут достоверно подтвердить дату приобретения продукции конечным пользователем.

Гарантийный случай – неисправность оборудования, которая появилась в течение гарантийного срока по вине изготовителя, как проявление скрытого дефекта материалов или производства.

Гарантийный срок – период времени, установленный изготовителем оборудования, ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» или законодательно, в течение которого конечный пользователь имеет право на гарантийное обслуживание.

Дистрибьютор – авторизованный обществом (в соответствии с применимыми критериями отбора) коммерческий партнер для распространения продукции группы компаний IEK.

Договор на техническое обслуживание оборудования – договор на оказание услуг по поддержанию оборудования в работоспособном состоянии, включающих регулярное проведение плановых профилактических работ в объёме, установленном производителем оборудования и необходимые внеплановые ремонты, проверку работоспособности оборудования, оказание консультационной поддержки.

Диагностика – комплекс мер по обследованию оборудования и обнаружению дефектных узлов и механизмов, и выявления причин возникновения неисправности, либо подтверждения соответствия измеряемых параметров допустимым значениям эксплуатационных характеристик.

Запасные части – любые оригинальные части оборудования, не являющиеся целым оборудованием, расходными материалами, а также частями, для которых предусмотрена самостоятельная замена конечным пользователем, и указанные в действующем прейскуранте ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ».

Изготовитель – компании, входящие в группу IEK, и производящие продукцию, реализуемую Обществом и официальными дистрибьюторами.

Комплектующие – компоненты, необходимые для комплектования оборудования.

Комплекты ЗИП – предусмотренный производителем комплект запасных частей и ресурсных материалов, предназначенный для плановой замены на оборудовании при достижении заданного ресурса, силами авторизованных партнеров по обслуживанию или авторизованными представителями службы эксплуатации конечного пользователя.

Конечный пользователь – физическое или юридическое лицо, непосредственно эксплуатирующее продукцию и указанное в документах на покупку как покупатель оборудования.

Негарантийный случай – неисправность, появившаяся во время гарантийного срока вследствие нарушения конечным пользователем правил эксплуатации, хранения и транспортировки, или вследствие происшествия, а также в результате произведенной модификации продукции без согласования с ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» и не предусмотренной документацией на оборудование, или если неисправность является следствием ремонта, произведенного лицом, на то не уполномоченным.

Неремонтопригодное оборудование – оборудование, которое признано таковым ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ».

Потребитель – гражданин РФ, иностранный гражданин или лицо без гражданства, приобретающее оборудование для личного, не связанного с осуществлением коммерческой деятельности использования, и подпадающее под условия Закона РФ «О Защите прав Потребителей».

Регламентные (профилактические) работы – работы, объём и периодичность которых определяются руководством по обслуживанию каждого конкретного типа Оборудования. Работы включают в себя следующие виды работ: проверка функционирования элементов Оборудования, проведение замены ресурсных деталей, чистку и/или смазку узлов и блоков и т.п.

Ремонт – комплекс мер, направленный на восстановление работоспособности Оборудования после возникновения поломки или сбоя. Включает в себя как диагностику неисправности, так и собственно работы по восстановлению работоспособности оборудования.

Сервисный центр – структурное подразделение Авторизованного сервисного партнера, непосредственно выполняющее сервисное обслуживание оборудования.

Сертифицированный инженер – инженер, принявший участие в консультационных технических семинарах Изготовителя или Общества, успешно сдавший квалификационный тест и имеющий сертификат установленного образца.

3. Гарантийная политика Общества

3.1. Настоящий раздел описывает гарантийную политику ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ», основные принципы гарантийной поддержки продукции компаний, входящих в группу IEK, условия и правила взаимодействия между дистрибьюторами, авторизованными сервисными партнерами, конечными пользователями и ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» по вопросам, связанным с выполнением гарантийных обязательств.

3.2. Гарантийная политика призвана обеспечить конкурентоспособность продукции компаний, входящих в группу IEK, разработку и осуществление стратегии обслуживания продукции.

3.3. Гарантия на оборудование действует и предоставляется лицам, непосредственно осуществляющим эксплуатацию оборудования (конечным пользователям оборудования).

Для партнеров, осуществляющих перепродажу оборудования, ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» предоставляет гарантии качества в соответствии с условиями Договора и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Для целей настоящей Политики под гарантией на оборудование подразумеваются обязательства Общества, действующие и предоставляемые конечным пользователям оборудования;

обязательства Общества по качеству товара, предоставляемые партнерам, осуществляющим приобретение оборудования для целей дальнейшей перепродажи, именуются гарантиями по качеству.

