



УТВЕРЖДАЮ

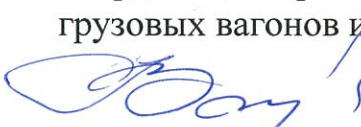
Президент НП «ОПЖТ»


В.А. Гапанович
« 15 » 11 2013г.

**ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
О СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРАХ ПО РЕМОНТУ ГРУЗОВЫХ ВАГОНОВ
НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ, ИХ УЗЛОВ И ДЕТАЛЕЙ**

СОГЛАСОВАНО

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


С.В. Калетин

« 23 » октября 2013г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель рабочей группы
Заместитель генерального директора
ООО «ОВК»


Д.Н. Лосев

« 22 » октября 2013г.

Протокол № 23
от 04 октября 2013г., г. Харьков

2013 г.

Сведения о Положении

1. РАЗРАБОТАНО рабочей группой Комитета по координации производителей грузовых вагонов и их компонентов НП «ОПЖТ»
2. ВНЕСЕН Комитетом по координации производителей грузовых вагонов и их компонентов
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ
4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ



СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения	4
2. Основные положения	5
3. Цели и задачи СЦ	6
4. Порядок создания сети СЦ	6
5. Организация работы СЦ	7
6. Порядок выполнения сервисного обслуживания	8
7. Порядок пересмотра и внесения изменений в Положение	8



1. Термины и определения:

Производитель - Организация, расположенная в определенном месте или местах, которая осуществляет такие стадии производства, оценки, проверки, обслуживания и хранения изделия, которые позволяют ей принять ответственность за постоянное соответствие изделия требованиям, установленным нормативными документами, применяемыми для подтверждения соответствия, и выполнять все обязательства, вытекающие из принятой на себя ответственности в рамках договора на поставку.

Сервисный центр (в дальнейшем СЦ) – юридически самостоятельная организация

предоставляющая, по поручению Производителя услуги по послепродажному обслуживанию своей Продукции.;

Сервисное обслуживание – услуги по ремонту, предоставляемые СЦ Потребителю в период гарантийной и послегарантийной эксплуатации Продукции;

Эксплуатант - юридическое или физическое лицо, имеющее и использующее подвижной состав на праве собственности, на условиях аренды или на ином законном основании.

Продукция – вагоны нового поколения, а также их узлы и детали;

Гарантийные обязательства - обязательства поставщика перед заказчиком своими силами и средствами безвозмездно устранить отказы (дефекты) и несоответствия качеству и комплектности, выявленные в течение гарантийного срока эксплуатации (гарантийной наработки), иного использования товара.

Гарантийный ремонт - комплекс работ (операций), связанных с выполнением гарантийных обязательств Изготовителя, направленных на устранение неисправностей и отказов Продукции, возникших по вине Изготовителя, для восстановления утраченной в период гарантийного периода работоспособности в пределах эксплуатационных характеристик, установленных в технической документации;

Внегарантийный ремонт представляет собой комплекс работ (операций), направленных на устранение неисправностей и отказов, возникших при эксплуатации Продукции не по вине Изготовителя и восстановления работоспособности в пределах эксплуатационных характеристик, установленных в технической документации.

2. Основные положения

2.1. Настоящее положение (в дальнейшем Положение) определяет основные требования к производственной деятельности, технической оснащенности сервисных центров по гарантийному и внегарантийному обслуживанию Продукции и устанавливает порядок сотрудничества с ними.

2.2. Настоящее Положение является документом по организации сервисного обслуживания Продукции при эксплуатации на железнодорожных путях общего пользования, и обязательно для всех сервисных центров.

2.3. На основании типового Положения Производитель имеет право разработать свое Положение.

2.4. Сервисное сопровождение включает в себя:

2.4.1. Выполнение СЦ обязательств Производителя перед Эксплуатантом по гарантийному ремонту его Продукции (гарантийное обслуживание);

2.4.2. Выполнение СЦ различных видов послегарантийного ремонта Продукции (и ее составных частей) Производителя (послегарантийное обслуживание);

2.4.3. Выполнение гарантийного и послегарантийного ремонта Продукции (и ее составных частей) Производителя независимо от места отцепки Продукции в текущий ремонт.

2.5. Руководство сервисным обслуживанием Продукции и координацию взаимодействия всех сторон, участвующих в его реализации, осуществляет сервисная служба Производителя (далее по тексту «Сервисная служба»).

2.6. Производитель определяет количество категорий и присваивает их СЦ в зависимости от вида их деятельности.

2.7. Производитель предоставляет СЦ:

- неснижаемый фонд запасных частей, принятых ОТК Производителя;
- учтенные копии необходимой для проведения ремонта технологической документации. При этом СЦ **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** ее тиражировать и передавать третьим лицам без письменного согласия Производителя;

- постоянную информационную поддержку по изменениям конструкторской и технологической документации;

- консультативную помощь сотрудникам СЦ;

- обучение сотрудников СЦ.

2.8. Производитель вправе контролировать работу СЦ в части выполнения технологии ремонта, условий хранения запасных частей, качества выполнения ремонта путем проведения проверок СЦ.

