

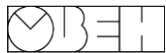
Сервисная политика ООО ПО ОВЕН

Москва, 2025



ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
1. РОЛИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	5
1.1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМПАНИИ	5
1.2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДИЛЕРОВ И РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ	5
2. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
2.1. ПРЕДПРОДАЖНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ	6
2.2. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	6
2.2.1. Гарантийный срок	6
2.2.2. Гарантийные обязательства	7
2.2.3. Ограничения гарантии	7
2.2.4. Ремонт	7
2.2.5. Комплектующие	8
2.3. ПОСТГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	8
2.4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	8
2.4.1. Инструкции и руководства по эксплуатации	8
2.4.2. Документы о сертификации	8
2.4.3. Доступ к документации	8
2.4.4. Предоставление информационных и маркетинговых материалов	9
2.4.5. Предоставление услуг по проверке оборудования	9
2.4.6. Предоставление Изделий на тестирование	9
2.4.7. Бета-тестирование образцов	9
3. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА	10
3.1. ЦЕНТРАЛЬНЫЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР	10
3.2. РЕГИОНАЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ ЦЕНТРЫ	10
4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ	11
4.1. МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ	11
4.2. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ	11
4.3. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	11
5. КОММУНИКАЦИЯ	12
5.1. ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ, ДИЛЕРОВ И РСЦ	12
5.2. ВОЗМОЖНЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ	12
5.2.1. Официальный сайт Компании	12
5.2.2. Электронная почта	12
5.2.3. Телефонная поддержка	12
5.2.4. Социальные сети	12
5.2.5. Форма обратной связи	12



ВВЕДЕНИЕ

Сервисная политика представляет собой совокупность целей и принципов в сервисной деятельности Компании, Дилеров и Региональных сервисных центров, и устанавливает единый перечень услуг и правила их оказания для всех Клиентов.

Цель сервисной политики – обеспечение высокого уровня обслуживания Клиентов Компании, укрепление положительной репутации Компании и повышение лояльности Клиентов.

Область применения: сервисная политика распространяется на деятельность Компании, Региональных сервисных центров и Дилеров, оказывающих услуги предпродажного и послепродажного сервиса Клиентам Компании, обеспечивая выполнение стандартов качества предоставляемых услуг.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Компания (ООО «Производственное Объединение ОВЕН») — ведущий российский разработчик и производитель оборудования для промышленной автоматизации.

Изделие — продукция, произведенная Компанией, поставляемая на основании договорных обязательств и предназначенная для удовлетворения потребностей в сфере автоматизации и контроля.

Клиент — это юридическое или физическое лицо, приобретающее Изделия Компании с целью их использования для собственных нужд или в качестве комплектующих в своем серийном производстве, а также для интеграции в проекты по автоматизации и создающее добавочную стоимость через предоставление услуг.

Дилеры — сертифицированные торговые компании, реализующие продукцию Компании посредством поддержания оптово-розничной торговли и маркетинга, а также имеющие собственные склады и техническое сопровождение.

Региональные сервисные центры (РСЦ) — сеть авторизованных Компанией региональных партнеров, предоставляющая услуги Компании по послепродажному обслуживанию в едином формате и на единых условиях на территории России и стран ЕАЭС.

Сервисное обслуживание — совокупность мероприятий, направленных на поддержание функциональности, надежности и безопасности Изделий, обеспечивающих их долгосрочное использование и эффективность.

Страны ЕАЭС — государства-члены Евразийского экономического союза.

Официальный сайт Компании — это веб-ресурс, созданный и поддерживаемый самой Компанией или ее уполномоченными представителями, предназначенный для предоставления информации о Компании, её продуктах или услугах, новостях, контактных данных, а также для взаимодействия с Клиентами и Сервисными партнёрами. Официальный сайт служит основным источником достоверной информации о Компании и находится по адресу: <https://owen.ru/>

1. РОЛИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1.1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМПАНИИ

Компания оказывает услуги Сервисного обслуживания Клиентов как напрямую, так и через Региональные сервисные центры, обеспечивая гибкость и адаптацию к индивидуальным потребностям Клиентов.

