

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СЕРВИСА И КАЧЕСТВА ПАО «КАМАЗ»

Открытое Акционерное Общество «КАМАЗ» гарантирует обслуживание (сервис) любой продукции с маркой «КАМАЗ» в любом регионе России и зарубежья через фирменную сеть сервиса.

Конкурентоспособность и эффективность производственно-сбытовой деятельности ОАО «КАМАЗ» обеспечивается развитой Системой сервиса.

Система сервиса гарантирует каждому потребителю необходимый комплекс услуг при приобретении автомобильной техники «КАМАЗ», в гарантийный и послегарантийный период и обеспечивает условия для экономически выгодной эксплуатации.

Основой качественного сервиса является сочетание современных методов и средств организации, высокой квалификации, инициативы, мотивации труда и ответственности каждого работника.

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

- управления сервисной сетью через организацию сервиса как одного из базовых процессов системы менеджмента качества в соответствии с требованиями и рекомендациями стандартов ИСО серии 9000:2000;
- периодической аттестации сервисных центров на соответствие требованиям стандартов системы сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- подготовки потребителя к эффективной и безопасной эксплуатации продукции;
- предоставления каждому потребителю квалифицированных услуг по предпродажному, гарантийному и послегарантийному сервису, с использованием запасных частей, узлов и агрегатов, которые по качеству соответствуют требованиям ОАО «КАМАЗ»;
- оперативной поставки запасных частей в течении 72 часов с использованием сети региональных складов и активного сотрудничества с поставщиками покупных изделий;
- своевременного обеспечения субъектов сервисной сети технологической, нормативной и эксплуатационно-ремонтной документацией;
- проведения целевого обучения и повышения квалификации технического и производственного персонала субъектов сервисной сети;
- системы сбора и передачи информации о состоянии качества продукции с маркой «КАМАЗ» на стадиях производства, хранения и эксплуатации;
- совершенствования и развития производственной базы субъектов сервисной сети;
- инвестиций в развитие сервисной инфраструктуры, соответствующей условиям эксплуатации продукции в каждом регионе;

- рассмотрения и удовлетворения обращений потребителя по качеству автомобильной техники «КАМАЗ» в гарантийный период эксплуатации в течении 20 дней, увеличения срока гарантии автомобилей «КАМАЗ» до 18 месяцев и гарантийного пробега до 50 тыс. км;
- постоянного повышения технического уровня и качества продукции ОАО «КАМАЗ» с целью увеличения показателей конкурентоспособности и снижения затрат в эксплуатации у конечного потребителя.

Постоянное совершенствование и развитие Системы сервиса гарантирует максимальное соответствие качества обслуживания требованиям потребителей на новых и традиционных рынках сбыта продукции ОАО «КАМАЗ».

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

Генеральный директор ОАО «КАМАЗ» С.А. Когогин