



## ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАМАЗ»

### ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СЕРВИСА

Публичное Акционерное Общество «КАМАЗ» гарантирует обслуживание (сервис) любой продукции с маркой «КАМАЗ» в любом регионе России и за рубежом через фирменную дилерскую сеть.

Основой качественного сервиса является сочетание передовых методов и средств организации производства с применением современных видов оборудования, высокой квалификации, инициативы и ответственности каждого работника, его комплексной мотивации к достижению высоких результатов труда.

Эффективность и конкурентоспособность произведенной продукции, сбытовой и продуктовой деятельности ПАО «КАМАЗ» обеспечивается развитой Системой обслуживания (сервиса).

Система обслуживания (сервиса) гарантирует каждому потребителю полный комплекс услуг по обслуживанию и восстановлению автотехники КАМАЗ в гарантийный и послегарантийный период и обеспечивает условия для экономически выгодной эксплуатации с момента приобретения до утилизации.

Реализация Политики ПАО «КАМАЗ» в области сервиса обеспечивается за счет:

- управления сервисной сетью через организацию сервиса, как одного из базовых процессов системы менеджмента качества, в соответствии с требованиями ИСО 9001, ГОСТ ISO 9001, ГОСТ РВ 0015-002, ISO/TS 16949;
- аттестации действующих и вновь назначенных субъектов дилерской сети на соответствие требованиям ПАО «КАМАЗ»;
- развития дилерской сети посредством строительства и ввода в действие многофункциональных типовых торгово-сервисных комплексов (ТСК), предоставляющих потребителю полный спектр услуг (реализация автомобилей, запасных частей, сервис, лизинг);
- совершенствования нормативной базы управления и системы контроля производственной деятельности субъектов дилерской сети и эффективности использования имущественного комплекса ПАО «КАМАЗ»;
- внедрения системы менеджмента качества и сертификации ее на соответствие стандартам ИСО 9001 (ГОСТ ISO 9001) и ГОСТ РВ 0015-002 субъектами дилерской сети;
- оснащения субъектов дилерской сети высокотехнологичным оборудованием и оснасткой для проведения качественного и оперативного обслуживания (сервиса), диагностики и ремонта автомобильной техники КАМАЗ;
- развития сервиса узлов, агрегатов и систем автомобильной техники ПАО «КАМАЗ» экологического класса Евро-5 и выше, с применением электронных систем управления и современного программного обеспечения;
- предоставления каждому потребителю квалифицированных услуг по предпродажному, гарантийному и послегарантийному сервису с использованием запасных частей, узлов и агрегатов, соответствующих требованиям к качеству продукции ПАО «КАМАЗ» и конструкторской документации завода-изготовителя;
- повышения заинтересованности потребителя в сервисе продукции ПАО «КАМАЗ» через обеспечение субъектов дилерской сети запасными частями к новым моделям и модификациям автомобильной техники КАМАЗ;
- оперативной поставки запасных частей в течение 72 часов с момента размещения заявки на их поставку с использованием сети региональных складов и активного сотрудничества с поставщиками покупных изделий;
- подготовки потребителя к эффективной и безопасной эксплуатации автомобильной техники КАМАЗ;
- своевременного обеспечения субъектов дилерской сети технологической, нормативной и эксплуатационно-ремонтной документацией, в т.ч. с применением Портала электронной эксплуатационной документации;
- организации и развития непрерывного обучения и повышения квалификации технического и производственного персонала субъектов дилерской сети в сфере сервиса и эксплуатации продукции ПАО «КАМАЗ» на базе учебных центров, рекомендованных ПАО «КАМАЗ»;
- обеспечения информационного взаимодействия с субъектами дилерской сети с применением электронного оборудования и коммуникационных сетей;
- обеспечения разработки и внедрения системы сбора и передачи информации о состоянии качества продукции с маркой КАМАЗ на стадиях производства, хранения и эксплуатации;
- инвестиций в развитие и приближение сервисной инфраструктуры к потребителю в соответствии с условиями эксплуатации продукции в регионе;
- совершенствования процедуры принятия, рассмотрения и удовлетворения обращений потребителей по качеству автомобильной техники «КАМАЗ», безусловного исполнения обязательств по условиям гарантии качества выпускаемой продукции (не менее 24 месяцев или до 200 тыс. км пробега) с целью максимального сокращения срока восстановления автотехники в течение 20 дней с даты обращения потребителя;
- постоянного повышения технического уровня и качества продукции ПАО «КАМАЗ», технической оснащенности субъектов дилерской сети, стимулирования развития сервиса с целью улучшения показателей конкурентоспособности и снижения эксплуатационных затрат конечного потребителя.

Постоянное, непрерывное совершенствование и развитие Системы обслуживания (сервиса), вовлечение в эту работу всего персонала гарантирует **максимальное соответствие качества обслуживания требованиям потребителей** на новых и традиционных рынках сбыта продукции ПАО «КАМАЗ», преодоление технического и технологического отставания уровня сервиса от динамики развития автомобильной техники КАМАЗ.

Руководство ПАО «КАМАЗ» полностью принимает на себя ответственность за реализацию **Политики в области сервиса продукции.**

Генеральный директор

С.А. Когин

Утверждена приказом от «28» 06 2016 г. № 127