

	Wersja	7.1	obowiązuje od:	07.01.2025	Nr dokumentu:	PRC-04
	Nazwa procesu: Serwis gwarancyjny i pogwarancyjny, umowy serwisowe					
	<i>Niniejszy dokument jest własnością firmy DP System Sp. z o.o. – do użytku wewnętrznego, po wydrukowaniu nie podlega nadzorowi za wyjątkiem egz. numerowanych przez Pełnomocnika</i>					
Cel Procesu:			Zapewnienie najwyższej jakości wykonanej usługi serwisowej. Realizacja w/w usług w jak najkrótszym czasie. Zadowolenie Klienta.			
Odpowiedzialny za proces:			Kierownik serwisu/osoba wyznaczona			
Zasoby niezbędne do realizacji procesu			Ludzie	Pracownicy DP, podwykonawcy		
			Infrastruktura	Zasoby i systemy informatyczne, elektronarzędzia		
			Środowisko	Umowy powstałe między DP System a Klientem. Procedury ZSZ, przepisv BHP, przepisv prawne		

z	Dana wejściowa	Kroki	Dana wyjściowa	Odpowiedzialny	do
	Zgłoszenie serwisowe Umowa serwisowa Umowa główna / zapisy dotyczące serwisu gwarancyjnego	Krok 1: Rejestracja zgłoszeń serwisowych. Informacja o wadzie, usterce, konieczności wykonania usługi serwisowej na obiekcie dociera do pracownika DP System odpowiedzialnego za działania serwisowe telefonicznie, drogą mailową lub papierową. W poszczególnych działach uruchomiono następujące adresy mailowe: - AK: serwis.kolej@dpsystem.pl - AP: serwis@dpsystem.pl - TUN: serwis24@dpsystem.pl Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe wprowadza zgłoszenie do rejestru zgłoszeń serwisowych. Analogiczne kroki podejmowane są w przypadku zgłoszeń gwarancyjnych i pogwarancyjnych. W przypadku serwisów stałych działania serwisowe wynikają bezpośrednio z zapisów umowy. Każdorazowo po podpisaniu umowy serwisowej pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe wpisuje do rejestru zgłoszeń serwisowych planowe przeglądy i działania wynikające z zapisów umowy.	Rejestr zgłoszeń Zakres usługi serwisowej/ opisany w umowie	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 2
Krok 1	opis usterki Protokół przekazania do serwisu/umowa główna/umowa serwisowa	Krok 2: Analiza i klasyfikacja usługi. Na podstawie informacji mailowej od Klienta lub rozmowy z nim, a czasem- jeśli to konieczne- po dokonaniu przez Pracownika DP lub Podwykonawcy wizji lokalnej w miejscu usterki, zostaje określony zakres prac koniecznych do wykonania. Poczynione ustalenia stanowią podstawę do zaklasyfikowania zgłoszenia do odpowiedniej kategorii usługi. Zgłoszenie może zostać sklasyfikowane jako: 1. Serwisy stałe - > Krok 6 2. Serwis gwarancyjny - > Krok 6 3. Serwis pogwarancyjny - > Krok 3 4. Serwis pozagwarancyjny -> Krok 3	Rejestr zgłoszeń serwisowych Mail zwrotny do klienta	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 3