3.4. Гарантия распространяется на продукцию, реализованную через сеть официальных дистрибьюторов Общества.

3.5. Содержание гарантии: ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» гарантирует, что продукция компаний, входящих в группу IEK, не содержит дефектов, связанных с материалом или качеством изготовления, при использовании по назначению, в соответствии с нормативно-технической документацией, для соответствующего типа оборудования и технической документацией изготовителя в течение установленного гарантийного срока.

В случае возникновения неисправностей по вине изготовителя ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» обеспечивает осуществление гарантийного ремонта дефектного оборудования либо возврат денежных средств за оборудование конечному пользователю.

Гарантией не покрываются повреждения оборудования, обусловленные и (или) возникшие вследствие:

- некорректной эксплуатации оборудования (эксплуатация в нарушение Руководства пользователя, Инструкций по эксплуатации);
- использования оборудования не по назначению;
- некорректного или несвоевременного технического обслуживания оборудования;
- модификации продукции без согласования с ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» и не предусмотренной документацией на оборудование;
- ремонта, либо попыток ремонта оборудования лицами или организациями, не авторизованными для ремонта соответствующего оборудования;
- некорректного монтажа оборудования;
- запуска оборудования, выполненного с нарушениями;
- несоблюдения условий хранения и/или транспортировки оборудования, описанных в Руководствах и Инструкциях на оборудование;
- установки неофициальных модификаций ПО и конструктивных элементов оборудования;
- разборки оборудования, изменения конструкции и других вмешательств, не предусмотренных Руководствами и Инструкциями по эксплуатации;
- несоответствующего качества параметров сети питания;
- несоответствия условий окружающей среды, указанным в инструкции по эксплуатации;
- вмешательства третьих лиц;
- использования запасных частей, аксессуаров, вспомогательных и расходных материалов или объектов сторонних производителей и не предназначенных для использования с оборудованием;
- попадания во внутренние рабочие объемы оборудования посторонних предметов и жидкостей;
- повреждений, вызванных действием непреодолимой силы (пожар, стихийные бедствия, и т.д.);
- нарушение установленных пломб.

Решение о ремонте или невозможности ремонта по каждому гарантийному случаю принимается техническими специалистами ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ».

3.6. В соответствии с гарантийной политикой продукция компаний, входящих в группу IEK, подлежит гарантии в течение сроков, указанных в сопроводительной документации (Паспорт, Руководство по эксплуатации) на момент передачи соответствующему Дистрибьютору.

3.7. Особенности предоставления гарантии потребителям обусловлены требованиями законодательства о Защите прав потребителей.

Конечный пользователь оборудования, являющийся потребителем, должен предоставить документы, подтверждающие право на гарантийное обслуживание (например, письменный договор купли-продажи, кассовый или товарный чек, правильно заполненный оригинальный гарантийный талон, а также другой документ, подтверждающий факт приобретения оборудования).

Гарантийный срок по соответствующему гарантийному случаю определяется в соответствии с предоставленными документами и исчисляется с даты продажи потребителю.

4. Политика авторизации сервисных партнеров

4.1. Целью Политики авторизации сервисных партнеров является установление единых критериев допуска партнёров для выполнения сервисных работ в отношении продукции компаний, входящих в группу IEK.

В подтверждение допуска Общество предоставляет статус Авторизованного сервисного партнера при условии соблюдения критериев и условий, обозначенных в настоящей Политике авторизации.

4.2. Сервисные партнеры разделяются на три группы по типу обслуживаемого оборудования: ИБП, Силовое оборудования и СКС.

В рамках одной группы оборудования авторизация может быть предоставлена на все или отдельные серии оборудования.

4.3. Сервисные партнеры авторизуются на выполнение следующих действий:

- Монтаж, ввод в эксплуатацию и базовое техническое обслуживание оборудования;
- Расширенное техническое обслуживание, диагностика, техническая инспекция, восстановительный ремонт оборудования;
- Комплексная диагностика, сложный ремонт и модернизация крупногабаритного силового оборудования в том числе в условиях сервисного центра.

4.4. Статус Авторизованного сервисного партнера присваивается посредством заключения Соглашения о сервисном партнерстве (или Меморандума о присвоении статуса Авторизованного сервисного партнера) с ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ».

В дополнение выдается сертификат о присвоении статуса Авторизованного сервисного партнера.