Компания осуществляет разработку стандартов Сервисного обслуживания, обеспечивая единообразие и высокое качество оказания услуг на всех уровнях.

Компания обеспечивает координацию и поддержку деятельности Дилеров и РСЦ. Компания оказывает услуги предпродажного и послепродажного обслуживания Клиентов.

Компания обеспечивает контроль качества Сервисного обслуживания и гарантирует соответствие установленным стандартам для удовлетворения потребностей Клиентов.

1.2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДИЛЕРОВ И РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ

Дилеры и РСЦ активно взаимодействуют с Клиентами. Дилеры помогают при выборе изделий, РСЦ обеспечивают обслуживание и решают возникающие сервисные ситуации на территории России и стран ЕАЭС.

Дилеры оказывают услуги предпродажного обслуживания. Оно фокусируется на помощи Клиентам в выборе, тестировании и приобретении Изделий, обеспечении необходимой информацией и технической поддержкой.

Послепродажное обслуживание, выполняемое РСЦ, включает в себя услуги по ремонту, техническому обслуживанию и консультациям, направленным на удовлетворение потребностей Клиентов после покупки.

Дилеры и РСЦ поддерживают обратную связь между Клиентами и Компанией: собирают и анализируют отзывы Клиентов для оперативного реагирования на их потребности и активно взаимодействуют с Компанией, способствуя повышению качества услуг и укреплению доверия к бренду.

2. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. ПРЕДПРОДАЖНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Компания, а также Дилеры предоставляют детализированные консультации для ознакомления потенциальных Клиентов с ассортиментом Изделий и их техническими характеристиками.

Предпродажное консультирование направлено на обеспечение Клиентов необходимой информацией для принятия осознанного решения о покупке и успешного использования Изделий. Предпродажное консультирование включает в себя следующие аспекты:

- помощь в выборе продукции: предоставление квалифицированных рекомендаций по подбору Изделий в соответствии с потребностями Клиентов;
- рекомендации по установке: консультирование по правильной установке Изделий для обеспечения их эффективной работы;
- рекомендации по эксплуатации: информация о правилах и методах надлежащей эксплуатации Изделий для достижения максимальной производительности;
- обучение: проведение тренингов и инструктажей, а также предоставление методических материалов для более глубокого понимания предлагаемых решений по автоматизации;
- индивидуальные решения: подбор конфигураций Изделий под специфические задачи Клиента.

2.2. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Компания, а также РСЦ осуществляют гарантийное обслуживание, которое включает в себя диагностику, последующий ремонт или замену Изделия на аналогичное, а также поставку комплектующих в случаях некомплекта. В соответствии с ремонтпригодностью Изделия классифицируются на:

- **Неремонтпригодные** – Изделия, разборка которых затруднена из-за заливки компаундом; Изделия, имеющие клеевые или сварные корпуса; а также Изделия, которые невозможно разобрать без повреждения, или для ремонта которых необходимо специальное оборудование.
- **Ремонтпригодные** – все остальные Изделия, кроме неремонтпригодных.

Гарантийное обслуживание не включает в себя компенсацию расходов по транспортировке Изделия до Компании или РСЦ, а также работы по вводу в эксплуатацию отремонтированного или замененного нового Изделия.

2.2.1. Гарантийный срок

Компания гарантирует качество производимой продукции, поэтому на все Изделия, в соответствии с внутренним регламентом, определяется гарантийный срок. Гарантийный срок на новые Изделия – составляет от 12 до 120 месяцев, указан в паспорте Изделия и исчисляется с даты продажи. В случае отсутствия даты продажи в паспорте гарантийный срок считается от даты производства Изделия, которая зашифрована в заводском номере. В случае нечитаемости заводского номера сервисное обслуживание производится на платной основе.

