

# Сервисный пакет

ООО «МАН Трак энд Бас РУС» Филиал в Санкт-Петербурге



MAN | Service



# Послепродажная поддержка ООО «МАН Трак энд Бас РУС» филиал Санкт – Петербург

## 1. Местоположение

Филиал ООО «МАН Трак энд Бас РУС» 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

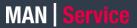
1 декабря 2007 года на базе филиала открыт коммерческий учебный центр, в котором осуществляется платное обучение водителей и инструкторов Клиента экономичному и безопасному вождению автомобилей и автобусов MAN и NEOPLAN по программе MAN ProfiDrive®.

# 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 Трак энд Бас РУС 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 (СЦ) 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.

«МАН Трак энд Бас» 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 двигателей 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, Е-тай 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 приемосдаточного акта.

MAN | Service



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, неуказанных 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 Шарапка 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

Контакты:

 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

# Режим работы станции:

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

## Мастера - приемщики:

Мус Николай+ 7 812 449 52 52 (доб. 4612)Царьков Денис+ 7 812 449 52 52 (доб. 4612)Смалько Михаил+ 7 812 449 52 52 (доб. 4613)Незнамов Денис+ 7 812 449 52 52 (доб. 4616)Зыбин Сергей+ 7 812 449 52 52 (доб. 4612)

## Продавцы запасных частей:

Морозова Оксана+ 7 812 449 52 52 (доб. 4502)Шишакин Евгений+ 7 812 449 52 52 (доб. 4503)Быстров Роман+ 7 812 449 52 52 (доб. 4503)

# СХЕМА ПРОЕЗДА