Уровень авторизации с указанием группы, серий оборудования и выполняемых направлений сервиса указывается в Сертификате о присвоении статуса Авторизованного сервисного партнера.

4.5. Авторизация предоставляется на срок продолжительностью 1 год при условии соответствия критериям авторизации.

4.6. Критерии авторизации сервисных партнеров:

Монтаж, ввод в эксплуатацию и базовое техническое обслуживание Оборудования			1	Наличие в штате сервисного партнера или на условиях гражданско-правового найма не менее 2 сервисных инженеров по продукции группы компаний IEK. Умение сервисного персонала читать схемную и техническую документацию (в т.ч. англоязычную) и обеспечивать диагностику неисправностей на уровне плат и модулей.
			2	Опыт в организации и проведении технического обслуживания инженерных систем, соответствующих уровню авторизации, не менее 1 года.
			3	Наличие у сервисных инженеров сервисного партнера допуска по электробезопасности не ниже III группы.
			4	Наличие комплекта инструментов и средств измерений, предназначенных для выполнения работ, в том числе: ‣ Мультиметр; ‣ Токовые клещи; ‣ индикатор емкости батарей (для сервисных партнёров по ИБП); ‣ ноутбук для сервисных целей; ‣ средства индивидуальной защиты инженера от поражения электрическим током; ‣ набор монтажных инструментов.
			5	Участие как минимум двух сервисных инженеров сервисного партнера в технических семинарах, соответствующих уровню авторизации, по соответствующим группам и сериям Оборудования и успешное выполнение тестирования на уровень знаний по тематике семинара.
			6	Наличие у сервисного партнера телефонной линии технической поддержки по вопросам сервиса продукции группы компаний IEK.
	Расширенное техническое обслуживание, гарантийный и постгарантийный ремонт Оборудования		7	Опыт в организации и проведении технического обслуживания продукции группы компаний IEK **по соответствующим группам и сериям Оборудования** не менее **1 года**.
			8	Наличие у сервисного партнера интернет-ресурса для продвижения сервисных услуг в отношении продукции группы компаний IEK.
			9	Наличие склада с набором оригинальных запчастей для проведения оперативного гарантийного и не гарантийного ремонта.
		Комплексная диагностика, сложный ремонт и модернизация крупногабаритного силового оборудования в том числе в условиях сервисного центра	10	Опыт в организации и проведении технического обслуживания продукции группы компаний IEK **по соответствующим группам и сериям Оборудования** не менее **2** лет.
			11	Помещение для ремонта Оборудования на территории сервисного партнера: ‣ не менее 30 м²; ‣ 3-х фазное питание; ‣ нагрузочное сопротивление; ‣ наличие тестового набора АКБ; ‣ организация рабочих мест и помещения в соответствии с требованиями антистатической защиты.

4.7. По усмотрению Директора по техническому развитию в течение срока авторизации может проводиться аудит Сервисных партнеров на предмет соответствия критериям авторизации.

5. Выполнение работ (оказание услуг) сервиса

5.1. Под услугами (работами) сервиса понимаются услуги и работы в отношении оборудования, произведенного группой компаний IEK, выполняемые ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» или с привлечением субподрядчиков.

5.2. Сервис обеспечивает конечным пользователям максимально высокий уровень сервисной поддержки Оборудования и включает следующие услуги (работы):

- Монтажные работы;
- Пусконаладочные работы;
- Шеф-монтаж и шеф-наладка Оборудования;
- Техническая диагностика Оборудования;
- Настройка Оборудования;
- Ремонт Оборудования;
- Техническое обслуживание Оборудования;
- Ретрофит Оборудования;
- Аппаратное и программное обновление Оборудования;
- Замена аккумуляторных батарей;
- Проведение замеров и анализа качества сети;
- Предоставление приборов для тестирования Оборудования.

Порядок выполнения работ (оказания услуг) сервиса определяется «Регламентом выполнения работ (оказания услуг) ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ».

6. Ценовая сервисная политика

Ценовая политика определяет конкурентоспособность Продукции и сопутствующих сервисных работ и услуг, конечная цель которой – определить ценовую стратегию, которая обеспечит максимальную прибыль при минимальных затратах в соответствии с целями ценообразования.

Основной функцией ценовой политики является осуществление стратегического управления, в том числе определение ценовой политики, стратегии реализации работ и услуг прямого сервиса, условий реализации сервисных продуктов Общества, а также осуществление оперативного управления. Определяется и утверждается Коммерческим директором Общества.