z	Dana wejściowa	Kroki	Dana wyjściowa	Odpowie dzialny	do
		Przekazanie informacji o klasyfikacji usługi do Klienta			
Krok 2	Opis usterki, zakres prac do wykonania	Krok 3: Usługa pogwarancyjna - Wycena prac lub przesłanie cennika usług. Przygotowanie oferty. Posiadając opis usterki i wymagania Klienta, Kierownik Serwisu lub Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe - w asyście pracowników działu ofertowego - przygotowuje ofertę na wykonanie usługi dla Klienta uwzględniając niezbędne zasoby ludzkie, listę materiałów i sprzętu. W przypadku realizacji usługi na podstawie cennika, przesyła się go do Klienta. Oferta zostaje sprawdzona i zaakceptowana przez osoby uprawnione. Uprawnienia wynikają z Tabeli Pełnomocnictw i zapisów w KRS.	Oferta handlowa	Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 4
	Tabela Pełnomocnictw		Cennik usług serwisowych		
	Zapisy KRS				
Krok 3	Oferta / Cennik usług	Krok 4: Pozyskanie akceptacji oferty/ cennika Warunkiem realizacji usługi serwisowej jest akceptacja przez Klienta przesłanego cennika lub oferty. Klient musi mailowo zaakceptować cennik usług/ofertę. W przypadku braku akceptacji Klienta zlecenie serwisowe zostaje zamknięte. W przeciwnym wypadku następują dalsze działania zgodnie z niniejszą procedurą	Akceptacja oferty przez Klienta drogą mailową lub w postaci skanu oferty z adnotacją „akceptuję” oraz podpisem osoby upoważnionej.	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 5
	Potwierdzenie na ofercie lub zlecenie od Klienta		Akceptacja cennika serwisowego - mailowo		
Krok 5	Zaakceptowana oferta	Krok 5: Organizacja zasobów potrzebnych do realizacji zlecenia, ustalenie daty wykonania usługi Zgodnie z ofertą przygotowuje się potrzebne do realizacji usługi materiały i sprzęt oraz w porozumieniu z bezpośrednimi przełożonymi pracownika, wyznacza zasoby ludzkie do realizacji zlecenia. Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe ustala z Klientem datę wykonania usługi i koordynuje całość prac.	Zestawienie materiałów przesyłane do Działu Zamówień, opatrzone nr zlecenia	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 7
	Zaakceptowany cennik usług				
	Umowa główna/ zapisy dotyczące serwisu gwarancyjnego		Ustalony grafik prac		
Krok 6	Zaakceptowana oferta	Krok 6: Realizacja zlecenia. W ustalonym terminie wyznaczony zespół lub podwykonawca przystępuje do realizacji usługi. Usługa serwisu gwarancyjnego, pogwarancyjnego lub stałego może odbywać się: • zdalnie, poprzez wykorzystanie sieci internetowych, mobilnych		Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 8
	Ustalony grafik prac		Protokół serwisowy, który zawiera: - opis wykonanych usług,	Klient	

z	Dana wejściowa	Kroki	Dana wyjściowa	Odpowie dzialny	do
	Umowa główna/ zapisy dotyczące serwisu gwarancyjnego	urządzeń; • lokalnie, w trakcie wizyty serwisanta na miejscu u Klienta. Każda usługa serwisowa kończy się podpisaniem protokołu serwisowego podpisanego przez obie zainteresowane strony w dwóch jednobrzmiących kopiach.	- datę wykonania usługi/ czas poświęcony na wykonanie usługi -miejsce i sposób wykonania usługi (zdalnie, lokalnie, adres) - podpisy obu zainteresowanych stron		
Krok 7	Dokumentacja związana z usługą serwisową	Krok 7: Archiwizacja dokumentów dotyczących usługi. Dokumenty dotyczące danej usługi przechowywane są w segregatorach z uwzględnieniem podziału na obiekty. Wersja elektroniczna (skany) przechowywana jest na serwerze firmowym.	Archiwum dokumentów papierowych	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 9
	Podpisany protokół wykonania usługi serwisowej.		Wersja elektroniczna dokumentów przechowywana na serwerze firmowym.	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	
Krok 7	Podpisany protokół wykonania usługi serwisowej.	Krok 8: Wystawienie faktury. Po wykonaniu usługi wystawiana jest faktura. Faktur nie wystawiamy w przypadku serwisów gwarancyjnych.	Faktura	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 7
				Pracownik Działu Finansowego	
Krok 1-9	Dokumentacja usługi, faktura	Krok 9: Aktualizacja rejestru usług Po wykonaniu usługi i wystawieniu faktury następuje aktualizacja rejestru usług serwisowych: - data wykonania usługi - okres zobowiązań gwarancyjnych na wykonaną usługę serwisową	Rejestr usług serwisowych	Kierownik Serwisu/ Pracownik odpowiedzialny za działania serwisowe	Krok 9
		Załączniki: Zał 1 Cennik usług serwisowych Zał 2 Protokół przekazania projektu do serwisu Zał 3 Protokół serwisowy			

ZASADY OKRESOWEJ ANALIZY PROCESU					
MIERNIKI PROCESU					
L.p.	Opis	Miara	Wyliczający	Częstotliwość wyliczenia	Kryterium sukcesu
1	Średni czas realizacji usług serwisowych	dni	Kierownik Serwisu	2 x rok	< 5% odstępstwa od średniej z poprzedniego okresu
ZASADY OKRESOWEJ ANALIZY PROCESU					

Przeprowadzający: *Kierownik Sekcji Serwisu*

Forma analizy: *zgodna z wymaganiami Pełnomocnika ds. Jakości*

Częstotliwość: *minimum raz w roku przed przeglądem zarządzania*