

Должностная инструкция руководителя отдела послепродажного обслуживания

Общие положения

- 1.1. Руководитель отдела послепродажного обслуживания относится к категории руководителей и непосредственно подчиняется [наименование должности непосредственного руководителя].
- 1.2. На должность руководителя отдела послепродажного обслуживания принимается лицо, имеющее (Заполнить при необходимости) образование и стаж работы по специальности не менее [значение] лет.
- 1.3. Руководитель отдела послепродажного обслуживания назначается на должность и освобождается от нее приказом [наименование должности руководителя].
- 1.4. Руководитель отдела послепродажного обслуживания должен знать:
 - нормативные правовые акты о защите прав потребителей;
 - методические материалы по послепродажному обслуживанию;
 - ассортимент выпускаемой продукции;
 - основы технологии производства;
 - конструктивные особенности выпускаемой продукции;
 - правила ведения рекламационной работы в организации;
 - требования к оформлению документации по послепродажному обслуживанию;
 - основы администрирования;
 - этику делового общения;
 - основы законодательства о труде и охране труда Российской Федерации;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - правила и нормы техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
 - [иные знания].
- 1.5. В период временного отсутствия руководителя отдела послепродажного обслуживания его обязанности возлагаются на (Заполнить при необходимости), который несет полную ответственность за их качественное и своевременное исполнение.

Должностные обязанности

Руководитель отдела послепродажного обслуживания:

- 2.1. Выполняет работу по послепродажному обслуживанию (в том числе гарантийному) выпускаемой продукции.
- 2.2. Разрабатывает формы, стандарты и схемы послепродажного обслуживания продукции.
- 2.3. Принимает участие в разработке разделов договоров поставки, купли-продажи в части послепродажного обслуживания продукции.
- 2.4. Заключает договоры с продавцами продукции о послепродажном обслуживании и информировании потребителей о услугах послепродажного обслуживания.
- 2.5. Принимает участие в формировании цен на продукцию с учетом послепродажного обслуживания.
- 2.6. Принимает участие в определении гарантийных сроков продукции, в том числе сверх установленных законодательством.
- 2.7. Организует работы в течение гарантийного срока по транспортировке неисправных товаров от потребителя в гарантийные мастерские и обратно, по предоставлению потребителям замены на время ремонта, по оформлению необходимой сопроводительной документации.
- 2.8. Организует возмездное устранение поломок товаров после истечения гарантийных сроков на товары.

- 2.9. Подготавливает предложения по уменьшению объемов производства продукции и снятию продукции с производства в случае систематических предъявлений претензий потребителей.
- 2.10. Ведет учет недостатков продукции, анализирует причины их возникновения, направляет образцы продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями.
- 2.11. Составляет заявки на необходимые для ремонта и технического обслуживания запасные части, ремонтные материалы и инструменты, координирует предоставление производственными и ремонтными цехами необходимых запчастей, обеспечивает рациональное расходование запасных частей и расходных материалов, разрабатывает и проводит мероприятия по соблюдению режимов экономии, снижению сверхнормативных затрат на ремонт продукции.
- 2.12. Принимает участие в подготовке прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию, перспектив развития рынков сбыта.
- 2.13. Анализирует рыночную информацию о политике конкурентов по послепродажному обслуживанию.
- 2.14. Анализирует требования потребителей к послепродажному обслуживанию продукции.
- 2.15. Принимает участие в рекламационной работе (рассмотрение поступающих претензий потребителей и подготовка ответов на предъявленные претензии, подготовка претензий и исков к контрагентам при нарушении ими договорных обязательств).
- 2.16. Оформляет документацию (акты, сведения, справки, пр.) об объемах и сроках работ по послепродажному обслуживанию.
- 2.17. Организует работу подчиненных работников (распределяет задания, устанавливает ответственность каждого работника, организует обучение персонала, пр.).
- 2.18. [Другие должностные обязанности].

Права

Руководитель отдела послепродажного обслуживания имеет право:

- 3.1. На все предусмотренные законодательством Российской Федерации социальные гарантии.
- 3.2. На оплату дополнительных расходов на медицинскую, социальную и профессиональную реабилитацию в случаях повреждения здоровья вследствие несчастного случая на производстве и получения профессионального заболевания.
- 3.3. Требовать создания условий для выполнения профессиональных обязанностей, в том числе предоставления необходимого оборудования, инвентаря, рабочего места, соответствующего санитарно-гигиеническим правилам и нормам, и т. д.
- 3.4. Требовать от руководства оказания содействия в исполнении своих профессиональных обязанностей и осуществлении прав.
- 3.5. Получать информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.
- 3.6. Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися его деятельности.
- 3.7. Повышать свою профессиональную квалификацию.
- 3.8. Самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции и организовывать их выполнение подчиненными сотрудниками.
- 3.9. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
- 3.10. [Иные права, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации].

Ответственность

Руководитель отдела послепродажного обслуживания несет ответственность:

- 4.1. За неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, - в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

4.3. За причинение материального ущерба работодателю - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.