7. Сбытовая сервисная политика

Сбытовая политика в отношении сервисных продуктов, работ (услуг) и решений строится на основе упорядоченного анализа потребностей и запросов, восприятий и предпочтений, свойственных конечным пользователям продукции.

Сбытовая политика должна быть ориентирована на достижение таких показателей эффективности функционирования организации, как:

- получение прибыли в текущем периоде, а также гарантии ее получения в будущем;
- максимальное удовлетворение спроса конечных пользователей;

- долговременная рыночная устойчивость организации и конкурентоспособность ее продукции;
- положительная репутация на рынке.

8. Политика продвижения

Политика продвижения – это комплекс мероприятий, направленных на повышение эффективности реализации сервисных продуктов, работ (услуг) через коммуникативное воздействие на партнеров и конечных пользователей. Политика продвижения преследует цели активации спроса и поддержание благоприятного отношения к Продукции. Продвижение сервисных продуктов, работ (услуг) выполняет ряд функций: создание привлекательного образа брендов Продукции; доведение информации о сервисном и гарантийном обслуживании продукции до конечных пользователей; мотивирование всех участников, находящихся в цепочке сбыта продукции и сервисных продуктов; распространение сведений о благонадежности Общества.

Политика продвижения определяется и утверждается Коммерческим директором Общества.

9. Осуществление гарантийного обслуживания Оборудования

9.1. Порядок обработки обращений по гарантийным случаям определяется «Положением о гарантийном обслуживании» ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ».

9.2. Порядок взаимодействия Общества с Дистрибьюторами по гарантийным случаям определяется Регламентами «Прием и регистрация рекламаций от партнера», «Рассмотрение претензии по качеству для определения причин» и Паспортом процесса «Претензионная работа с партнерами».

9.3. Порядок рассмотрения и обработки претензий на качество продукции, выпускаемой дочерними предприятиями ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ», регламентируется нормативно методической документацией данных предприятий.

9.4. При получении информации о гарантийном обращении Конечного пользователя технический специалист Общества, осуществляющий рассмотрение соответствующего гарантийного случая, должен:

- убедиться, что случай попадает под определение гарантийной неисправности в соответствии с гарантийной политикой ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ»;
- отправить запрос Изготовителю на обслуживание по гарантии производителя, приложив необходимые отчеты и при необходимости сканы и описания неисправностей;
- при необходимости обслуживания по гарантии производителя Оборудования, принадлежащего физическим лицам, необходимо приложить скан-копию заполненного гарантийного талона и документов, подтверждающих дату продажи Оборудования.

9.5. Условием взаимодействия ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» с сервисным партнерами при осуществлении гарантийного сервиса является наличие действующего подрядного договора с ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ».

На основании подтвержденного запроса на гарантийную поддержку, ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» предоставляет запасные части, необходимые для проведения гарантийного ремонта. Запасные части доставляются Обществом до фактического места нахождения авторизованного сервисного партнера, осуществляющего гарантийный ремонт.

9.6. Дефектные запасные части ремонтируемого Оборудования становятся собственностью ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» и подлежат возврату. Партнер обязан хранить эти запасные части в течение 6 месяцев с момента проведения гарантийного ремонта и вернуть в ПАО «ИЭК ХОЛДИНГ» по первому требованию.

10. Организация и проведение технических консультационных семинаров в области эксплуатации, обслуживания и сервиса продукции

Технические семинары проводятся посредством оказания Обществом консультационных услуг с целью:

- консультирования о технических характеристиках, особенностях эксплуатации, обслуживания и сервиса продукции компаний, входящих в группу IEK;
- обеспечения информационной поддержки новой продукции и технических решений компаний, входящих в группу IEK;
- контроля уровня знаний участников Технических семинаров в области эксплуатации, обслуживания и сервиса продукции компаний, входящих в группу IEK.

Порядок взаимодействия структурных подразделений Общества при организации и проведении технических семинаров и технических презентаций по продукции компаний, входящих в группу IEK, определяется «Положением о проведении технических семинаров и презентаций».

11. Контроль соблюдения

В целях контроля соблюдения положений, установленных настоящей Политикой, внутренний аудитор проводит проверку исполнения положений Политики, по результатам которого составляет отчет, направляемый Директору по техническому развитию.

12. Заключительные положения

Настоящая Политика вступает в силу с даты утверждения Генеральным директором Общества.

Все изменения и дополнения к настоящей Политике должны быть утверждены приказом Генерального директора Общества.