

ООО «ТиссенКрупп Элеватор»:  
Региональные подразделения

620142, г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 70, офис 401  
Тел./Факс: (343) 253-12-33, 253-12-32  
ekaterinburg@thyssenkrupp-elevator.ru

630073, г. Новосибирск, ул. Добролюбова, 2 А, офис 312  
Тел.: (383) 240-83-55  
Факс: (383) 240-83-59  
novosibirsk@thyssenkrupp-elevator.ru

ThyssenKrupp Elevator 000

Address: 18/7 Andropova pr. (Nagatino i-Land), 115432 Moscow, Russia  
Phone: +7 (495) 935 85 17/18 · Fax: +7 (495) 935 85 19  
www.thyssenkrupp-elevator.ru · tke@thyssenkrupp-elevator.ru

**Service24**

Звонок по России бесплатный:  
**8 800 700 0 222**

Напечатано в России. Согласно данным на 04.2013.  
Некоторая информация данной брошюры может быть гарантирована,  
только если она соответствующим образом подтверждена в письменном  
виде. Копирование, использование данных и тираж (перепечатка) могут  
быть осуществлены только при согласии производителя.



**NEXT LEVEL  
SERVICE**

ThyssenKrupp Elevator 000



**ThyssenKrupp**





WELCOME TO THE  
NEXT LEVEL

В рамках концепции Next Level мы предлагаем Вам качественное решение в соответствии с Вашими требованиями и преследуем весьма амбициозную цель: добиться более совершенных результатов для Вас, будь то экономическая и экологическая эффективность, повышенные работоспособность и надежность, дизайнерские решения.

В чем бы Вы ни нуждались: в лучшем лифтовом решении для нового здания, модернизации существующего оборудования, независимо от производителя и модели, или просто уверенности в надежности своей обслуживающей компании в любое время и в любом месте — наши решения значительно превосходят общепринятые стандарты отрасли.

Мы приглашаем Вас подняться на новый уровень вместе с нами!

# Мы сделаем для Вас все возможное, так как техническое обслуживание — это наша сфера

## НАШИ СТАНДАРТЫ

### ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПОВЫШАЮЩЕЕ ЦЕННОСТЬ ПРОДУКЦИИ

Наше надежное, направленное на решение любых задач, сервисное обслуживание, включает в себя индивидуальную концепцию сервиса и постоянную поддержку Вашего оборудования, независимо от производителя. Вы можете обратиться в компанию ThyssenKrupp Elevator по вопросам обслуживания в любое время, благодаря нашему Единому call-центру сервисной службы или Вашему личному менеджеру по сервису.

### ПРИНЦИП ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПОДХОДА

Наше понимание обслуживания основывается на успешном сочетании человека, процесса и продукции. Мы работаем на основе концепций сервисного обслуживания, которые соответствуют Вашим индивидуальным потребностям, и гарантируем бесперебойную работу, эффективность и надежность Вашего оборудования на долгие годы.

