



Сервисный пакет  
ООО «МАН Трак энд Бас РУС»  
филиал Санкт-Петербург



### **1. Местоположение**

ООО «МАН Трак энд Бас РУС», филиал Санкт – Петербург, располагается на улице Воздухоплавательной дом 19, в районе пересечения Витебского и Лиговского проспектов.

### **2. Виды ремонта**

Станция проводит все виды технического обслуживания, гарантийный и текущий ремонт всей линейки продукции MAN и NEOPLAN, в том числе и кузовной ремонт. Весь технический персонал станции имеет допуск на проведение перечисленных видов работ и проходит регулярное обучение.

С 1 февраля 2008 года введен в эксплуатацию сервисный автомобиль на базе FORD TRANSIT для экстренных выездных обслуживаний и ремонтов в радиусе 200 км от Санкт – Петербурга.

В структуре филиала выделен инженер-технолог для автобусного направления.

### **3. Надстройка и прицепное оборудование**

В настоящее время ведутся переговоры с производителями прицепного и надстроечного оборудования, устанавливаемого на автомобили MAN, с целью поддержания гарантии и проведения ремонта транспортной единицы комплексно, на одной сервисной станции.

### **4. Гарантийный ремонт**

В структуру филиала ООО «МАН Трак энд Бас РУС» входит служба инженеров по гарантии. В подавляющем большинстве случаев данный отдел имеет право принимать решения о гарантии в течение одного рабочего дня с момента обращения Клиента. В сложных случаях, либо в ситуациях получения необходимой консультации из головного офиса в Германии, срок принятия решения увеличивается на время ожидания ответа из Мюнхена.

### **5. Работа со страховыми компаниями**

Для сокращения сроков проведения ремонтов по страховым случаям Филиал ООО "МАН Трак энд Бас РУС " готов заключать прямые договора со страховыми компаниями на своих условиях.

### **6. Обучение**

Филиал ООО "МАН Трак энд Бас РУС " организует разовое обучение административного персонала, ответственного за эксплуатацию парка автомобилей MAN (1-2 человека от компании), по теме «Общее устройство, эксплуатация и обслуживание автомобилей MAN».

Также проводится инструктаж водителей при передаче автомобиля:

- презентация автомобиля (назначение и расположение механизмов управления)
- обзор операций ежедневного обслуживания

1 декабря 2007 года на базе филиала открыт коммерческий учебный центр, в котором осуществляется платное обучение водителей и инструкторов клиента экономичному и безопасному вождению автомобилей и автобусов MAN и NEOPLAN.

### **7. Поставка запасных частей**

Сроки поставки запасных частей для проведения гарантийного ремонта:

- при наличии на складе ООО «МАН Трак энд Бас РУС» г. Москва – максимально 3 суток
- при наличии на складе МАН Нутцфарцойге г. Дахау (при возможности транспортировки самолетом) – максимально две недели. Для сокращения простоя автомобиля в ожидании запасных частей постоянно ведется работа по увеличению номенклатуры запасных частей, имеющихся в наличии на складе в Санкт-Петербурге, также склад запасных частей постоянно расширяет ассортимент запасных частей для автобусов MAN и NEOPLAN.

## ПАМЯТКА КЛИЕНТУ

### Уважаемый Владелец автомобиля или автобуса MAN и NEOPLAN!

Благодарим Вас за то, что остановили свой выбор на технике MAN и обратились в сервисный центр ООО «МАН Трак энд Бас РУС», филиал в Санкт-Петербурге.

Мир, построенный на открытиях прогрессивной инженерной мысли и высоком качестве, - уже более 100 лет является основой успеха концерна MAN. Сегодня MAN считают одним из ведущих производителей мировой индустрии грузовой коммерческой техники.

MAN Нутцфарцойге предлагает надежные продукты и решения для всех областей и транспортных задач: от грузовых автомобилей легкого, среднего ряда, автомобилей для перевозки особо тяжелых грузов до городских и междугородних автобусов, а также моторов и компонентов.

Предлагая широкий спектр услуг и компетентно консультируя, мы поддерживаем наших клиентов на всем пути их следования к цели. Эта цель - достижение большей экономичности при эксплуатации собственного парка автомобилей.

Мы ценим время наших клиентов и стараемся оперативно реагировать на все запросы. Поэтому просим Вас принять во внимание последовательность действий при обращении в Филиал ООО "МАН Трак энд Бас РУС ":

1. При обнаружении неисправности с автомобилем, автобусом или иным продуктом фирмы MAN, представителю клиента необходимо предоставить полную информацию (симптомы, внешние проявления, последняя работа по данному узлу, системе или детали, если она делалась не в сервисных центрах (далее по тексту - СЦ) MAN и т.д.) относительно характера неисправности в виде заявки в СЦ ООО «МАН Трак энд Бас РУС» филиал Санкт - Петербург по телефону, факсу, E-mail или напрямую по адресу ул. Воздухоплавательная, д.19.

