

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ  
№ 05**

Структурное подразделение: **отдел Гарантийного обслуживания (ОГО)**  
Должность: **Начальник отдела Гарантийного обслуживания**

**1 Общие положения**

**Начальник отдела Гарантийного обслуживания:**

- 1.1 Относится к категории руководителей.
- 1.2 Назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом Директора предприятия.
- 1.3 Подчиняется непосредственно нач. отдела Качества.
- 1.4 Работника замещает: лицо, назначенное Директором предприятия
- 1.5 Работник замещает ---

**2 Квалификационные требования к должности**

- 2.1 Образование: высшее профессиональное (техническое)
- 2.2 Опыт работы по профилю предприятия, стаж работы на инженерно-технических и руководящих должностях - не менее 5 лет.

**3 Начальник отдела должен знать:**

- 3.1 Нормативные и методические документы предприятия, КД, ТД.
- 3.2 Профиль и организационную структуру предприятия.
- 3.3 Технологию производства продукции предприятия.
- 3.4 Технические требования, предъявляемые к ПКИ, материалам и готовой продукции.
- 3.5 Правила Внутреннего трудового распорядка, установленные на предприятии.
- 3.6 Основы трудового законодательства Украины.
- 3.7 Правила и нормы охраны труда.

**4 Документы, регламентирующие деятельность**

- 4.1 Внешние документы: законодательные и нормативные акты, касающиеся выполняемой работы (Закон «О защите прав Потребителей» Украины и др.).
- 4.2 Внутренние документы: Приказы и распоряжения Директора предприятия; Должностная инструкция Начальника отдела, Правила внутреннего трудового распорядка.

**5 ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА**

**Начальник отдела Гарантийного обслуживания:**

- 5.1 Обеспечивает качество и сроки выполнения Гарантийных обязательств предприятия и требований СМК:
  - 5.1.1 Контролирует сроки выполнения ремонта изделий, поступивших от Потребителей, согласно законодательству Украины;
  - 5.1.2 Контролирует качество выполнения ремонтных работ всего отдела;
  - 5.1.3 При обращении Потребителей на предприятие по вопросам гарантийного обслуживания и ремонта изделий, выясняет условия эксплуатации, возможные причины выхода из строя изделия, при необходимости - дает рекомендации по подключению и эксплуатации, интересуется пожеланиями по улучшению работы изделий для дальнейшей подачи предложений руководству.
- 5.2 Выполняет сам и распределяет ремонтные работы подчиненным работникам.
- 5.3 Ежедневно проводит оперативный контроль и корректирует работу работников отдела с учетом сроков выполнения ремонта.
- 5.4 Ведет учет изделий, полученных от Потребителей для ремонта, разрабатывает и внедряет мероприятия по снижению количества изделий, находящихся в ремонте.
- 5.5 Анализирует причины возврата изделий от Потребителей, разрабатывает и предлагает мероприятия по снижению количества возвращаемых изделий, а также недопущению массового брака.
- 5.6 Решает вопросы с Потребителями по платному ремонту (предметный анализ причин выхода из строя изделий, доказательная база, аргументированное сообщение Потребителю о причинах отказа изделия, составление и согласование сметы на ремонт).

- 5.7 Занимается вопросами отказа экспортных изделий у Потребителей (выясняет условия подключения и эксплуатации, выполняет анализ отказа, предлагает компромиссное разрешение проблемы).
- 5.8 Анализирует причины отказа изделий, забракованных в отделе приемо-сдаточных испытаний (ПСИ), принимает экстренные меры в случае массового брака (сообщает своему руководству, руководителям смежных отделов, разработчику (в случае схемных ошибок или неправильных замен ПКИ)).
- 5.9 Решает с разработчиками изделий особо сложные вопросы, возникающие при анализе отказов изделий.
- 5.10 Участвует совместно с ОГТ и ОРПБ в анализе технологичности и ремонтпригодности изделий на стадии установочной партии новых изделий, дает предложения по улучшению до запуска опытной партии изделий.
- 5.11 Выполняет указания Директора предприятия по вопросам гарантийного обслуживания клиентов.

## **6 ПРАВА НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА**

**Начальник отдела имеет право:**

- 6.1 Давать указания подчиненным по вопросам проведения ремонтных работ и гарантийного обслуживания клиентов.
- 6.2 Требовать от подчиненных выполнять ремонт качественно и в срок.
- 6.3 Вносить на рассмотрение Директора предприятия:
  - 6.2.1 Представления о назначении, перемещении и освобождении от занимаемых должностей сотрудников отдела.
  - 6.2.2 Предложения о поощрении сотрудников, систематически выполняющих плановые и сверхплановые задания по ремонту.
  - 6.2.3 Предложения о привлечении к ответственности подчиненных, виновных в нарушении требований системы менеджмента качества и нарушителей производственной и трудовой дисциплины.
- 6.4 Визировать и подписывать документы в пределах своей компетенции.
- 6.5 Самостоятельно вести переписку со структурными подразделениями предприятия, по вопросам, входящим в его компетенцию.

## **7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА**

**Начальник отдела несет ответственность:**

- 7.1 За надлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Украины.
- 7.2 За выполнение качественно и в установленный срок, распоряжений непосредственного руководства.
- 7.3 За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Украины.
- 7.4 За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Украины.
- 7.5 За соблюдение требований Внутреннего трудового распорядка, установленного на предприятии.
- 7.6 За соблюдение требований Внутреннего трудового распорядка, установленного на предприятии, подчиненными работниками.
- 8 Условия и режим работы Начальника отдела определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными на предприятии.
- 9 Оплата труда Начальника отдела производится согласно Штатному расписанию.
- 10 Настоящая Должностная инструкция составлена в двух экземплярах, один из которых хранится в отделе кадров, другой - у работника.
- 11 Положения, Обязанности, Права и Ответственность могут быть уточнены в соответствии с изменением Структуры, Задач и Функций структурного подразделения.
- 12 Изменения и дополнения в настоящую Должностную инструкцию вносятся приказом директора предприятия.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела кадров: Ф.И.О. \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

**С Должностной инструкцией ознакомлен,  
обязуюсь выполнять вышеизложенные требования:**

Дата \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_