Источник:
https://belforma.net/бланки/Должностная_инструкция/Должностная_инструкция_специалисту_по_послепродажному_обслуживанию
с возможностью скачать типовой бланк в формате PDF (Adobe Reader).

Должностная инструкция специалисту по послепродажному обслуживанию

Наименование организации
ДОЛЖНОСТНАЯ
ИНСТРУКЦИЯ
_____ N _____

Место составления

УТВЕРЖДАЮ
Наименование должности
руководителя организации
Подпись Расшифровка подписи
Дата

СПЕЦИАЛИСТУ
ПО ПОСЛЕПРОДАЖНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Специалист по послепродажному обслуживанию относится к категории специалистов, принимается на работу и увольняется с работы приказом руководителя организации по представлению _____.

2. На должность специалиста по послепродажному обслуживанию назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее специальное образование и стаж работы в должностях, замещаемых специалистами со средним специальным образованием, не менее 3 лет.

На должность специалиста по послепродажному обслуживанию II категории назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы в должности специалиста по послепродажному обслуживанию или на других должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее 2 лет.

На должность специалиста по послепродажному обслуживанию I категории назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, стаж работы в должности специалиста по послепродажному обслуживанию не менее 2 лет.

3. В своей деятельности специалист по послепродажному обслуживанию руководствуется:

- нормативными документами по вопросам выполняемой работы;

- методическими материалами, касающимися соответствующих вопросов;

- уставом организации;

- правилами трудового распорядка;

- приказами и распоряжениями руководителя организации (непосредственного руководителя);

- настоящей должностной инструкцией.

4. Специалист по послепродажному обслуживанию должен знать:

- нормативные правовые акты, другие руководящие и методические материалы по послепродажному обслуживанию, законодательство о защите прав потребителей;

- договорное право;

- ассортимент выпускаемой продукции;

- основы технологии производства;

- конструктивные особенности выпускаемой продукции;

- требования законодательства по установлению гарантийных сроков и соблюдению гарантийных обязательств;

- правила ведения рекламационной работы на предприятии;

- требования к оформлению документации по послепродажному обслуживанию;

- основы администрирования;

- этику делового общения;

- экономику и организацию производства, труда и управления;

- основы трудового законодательства;

- правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

5. Во время отсутствия специалиста по послепродажному обслуживанию его обязанности выполняет в

установленном порядке назначаемый заместитель, несущий полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

6. Для выполнения возложенных на него функций специалист по послепродажному обслуживанию обязан:

6.1. Организовывать работу по послепродажному обслуживанию (в том числе гарантийному) выпускаемой продукции.

6.2. Разрабатывать формы, стандарты и схемы послепродажного обслуживания продукции.

6.3. Принимать участие в разработке разделов договоров поставки, купли-продажи и пр. в части послепродажного обслуживания продукции; принимать участие в формировании цен на продукцию с учетом послепродажного обслуживания.

6.4. Заключать договоры с продавцами продукции о послепродажном обслуживании и об информировании потребителей о службах послепродажного обслуживания.

6.5. Принимать участие в определении гарантийных сроков продукции, в том числе сверх установленных законодательством.

6.6. Организовывать работы в течение гарантийного срока по транспортировке неисправных товаров от потребителей в гарантийные мастерские и обратно, по предоставлению потребителям замены на время ремонта, по оформлению необходимой сопроводительной документации.

6.7. Организовывать возмездное устранение поломок товаров после истечения гарантийных сроков на товары.

6.8. Вести учет дефектов продукции, анализировать причины их возникновения, направлять образцы продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями.

6.9. Подготавливать и передавать в производственные и технологические подразделения предприятия предложения по уменьшению объемов производства продукции и снятию продукции с производства в случае систематических предъявлений претензий потребителей.

6.10. Составлять заявки на необходимые для ремонта и технического обслуживания запасные части, ремонтные материалы и инструменты; координировать предоставление производственными и ремонтными цехами необходимых запчастей; обеспечивать рациональное расходование запасных частей

и расходных материалов; разрабатывать и проводить мероприятия по соблюдению режимов экономии, снижению сверхнормативных затрат на ремонт продукции.

6.11. Принимать участие в подготовке прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию предприятия, перспектив развития рынков сбыта.

6.12. Анализировать рыночную информацию о спросе на продукцию, выпускаемую предприятием, о политике конкурентов по послепродажному обслуживанию.

6.13. Анализировать требования потребителей к послепродажному обслуживанию продукции.

6.14. Принимать участие в рекламационной работе (рассмотрение поступающих на предприятие претензий потребителей и подготовка ответов на предъявленные претензии; подготовка претензий и исков к контрагентам при нарушении ими договорных обязательств).

6.15. Оформлять документацию (акты, сведения, справки и пр.) об объемах и сроках работ по послепродажному обслуживанию.

6.16. Оказывать содействие и сотрудничать с нанимателем в деле обеспечения здоровых и безопасных условий труда, немедленно сообщать непосредственному руководителю о каждом случае производственного травматизма и профессионального заболевания, а также о чрезвычайных ситуациях, которые создают угрозу здоровью и жизни для него и окружающих, обнаруженных недостатках и нарушениях охраны труда.

6.17. Принимать необходимые меры по ограничению развития аварийной ситуации и ее ликвидации, оказывать первую помощь пострадавшему, принимать меры по вызову скорой помощи, аварийных служб, пожарной охраны.

3. ПРАВА

7. Специалист по послепродажному обслуживанию имеет право:

7.1. Знакомиться с проектами решений руководства организации, касающимися его деятельности.

7.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

7.3. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

7.4. Привлекать специалистов всех структурных подразделений организации для решения возложенных на него обязанностей (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет - с разрешения руководителя организации).

7.5. Требовать от руководства организации оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

7.6. Принимать участие в обсуждении вопросов охраны труда, выносимых на рассмотрение собраний (конференций) трудового коллектива (профсоюзной организации).

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ (СВЯЗИ ПО ДОЛЖНОСТИ)

8. Специалист по послепродажному обслуживанию подчиняется _____
_____.

9. Специалист по послепродажному обслуживанию взаимодействует по вопросам, входящим в его компетенцию, с работниками следующих структурных подразделений организации:

- с _____:
получает:
_____;
представляет:
_____;
- с _____:
получает:
_____;
представляет:
_____.

5. ОЦЕНКА РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10. Работу специалиста по послепродажному обслуживанию оценивает непосредственный руководитель (иное должностное лицо).

11. Специалист по послепродажному обслуживанию несет ответственность:

11.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией,- в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Республики Беларусь.

11.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

11.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

11.4. За несоблюдение правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты - в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Республики Беларусь и локальных актов в _____.

Наименование должности
руководителя
структурного подразделения _____ _____
Подпись Расшифровка подписи

Визы
С инструкцией ознакомлен _____ _____
Подпись Расшифровка подписи

_____
Дата

КОММЕНТАРИЙ

Должностная инструкция разработана в соответствии с Квалификационным справочником должностей служащих, занятых в материально-техническом снабжении, сбыте и заготовках, утвержденным постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 28.03.2002 г. N 50.

Данная инструкция является примерной. Она может применяться как основа при разработке соответствующей инструкции работника с учетом специфики деятельности организации.