Специалистами СЦ будет предоставлена следующая информация:

- возможная дата и время постановки транспортного средства в мастерскую для диагностики причины неисправности и ремонта.
- предварительная стоимость данных операций (их ориентировочная продолжительность), необходимых запасных частей и материалов.

2. Клиент должен предоставить автомобиль или его составляющую часть в чистом виде (для удобства клиента на территории СЦ работает мойка) в согласованный с мастером - приемщиком день и час.

3. Для постановки транспортного средства или его составляющих в СЦ ООО «МАН Трак энд Бас РУС» филиал Санкт - Петербург и для оформления необходимых документов представитель фирмы должен иметь при себе:

- свидетельство о регистрации или паспорт транспортного средства, агрегата;
- документ, удостоверяющий личность представителя фирмы;
- заявку/гарантийное письмо (образец № 1);
- доверенность (образец № 2).

Клиент сдает транспортное средство или его составляющую часть на основании приемо-сдаточного акта.

4. В ходе ремонта или диагностики клиент обязан обеспечить возможность оперативной связи с мастерами - приемщиками отдела сервиса для передачи информации и согласования дополнительных действий из-за скрытых дефектов или непредвиденных обстоятельств.

В течение всего времени нахождения транспортного средства или агрегата в ремонте представителю фирмы разрешается присутствие в СЦ только в сопровождении представителя

ООО «МАН Трак энд Бас РУС» филиал Санкт - Петербург и после прохождения соответствующего инструктажа по технике безопасности и обеспечения всех мер безопасности. Проведение всех дополнительных работ, не указанных в заявке, должно быть подтверждено в письменном виде доверенным лицом или руководителем.

5. После завершения ремонта или диагностики оформляется и подписывается акт выполненных работ. После подписания акта количество работ, запасных частей и материалов , а также сумма акта корректироваться не могут. В случае, если необходимо проведение дополнительных работ после подписания акта выполненных работ, оформляется новый заказ-наряд.

6. Транспортное средство или агрегат будет выдан представителю фирмы только после оформления пакета документов в полном объеме (акт выполненных работ, счет-фактура, акт сдачи - приемки ) и их подписания доверенными лицами.

В случае, когда срок доверенности на момент окончания работ истек, клиент должен предоставить доверенность, действительную на дату получения транспортного средства или агрегата из ремонта.

**В целях упрощения документооборота мы предлагаем предоставлять годовые доверенности на всех ответственных лиц Вашей компании по установленной ООО «МАН Трак энд Бас РУС» филиал Санкт - Петербург форме. Перечень всех транспортных средств с указанием регистрационных номеров и номеров шасси просим оформить приложением к годовым доверенностям.**

**За дополнительными разъяснениями, а также в случае возникновения спорной ситуации, просим обращаться:**

- **По вопросам работы отдела послепродажного обслуживания, в целом - к** техническому директору Шарипка Виктору Николаевичу по телефону +7 812 449 52 52 .
- **По вопросам работы мастерской - к** начальнику мастерской Бурмистрову Владимиру Владимировичу по телефону +7 812 449 15 27.
- **По вопросам работы отдела запасных частей - к** продавцу - консультанту отдела запасных частей Морозовой Оксане Валентиновне по телефону + 7 812 449 15 26 .

**С уважением и наилучшими пожеланиями,**

**Администрация отдела сервиса  
ООО «МАН Трак энд Бас РУС»  
Филиал Санкт - Петербург**

Адрес СЦ ООО «МАН Трак энд Бас РУС» филиал Санкт – Петербург:

196084, Санкт-Петербург, ул. Воздухоплавательная, 19

|                       |                   |  |
|-----------------------|-------------------|--|
| Тел: отдел сервиса    | + 7 812 449 15 27 | E – mail: <a href="mailto:service@man-spb.ru">service@man-spb.ru</a> |
| отдел запасных частей | + 7 812 449 15 26 | E – mail: <a href="mailto:parts@man-spb.ru">parts@man-spb.ru</a>     |
| офис                  | + 7 812 449 52 52 |  |
| Факс:                 | + 7 812 449 15 29 |  |

Сайт : [www.man-spb.ru](http://www.man-spb.ru)

Режим работы станции: Пн – Вс с 8:30 до 21:00 (прием автомобилей с 7.30)

Мастера - приемщики:

Мус Николай  
Царьков Денис  
Смалько Михаил  
Незнамов Денис

Продавцы запасных частей:

Морозова Оксана  
Шишакин Евгений  
Быстров Роман

### СХЕМА ПРОЕЗДА