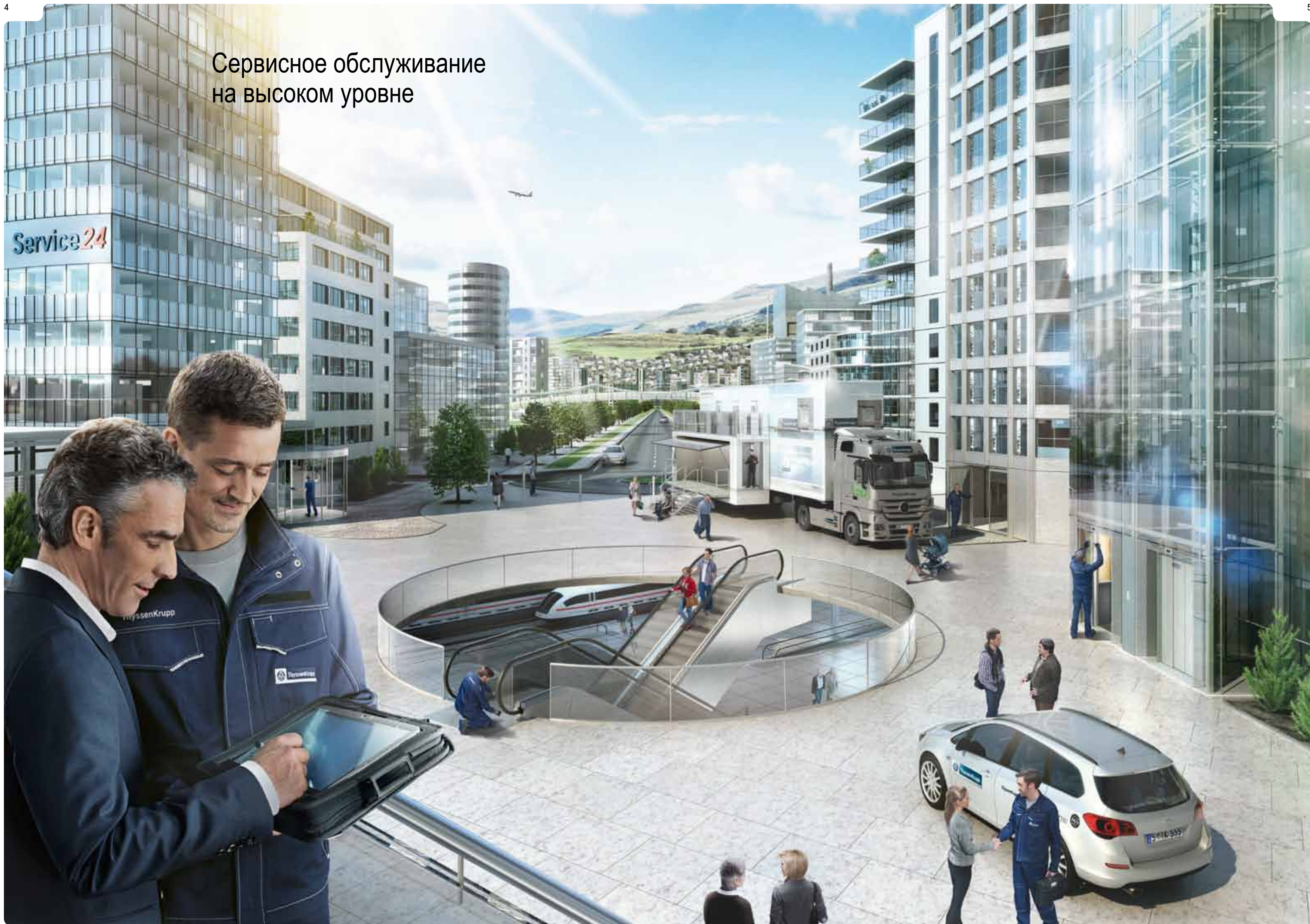
### ПРИНЦИП ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Для нас чрезвычайно важно ориентироваться на принцип экологической эффективности и защиты климата и окружающей среды. Мы предлагаем все виды продукции и услуг, предназначенные для того, чтобы обеспечить работу Вашей системы в соответствии с самыми высокими требованиями экологической и экономической эффективности. Для еще более экологически чистого будущего.





## Сервисное обслуживание на высоком уровне





# Сервисное обслуживание – всегда доступно для Вас

НАШЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГАРАНТИРУЕТ БЕСПЕРЕБОЙНУЮ РАБОТУ И ДОЛГОВЕЧНОСТЬ.

Наш сервис, ориентированный на потребности клиента и независимый от производителя оборудования, обеспечивает работу как лифтовых и эскалаторных систем с высокими эксплуатационными характеристиками в многофункциональных зданиях, так и небольших лифтовых систем в жилых зданиях.

01

## КОНЦЕПЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наш широкий спектр услуг отвечает даже самым специфическим потребностям.