2.9.Информация обо всех СЦ доводится Производителем до Эксплуатанта и Владельца инфраструктуры.

3. Цели и задачи СЦ

3.1.Целью деятельности СЦ является выполнение Сервисного обслуживания Продукции, которое должно обеспечить:

3.1.1. Оперативное выполнение гарантийного ремонта Продукции с обязательным применением оригинальных запасных частей и комплектующих;

3.1.2. Обеспечение устойчивой обратной связи Производителя с Эксплуатантом;

3.1.3. Сбор, накопление и предоставление Производителю информации об отказах его Продукции;

3.1.4. Доступность Сервисного обслуживания Продукции на сети железных дорог Содружества;

3.1.5. Хранение обменного фонда деталей и узлов грузовых вагонов;

3.1.6. Оценку технического состояния и причин возникновения неисправностей Продукции;

3.1.7. Участие в работе комиссии по расследованию причин отцепки Продукции забракованной в период гарантийного срока эксплуатации;

3.1.8. Ведение первичной отчетно-учетной документации по выполненным работам.

4. Порядок создания сети СЦ

4.1.Создание сети СЦ осуществляется Производителем на всем полигоне эксплуатации Продукции.

4.2.Целесообразность создания в конкретном регионе СЦ рассматривается сервисной службой Производителя, исходя из наличия среди Эксплуатантов спроса на услуги по сервисному сопровождению продукции Производителя.

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

4.4. В случае необходимости, места расположения СЦ и их количество, а также перечень и количество запасных частей хранящихся в СЦ могут быть пересмотрены.

4.5.Предприятие-претендент на создание СЦ должно иметь:

- технические мощности для выполнения сервисного обслуживания Продукции;

- персонал для его выполнения;
- складские помещения, обеспечивающие отдельное хранение новых и дефектных (неисправных) узлов и деталей;
- возможность транспортировки узлов и деталей к месту ремонта.

4.6. СЦ должны быть аттестованы Производителем по утвержденной им методике с выдачей аттестата.

4.7. Сотрудники СЦ связанные с ремонтом Продукции должны пройти проверку знаний на право ремонта Продукции с участием Сервисной службы Производителя.

4.8. 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 проводится не реже, чем один раз в 5 лет после последней проведенной аттестации.

Внеочередная (внеплановая) аттестация проводится при освоении СЦ новой продукции, изменении категории СЦ, расширении сфер деятельности, при отклонениях от требований к СЦ, выявленных проверками Производителя.

4.9. Отзыв аттестата и прекращение деятельности СЦ производится в случаях несоблюдения технологии ремонта, нарушениях условий хранения запасных частей, низкого качества выполнения ремонта, применении СЦ при выполнении ремонта контрафактных запасных частей, выявлении случаев тиражирования и предоставления третьим лицам технологической документации необходимой для проведения ремонта без письменного согласия Производителя.

5. Организация работы СЦ

5.1. Взаимоотношения Производителя и СЦ устанавливаются и регулируются настоящим Положением и Договором на организацию сервисного обслуживания.

5.2. Взаимоотношения СЦ с Эксплуатантом по организации внегарантийного ремонта Продукции устанавливаются и регулируются Договором.

6. Порядок выполнения Сервисного обслуживания

6.1.СЦ не вправе отказать Эксплуатанту в ремонте Продукции, отцепленной по любой неисправности.

6.2.В случае отцепки Продукции в текущий отцепочный ремонт, Эксплуатант обязан обратиться в СЦ для принятия совместного решения о месте проведения ремонта. Если Эксплуатант производит ремонт Продукции, не в СЦ и без согласования с СЦ, гарантийные обязательства Производителя считаются утратившими силу.

6.3.Продукция, отцепленная в текущий отцепочный ремонт, передислоцируется Эксплуатантом в СЦ по реквизитам предоставленным СЦ. В случае если передислокация в СЦ невозможна или нецелесообразна, ремонт производится в ближайшем к месту отцепки вагоноремонтном предприятии с участием специалистов СЦ. Доставка необходимых узлов и деталей на данное предприятие производится СЦ. Ответственность за качество выполненных работ на предприятиях, не аттестованных Производителем, несет СЦ.

6.4.Выполнение текущего ремонта (гарантийного или послегарантийного) на предприятиях, не являющихся СЦ, регулируется Договором между СЦ и предприятием.

6.5.СЦ принимает участие в расследовании причин возникновения гарантийного случая и представляет интересы Производителя.

6.6.Продукцию, утратившую свои технические характеристики, СЦ передает Производителю (по согласованию) для исследования с целью установления характера дефектов изделия и причин их возникновения.

7. Порядок пересмотра и внесения изменений в Положение

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его подписания всеми сторонами и действует до принятия решения о его прекращении или изменении.

7.2. При изменении порядка работы в системе сервисного обслуживания в настоящее Положение вносятся изменения.

7.3. Инициатором внесений изменений в настоящее Положение могут быть, Производитель, СЦ, владелец инфраструктуры и Эксплуатант.

7.4. Изменения в настоящее Положение вносятся путём издания новой версии в установленном порядке.

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	№ докум.	Входящий № сопроводительного документа и дата	Подп.	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулированных					

