



УТВЕРЖДАЮ:
Президент НП «ОПЖТ»

 В.А. Гапанович

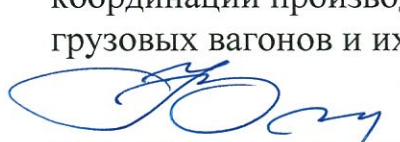
« 11 » 06 2013 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о сервисном обслуживании поглощающих аппаратов автосцепного
устройства подвижного состава железных дорог

СОГЛАСОВАНО:

Вице-президент НП «ОПЖТ»,
Председатель Комитета по
координации производителей
грузовых вагонов и их компонентов

 С.В. Калетин

« 7 » 06 2013 г.

Москва 2013 г.

 Протокол комитета № 21
от 17 мая 2013 г.

1. Основные положения

Настоящее положение (в дальнейшем Положение) определяет основные требования к производственной и маркетинговой деятельности сервисного центра по гарантийному и пост гарантийному обслуживанию поглощающих аппаратов автосцепного устройства подвижного состава железных дорог (в дальнейшем продукции). Сервисный центр (СЦ) по ремонту поглощающих аппаратов должен действовать в соответствии с «Инструкцией по ремонту и обслуживанию автосцепного устройства подвижного состава железных дорог», утвержденной решением пятьдесят третьего заседания Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества (протокол от 20-21 октября 2010 г., п. 34.6).

1.1 Настоящее Положение является нормативным документом по организации сервисного сопровождения и послепродажного обслуживания продукции Изготовителя.

1.2 Основные термины и определения, используемые в Положении:

1.2.1 Изготовитель - юридическое лицо, являющееся изготовителем продукции;

1.2.2 Сервисный центр (в дальнейшем СЦ) – юридическое лицо или его структурное подразделение, предоставляющее, по поручению Изготовителя, услуги по гарантийному и пост гарантийному обслуживанию его продукции;

1.2.3 Потребитель — юридическое лицо, использующее продукцию Изготовителя;

1.2.4 Гарантийное обслуживание – это комплекс мероприятий, направленных на устранение дефектов или замену продукции, утратившей свои технические характеристики в период гарантийного срока при эксплуатации в соответствии с требованиями Изготовителя;

1.2.5 Пост гарантийное обслуживание – это комплекс мероприятий, направленных на устранение дефектов и восстановление технических характеристик продукции Изготовителя сервисным центром по заказу Потребителя;



1.2.6 Сервисный склад (СС) – склад сервисного центра, осуществляющий учет, хранение и выдачу исправной продукции Потребителю, а также сбор, учет и хранение неисправной продукции.

1.3 В систему сервисного обслуживания поглощающих аппаратов входят сервисные центры двух категорий:

1.3.1 Сервисный центр 2 категории должен иметь сервисный склад, обученный персонал, набор оборудования для обеспечения транспортно-экспедиционных работ, должен осуществлять учет, хранение и выдачу исправной продукции Потребителю, а также организовывать или производить замену поглощающих аппаратов на вагоне, осуществлять сбор, учет и хранение неисправной продукции и передачу её в сервисный центр 1 категории, участвовать в первичном расследовании причин неисправности, возникшей в период гарантийного срока.

1.3.2 Сервисный центр 1 категории должен иметь ремонтное производство для выполнения полного комплекса ремонтных работ с поглощающими аппаратами, а также весь комплекс функций сервисного центра 2, указанных в пункте 1.3.1.

1.4 Информация обо всех СЦ доводится Изготовителем до всех Потребителей.

1.5 Вся продукция, утратившая свои технические характеристики проходит исследования с целью установления характера дефектов изделия и причин их возникновения, разработки и реализации Изготовителем организационно-технических и корректирующих мероприятий по устранению причин возникновения дефектов.

2. Цели и задачи сервисных центров

2.1 Целью деятельности СЦ является послепродажное обслуживание продукции Изготовителя, которое должно обеспечить:

2.1.1 Оперативное выполнение гарантийного ремонта продукции Изготовителя;

2.1.2 Выполнение пост гарантийного ремонта продукции по отказам эксплуатационного характера или повреждения;

2.1.3 Обеспечение устойчивой обратной связи Изготовителя с Потребителем.

2.1.4 Сбор, накопление и предоставление Изготовителю информации об отказах его продукции.

2.1.5 Участие в первичном расследовании причин неисправности, возникшей в период гарантийного срока эксплуатации.

3. Порядок создания сети сервисных центров

3.1 Создание сети сервисных центров послепродажного обслуживания продукции осуществляется Изготовителем на всем полигоне эксплуатации продукции.

3.2 Целесообразность создания в конкретном регионе сервисного центра рассматривается Изготовителем, исходя из наличия среди потребителей спроса на услуги по сервисному сопровождению продукции Изготовителя.

3.3 Создание СЦ в конкретном регионе осуществляется по договоренности между Изготовителем и вагоноремонтной организацией, расположенной на данной территории и согласованию с владельцем инфраструктуры.

3.4 Сервисные центры 1 и 2 категории должны быть аттестованы Изготовителем (при необходимости с привлечением разработчика поглощающего аппарата) по утвержденной им методике с выдачей аттестата.

3.5 Сотрудники СЦ связанные с ремонтом продукции Изготовителя должны пройти обучение у Изготовителя на право ремонта продукции.

3.6 Аттестация СЦ производится по трем уровням:

- первичная аттестация;
- периодическая (плановая) аттестация;
- внеочередная (внеплановая) аттестация.

Первичная аттестация проводится при вводе в эксплуатацию вновь организованного СЦ.

Периодическая (плановая) аттестация СЦ проводится 1 раз в 5 лет после последней проведенной аттестации.

Внеочередная (внеплановая) аттестация проводится при реконструкции СЦ, при отклонениях от требований к СЦ, выявленных проверками Изготовителя, а также в случае получения рекламаций по качеству ремонта и нарушениям технологии, допущенным работниками СЦ.

3.7 Приостановка Изготовителем действия аттестата СЦ производится в случаях несоответствия продукции требованиям нормативных документов, контролируемых при проведении СЦ сервисного обслуживания поглощающих аппаратов. Решение о приостановлении действия аттестата принимается в том случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с Изготовителем, его выдавшим, СЦ может устранить обнаруженные причины несоответствия.

4. Организация работы сервисных центров

4.1 Взаимоотношения Изготовителя с региональным СЦ устанавливаются и регулируются настоящим Положением и Договором на организацию сервисного обслуживания.

4.2 Руководство сервисным сопровождением продукции и координацию взаимодействия всех исполнителей, участвующих в его реализации, осуществляет Изготовитель.

4.3 Изготовитель предоставляет СЦ:

- неснижаемый фонд запасных частей, принятых ОТК завода Изготовления;
- постоянную информационную поддержку по изменениям в конструкторской и технологической документации;
- консультативную помощь сотрудникам СЦ;
- обучение сотрудников СЦ.