Страница 8 – 9



Страница 10



02

## СИСТЕМА МОНИТОРИНГА ОБОРУДОВАНИЯ

Мы осуществляем полный обзор Вашей системы.

Страница 11



03

## СЕТЬ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Благодаря нашей филиальной сети сервисного обслуживания и работе Единого call-центра сервисной службы, Вы можете обратиться за поддержкой к нашим специалистам в любое время.

Страница 12



04

## ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА

Наша международная сеть и регулярные обучающие курсы обеспечивают качество нашего обслуживания.

Страница 13



05

## МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Международное подтверждение стандарта качества позволяет нам достигать высокого уровня сервисного обслуживания.

Страница 14



06

## ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Нашим наивысшим приоритетом является здоровье и безопасность.





## Мы предоставляем широкий спектр услуг

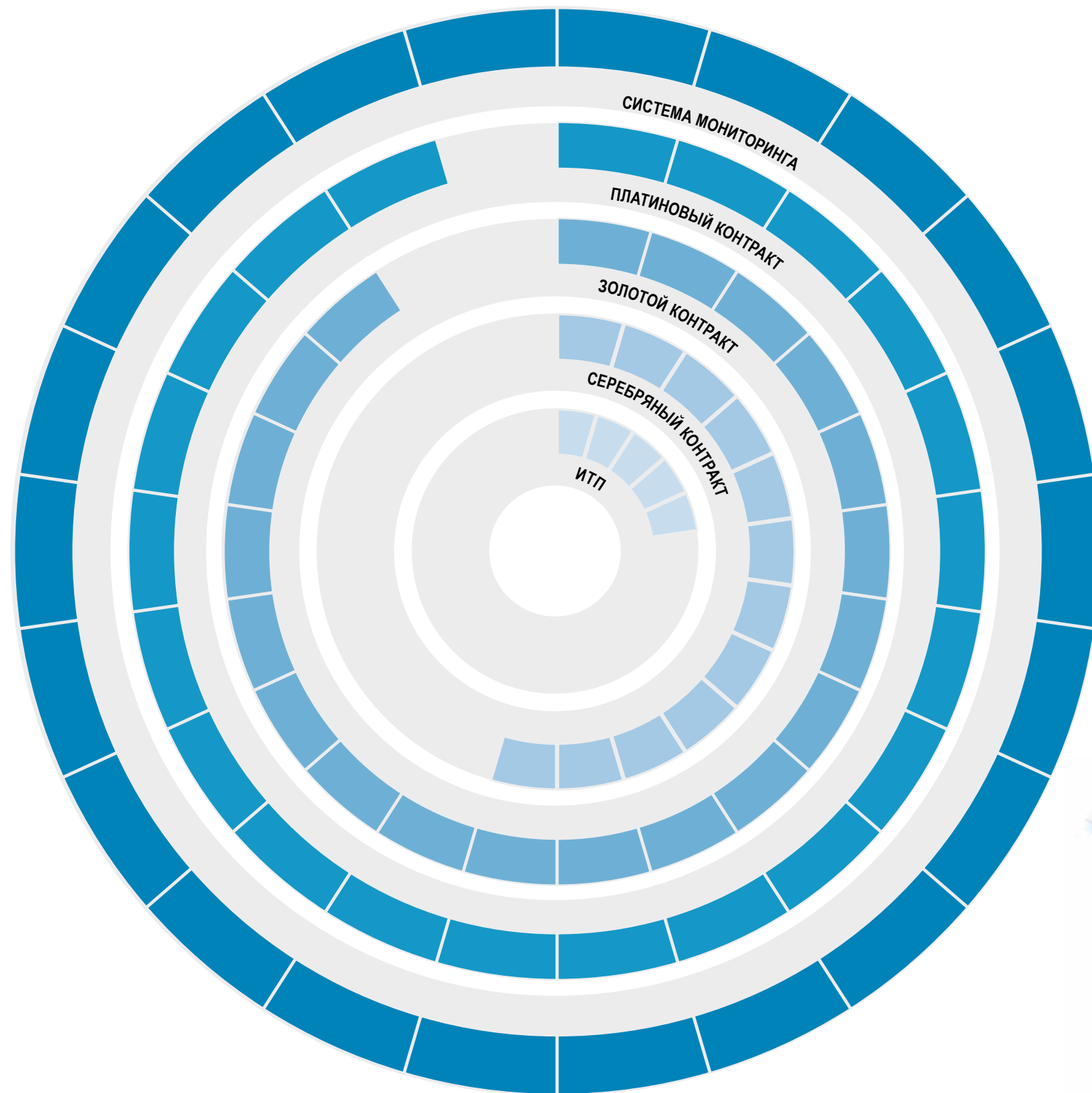
### КОНЦЕПЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ ДРУГИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ
- КОМПЛЕКС УСЛУГ ОТВЕЧАЮЩИЙ ТРЕБОВАНИЯМ КЛИЕНТА
- МАКСИМАЛЬНАЯ НАДЕЖНОСТЬ ОБОРУДОВАНИЯ
- КАЧЕСТВО И КОМФОРТ
- СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И ПРАВИЛ КОМПАНИИ

#### КОМПЛЕКСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Наш широкий спектр услуг отвечает даже самым специфическим потребностям.

ThyssenKrupp Elevator осуществляет сервисное обслуживание широкого спектра оборудования: лифты, эскалаторы, пассажирские конвейеры, подъемные платформы для маломобильных групп населения. Какой бы пакет услуг Вы не выбрали, Вы всегда можете быть уверены, что наши услуги оказываются на самом высоком уровне.



#### ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (ИТП)

- Обслуживание программного обеспечения оборудования
- Инженерно-консультационные услуги по наладке и сервисному обслуживанию
- Техническая поддержка и консультирование клиента в случае возникновения проблем с нормальной работой оборудования посредством телефонной, факсимильной и электронной связи

#### СЕРЕБРЯНЫЙ КОНТРАКТ

- Инспекционный контроль, визуальный осмотр
- Проверка всех узлов безопасности, смазка, наладка и регулировка
- Устранение эксплуатационных загрязнений
- Расходные материалы, необходимые для чистки и смазки во время технического обслуживания
- Подготовка к годовому техническому освидетельствованию
- Освобождение пассажиров из лифта в течение 30 мин. с момента получения заявки
- Хранение и ведение технических паспортов

#### ЗОЛОТОЙ КОНТРАКТ

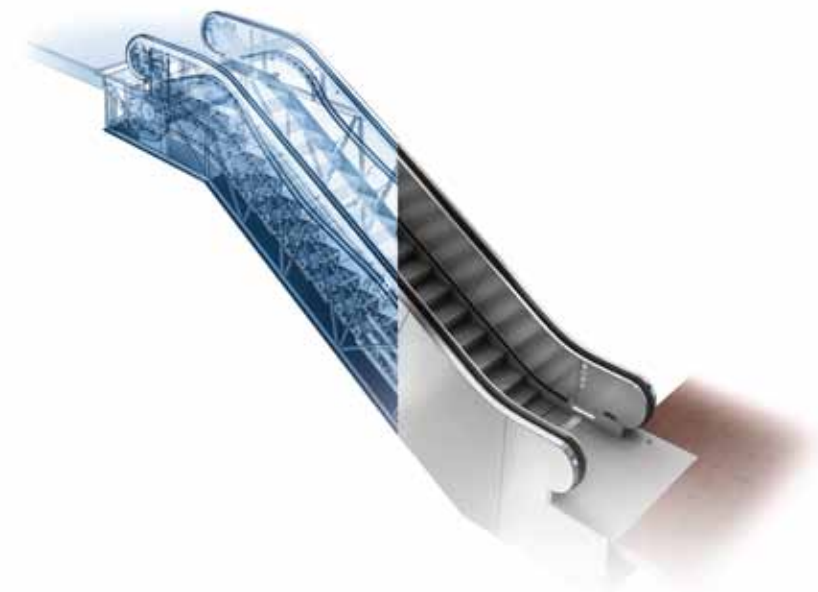
- Устранение неполадок 12 или 24 часа в сутки
- Расходные материалы и запасные части для ремонта
- Экспресс-доставка запчастей в течение 3 рабочих дней
- Увеличение срока гарантии