2.2.2. Гарантийные обязательства

Компания гарантирует соответствие Изделия технической документации при соблюдении условий транспортировки, хранения, монтажа и эксплуатации. В случае выхода Изделия из строя в течение гарантийного срока Компания обязуется осуществить его бесплатный ремонт или замену.

Устранение дефектов ремонтпригодных Изделий в течение гарантийного срока осуществляется путем обновления внутреннего программного обеспечения, замены неисправных компонентов, замены готовых узлов или полной замены устройства.

Устранение дефектов неремонтпригодных Изделий в течение гарантийного срока возможно только путем обновления внутреннего программного обеспечения или полной замены Изделия.

Компания обеспечивает ремонт, замену и техническое обслуживание Изделий в течение всего срока его производства, а после снятия с производства в течение 5 лет.

2.2.3. Ограничения гарантии

Гарантийные обязательства не распространяются в следующих случаях:

- изменение конструкции Изделия и других вмешательств, непредусмотренных инструкцией по эксплуатации Изделия;
- несоблюдение правил установки, подключения, эксплуатации, хранения или транспортировки изделия, указанных в инструкции по эксплуатации Изделия;
- установка комплектующих или осуществление ремонта, или разборки Изделия организациями, не являющимися Региональными сервисными центрами, включая самостоятельный ремонт, даже с использованием оригинальных запчастей;
- повреждения, вызванные неправильной эксплуатацией или несоответствием условиям хранения;
- механические повреждения, вызванные ударами, падениями или другими внешними воздействиями, не связанные с производственными дефектами;
- замена оригинальных комплектующих на неоригинальные;
- повреждения, вызванные экстремальными условиями и действием непреодолимой силы (пожар, стихийные бедствия, и т.д.);
- несоответствие параметров питающих, телекоммуникационных и кабельных сетей, а также условий окружающей среды, указанных в паспорте Изделия;
- попадание во внутренние рабочие объемы оборудования посторонних предметов, пыли, жидкостей, наличие коррозии;
- получение Изделием в процессе эксплуатации механических и/или термических повреждений.

2.2.4. Ремонт

Ремонт Изделий выполняется квалифицированными специалистами Компании и РСЦ с использованием конструкторской документации и оригинальных запчастей.

После ремонта 100% Изделий проходят стендовые испытания на специализированном оборудовании в соответствии с инструкциями по стендовым испытаниям. По результатам стендовых испытаний принимается решение об успешном ремонте и исправности Изделия. Если изделие не проходит стендовые испытания, оно возвращается в ремонт.

2.2.5. Комплектующие

Комплектующие для Изделий Компании поставляются на платной и бесплатной основе. Бесплатно комплектующие поставляются в случаях несоответствия комплектности приобретаемых Изделий по вине Компании: некомплект, пересорт комплектации, несоответствующая комплектация изделия.

В случае утраты или повреждения комплектующих со стороны Клиента их возможно приобрести на платной основе. Гарантийный срок на комплектующие и составные части составляет 6 месяцев с даты поставки или передачи отремонтированного Изделия.

2.3. ПОСТГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Постгарантийное обслуживание включает в себя все работы по устранению выявленных дефектов и неисправностей Изделий, срок гарантии на которые завершился. В этом случае все выполняемые работы осуществляются на платной основе.

2.4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Компания обеспечивает Клиентов, Дилеров и РСЦ технической документацией и маркетинговыми материалами, необходимыми для грамотного использования и эффективного продвижения продукции. Компания гарантирует прозрачность и доступность всей необходимой информации для успешного взаимодействия с Клиентами, Дилерами и РСЦ.

2.4.1. Инструкции и руководства по эксплуатации

Вся производимая продукция сопровождается подробными инструкциями, содержащими информацию о процессе установки, настройки, эксплуатации и обслуживания Изделий. Данные руководства разработаны в удобном для Клиентов формате и включают:

- пошаговые инструкции по установке и наладке оборудования;
- рекомендации по эксплуатации, учитывающие различные условия и сценарии использования;
- информацию о регулярном техническом обслуживании и плановых проверках, что способствует продлению срока службы продукции и повышению ее эксплуатационной надежности.