#### ПЛАТИНОВЫЙ КОНТРАКТ

- Постоянное присутствие технического специалиста на объекте в течение 12 или 24 часов

#### СИСТЕМА МОНИТОРИНГА

- Всегда на связи – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году





## Ваше оборудование всегда под контролем

### СИСТЕМА МОНИТОРИНГА

- ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ
- ПРОЗРАЧНОСТЬ РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ
- БЫСТРАЯ ЭВАКУАЦИЯ ПАССАЖИРОВ
- ЭКОНОМИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА ТЕХНИЧЕСКИЙ ПЕРСОНАЛ

#### САМОЕ ЛУЧШЕЕ ДЛЯ ВАС И ВАШЕЙ СИСТЕМЫ

ThyssenKrupp Elevator обеспечивает оптимальную работу подъемного оборудования, независимо от его производителя и типа здания, благодаря удаленному контролю и полной информации о техническом состоянии лифтов и эскалаторов. Это достигается при установке системы мониторинга, которая регистрирует ошибки, и тем самым, позволяет предотвращать аварийные ситуации, сохраняет историю о сбоях, и их ликвидации за все время эксплуатации оборудования. Система позволяет отслеживать периодичность и сроки проведения технического обслуживания, а также количество аварийных ремонтов. Мы осуществляем поддержку экстренных вызовов и соединяем пассажиров с Единым call-центром сервисной службы круглосуточно.



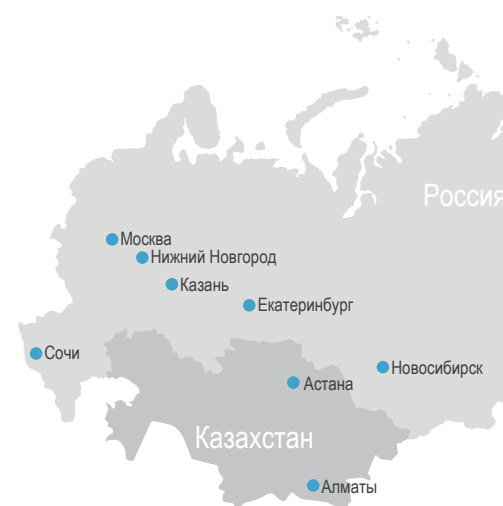
## Для нас дорог каждый клиент

### СЕТЬ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ФИЛИАЛЬНАЯ СЕТЬ
- ОБСЛУЖИВАНИЕ НЕЗАВИСИМО ОТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

#### ВСЕГДА РЯДОМ

Благодаря нашей сети филиалов мы предоставляем услуги опытных, высококвалифицированных специалистов по сервисному обслуживанию лифтов и эскалаторов в городах России и СНГ.



**Service24**  
Звонок по России бесплатный:  
**8 800 700 0 222**

### SERVICE 24

- БЕСПЛАТНЫЙ ЗВОНОК ПО РОССИИ
- ДОСТУП 24 ЧАСА В СУТКИ, 7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ, 365 ДНЕЙ В ГОДУ
- АВАРИЙНАЯ СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА

#### ВСЕГДА ДОСТУПНЫ

Где бы Вы ни находились, Вы можете бесплатно связаться с нами 365 дней в году, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки – через наш Единый call-центр сервисной службы.

Обращаетесь ли Вы к нам через Интернет, по телефону, факсу, электронной почте или посещаете один из офисов ThyssenKrupp Elevator, наши специалисты окажут Вам профессиональную поддержку в любое время. Мы работаем, чтобы Ваше оборудование, в случае неисправности, снова вернулось к эксплуатации в нормальном режиме как можно скорее.







## Добро пожаловать на следующий уровень сервисного обслуживания

### ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА

- МЕЖДУНАРОДНАЯ СЕТЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
- ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
- ОПЕРАТИВНАЯ УСТАНОВКА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И РЕМОНТ
- ПОСТОЯННЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕНИНГИ ДЛЯ НАШИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Лифтовые системы постоянно меняются. В связи с этим особенно важно, чтобы наши технические специалисты смогли обеспечить стабильную работу Вашего оборудования независимо от года выпуска и производителя.

#### МЕЖДУНАРОДНАЯ СЕТЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ITS служба гарантирует, что наши технические специалисты всегда обладают необходимым опытом и знаниями. Центры, входящие в состав международно-исследовательской сети предоставляют постоянную техническую поддержку по телефону или на объекте, разрабатывают диагностические инструменты, программное обеспечение, технические документы и руководства по эксплуатации для оборудования всех производителей, позволяя, тем самым, осуществлять комплексное сервисное обслуживание. Теперь ITS есть и в России.

ITS и наличие собственного склада запасных частей позволяет нам быть единственным поставщиком запасных частей для оборудования наших клиентов.



#### ВСЕГДА В КУРСЕ

Благодаря нашему тренинговому центру SEED Campus наши специалисты постоянно обучаются как и в тренинговых центрах, расположенных в г. Москва и г. Нойхаузен, так и на действующих объектах.

**SEEDcampus**  
EUROPE



## Международное подтверждение стандарта качества

### МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

#### МЫ ОБЕСПЕЧИВАЕМ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Мы придерживаемся самых высоких стандартов качества, которые применяются в работе подразделений группы ThyssenKrupp Elevator по всему миру.

Система Менеджмента Качества ThyssenKrupp Elevator подтверждена сертификатом по стандарту ISO 9001:2008, выданным представителями международного концерна TUV Rheinland group.

Сертификат включает следующие области деятельности компании: поставка, монтаж, техническое обслуживание и модернизация лифтов, эскалаторов, пассажирских конвейеров и подъемных платформ для маломобильных групп населения.

Дополнительный контроль качества сервисного обслуживания обеспечивается благодаря регулярным проверкам лифтов, эскалаторов, пассажирских конвейеров и подъемных платформ, находящихся в сервисном обслуживании.

Проверки осуществляются высококвалифицированными техническими специалистами, прошедшими подготовку в европейском обучающем центре ThyssenKrupp Elevator: SEED Campus, а также на лифтовых и эскалаторных заводах концерна. Так же в наличии у специалистов имеется специальное техническое оборудование, позволяющее определить вертикальность направляющих, комфортность поездки и предупредить износ оборудования для предотвращения нежелательных расходов.

Данные проверки наряду с системой мониторинга позволяют значительно сократить количество сбоев в работе Вашего оборудования, предупредить его износ, а также снизить затраты на покупку и замену дорогостоящих компонентов, благодаря превентивным мерам.







## Здоровье и безопасность – наш приоритет

### ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

#### С НАМИ ВЫ ЭКСПЛУАТИРУЕТЕ ОБОРУДОВАНИЕ БЕЗОПАСНО

Идет ли речь о сервисном обслуживании, ремонте или модернизации, ThyssenKrupp Elevator является партнером, который обеспечит работу Вашего оборудования в рамках действующего законодательства. Это минимизирует риск наступления несчастных случаев.



#### МЫ НАСТАИВАЕМ НА ПРОЗРАЧНОСТИ

ThyssenKrupp Elevator предлагает высококачественное техническое обслуживание, при котором все выполненные работы подтверждаются документально.

#### БЕЗОПАСНОСТЬ ПРЕЖДЕ ВСЕГО

Мы постоянно обновляем информацию по вопросам безопасности для наших сотрудников. Один из примеров – "Светофор риска", который информирует технического специалиста о возможных опасных моментах при работе с оборудованием. Этот и многие другие инструменты позволяют нам соответствовать стандартам безопасности по всем направлениям деятельности.