2.4.2. Документы о сертификации

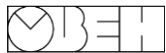
Компания предоставляет документацию, подтверждающую соответствие Изделий установленным стандартам качества и безопасности в случае, если Изделия подлежат сертификации в соответствии с Техническим регламентом Таможенного Союза. К числу основных документов относятся:

- сертификаты соответствия;
- разрешения на использование Изделий в различных отраслях.

2.4.3. Доступ к документации

Техническая документация представлена на Официальном сайте Компании и доступна для ознакомления в постоянном режиме. Клиенты имеют возможность ознакомиться с инструкциями, сертификатами и другими материалами в режиме онлайн.

Дополнительно, по запросу Клиентов, Компания готова предоставить необходимые документы в виде сопроводительной документации непосредственно при отгрузке Изделий. Это обеспечивает



наличие всей необходимой информации для Клиентов, что способствует более эффективному использованию Изделий.

2.4.4. Предоставление информационных и маркетинговых материалов

Компания активно разрабатывает и предоставляет разнообразные информационные и маркетинговые материалы для своих Клиентов, Дилеров и РСЦ. К таким материалам могут относиться:

- брошюры и каталоги, содержащие подробные сведения о характеристиках и преимуществах Изделий;
- презентации и обучающие видео, позволяющие глубже понять функциональные возможности Изделий;
- специальные предложения и рекламные акции, способствующие эффективному продвижению и реализации Изделий.

2.4.5. Предоставление услуг по поверке оборудования

Все средства измерений, производимые Компанией, изначально поставляются с первичной поверкой в соответствии с приказом Минпромторга от 31 июля 2020 года № 2510 и 04.01.2021 «Об утверждении порядка проведения поверки средств измерений, требований к знаку поверки и содержанию свидетельства о поверке». Это подтверждается поверочным клеймом в паспорте Изделия и соответствующей записью в ФГИС «АРШИН».

Компания также предоставляет Клиентам платную услугу по периодической поверке средств измерений, что является важным элементом обеспечения точности и надежности измерений. Корректное оформление результатов поверки является необходимым шагом для обеспечения надежности и законности применения средств измерений в дальнейшем.

Результаты первичной, периодической, а также первичной поверки после ремонта передаются в ФГИС «АРШИН» и могут быть оформлены по желанию Клиента в виде:

- свидетельства о поверке;
- протокола поверки.

2.4.6. Предоставление Изделий на тестирование

Компания предоставляет услугу по передаче Изделий на тестирование, предназначенную для компаний, которые проводят испытания оборудования в соответствии со своими собственными методиками.

Процесс тестирования направлен на выявление функциональности Изделий, их соответствия заявленным характеристикам и дальнейшее внесение в реестр возможных применений.

2.4.7. Бета-тестирование образцов

Компания может предлагать своим Клиентам участие в тестировании новых разрабатываемых Изделий для оценки их функциональности и удобства. Благодаря этому Клиенты имеют возможность первыми получить образец нового Изделия, повлиять на его характеристики и эргономику, попробовать новый функционал.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА

Важнейшим аспектом сервисной политики Компании является эффективная организация сервиса, направленная на обеспечение высококачественного обслуживания Клиентов как в России, так и в странах ЕАЭС.

3.1. ЦЕНТРАЛЬНЫЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

Центральный сервисный центр выполняет ключевые функции в системе обслуживания, включая:

- координацию и поддержку Дилеров и РСЦ. Это обеспечивает единый стандарт качества предоставляемых услуг и помогает партнёрам быстро находить решения для возникающих вопросов.
- оказание услуг по Сервисному обслуживанию Клиентов. Центральный сервисный центр выполняет роль контрольного звена для выполнения гарантийных и постгарантийных обязательств, обеспечивая защиту прав потребителей и поддерживая высокий уровень сервиса.

3.2. РЕГИОНАЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ ЦЕНТРЫ

Для оперативного обслуживания Клиентов создана сеть Региональных сервисных центров (РСЦ), основной функцией которых является обеспечение локального обслуживания Клиентов. РСЦ позволяют клиентам получать помощь быстро в своем регионе. Это сокращает время ожидания и повышает эффективность ремонта.

Все РСЦ имеют одинаковый статус и предоставляют услуги по ремонту Изделий на равных условиях. Это предоставляет Клиентам возможность обращаться в любой РСЦ по своему выбору, независимо от места приобретения Изделий, что, в свою очередь, гарантирует комфорт и удобство в обслуживании.

Таким образом, организация сервиса Компании обеспечивает высокое качество, доступность и оперативность в обслуживании Клиентов, что является залогом успешного партнерства и удовлетворенности пользователей.

4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

В данном разделе подробно описаны методы, которые Компания использует для оценки уровня удовлетворенности своих Клиентов и анализа их обращений. Главной целью Компании является постоянное улучшение качества предоставляемых услуг и оптимизация процесса обслуживания Клиентов.

4.1. МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

По завершении сервисного обслуживания проводится анкетирование Клиентов с целью получения отзывов по оценке качества оказания услуг. Все полученные отзывы фиксируются и анализируются специалистами Компании. На основании полученных данных разрабатываются меры по улучшению качества послепродажного сервиса.

4.2. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

Компания проводит регулярный анализ рекламаций Клиентов, что позволяет выявить причины возникновения проблем в системе обслуживания. На основе данного анализа разрабатываются и внедряются мероприятия, направленные на улучшение качества предоставляемых услуг.

4.3. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Клиенты имеют возможность оставлять жалобы и предложения через специальный раздел на Официальном сайте Компании. Данный канал связи предназначен для сбора отзывов, что позволяет улучшать качество услуг и учитывать мнения Клиентов в процессе их обслуживания.

5. КОММУНИКАЦИЯ

5.1. ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ, ДИЛЕРОВ И РСЦ

Ключевым аспектом деятельности Компании является эффективная коммуникация с Клиентами, Дилерами и РСЦ.

Для повышения уровня удовлетворенности Клиентов и обеспечения оперативного взаимодействия внедрена система коммуникации, включающая предоставление актуальной информации об изделиях и услугах, а также доступные каналы связи для получения поддержки.

Данные меры направлены на создание комфортных условий для взаимодействия с Компанией и способствуют установлению долгосрочных и взаимовыгодных отношений с Клиентами, Дилерами и РСЦ.

5.2. ВОЗМОЖНЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

Компания осознает значимость разнообразия каналов связи для достижения максимальной эффективности взаимодействия. В практике Компании применяются следующие методы взаимодействия с Клиентами, Дилерами и РСЦ:

5.2.1. Официальный сайт Компании

Для удобства Клиентов, Дилеров и РСЦ вся актуальная информация об Изделиях и услугах Компании, в том числе инструкции, часто задаваемые вопросы, глоссарий, новости и обновления, размещена на Официальном сайте Компании.

5.2.2. Электронная почта

Для получения помощи и консультаций Клиенты, Дилеры и РСЦ могут обращаться к службе поддержки через указанные на Официальном сайте Компании адреса электронной почты.

5.2.3. Телефонная поддержка

Для быстрого решения возникающих вопросов Компания предоставляет Клиентам Дилерам и РСЦ возможность оперативной связи по телефонам, указанным на Официальном сайте Компании.

5.2.4. Социальные сети

Компания активно использует платформы социальных сетей для обмена информацией и взаимодействия с Клиентами, Дилерами и РСЦ, что позволяет оперативно реагировать на запросы и отзывы.

5.2.5. Форма обратной связи

На Официальном сайте Компании предусмотрена форма обратной связи, через которую Клиенты, Дилеры и РСЦ могут задать вопросы и получить поддержку специалистов.