

Сервисная программа ООО «Промэнерго» - ОАО «ШТЗ»

Сервисная программа является всероссийской

Сервисная программа представляет собой совокупность мероприятий по обеспечению наиболее благоприятных условий эксплуатации поставляемой аппаратуры АКСТ «Линия» производства ОАО «ШТЗ» путем делегирования прав и обязанностей производителя сервисным организациям.

Основные положения

Сервисная программа распространяется на всю продукцию, выпущенную ОАО «ШТЗ» с 1995 года.

Сервисная программа (СП) делится на 4 направления: гарантийное обслуживание, послегарантийное обслуживание (техническое обслуживание или сервисное обслуживание), модернизация, монтаж и пусконаладочные работы.

В СП могут принять участие любые заинтересованные сервисные организации, при наличии обученных (аттестованных на ОАО «ШТЗ» или ООО «Промэнерго») специалистов и достаточного парка аппаратуры в данном регионе.

На базе Сервисной организации формируется обменный фонд блоков (ЗИП). Сервисная организация (сервисный центр, СЦ) действует согласно Положения о сервисных центрах на основании заключенного договора о Сервисном центре.

Список сервисных центров по регионам публикуется в паспорте на изделие и на сайте производителя.

1. Гарантийное обслуживание

Гарантийным обслуживанием аппаратуры считаются работы по восстановлению работоспособности вышедшей из строя аппаратуры АКСТ «Линия» в гарантийный период по вине завода-изготовителя. Величина гарантийного периода указывается в паспорте на изделие и зависит от следующих влияющих факторов:

1. Стандартный гарантийный период составляет 1 год со дня поставки изделия в эксплуатацию, но не более 1,5 лет с даты производства.

2. Расширенный гарантийный период составляет 3 года со дня сдачи аппаратуры в эксплуатацию, но не более 3,5 лет с даты производства.

Расширенный гарантийный период устанавливается при условии выполнения монтажных и пусконаладочных работ силами ООО «Промэнерго» или Сервисными организациями.

3. Гарантийный период ФСК составляет 5 лет со дня сдачи аппаратуры в эксплуатацию, но не более 5,5 лет с даты производства. Гарантийный период ФСК распространяется на аппаратуру АКСТ «Линия-Ц», поставленную на объекты, находящиеся в собственности ОАО «ФСК-ЕЭС» и при условии выполнения монтажных и пусконаладочных работ специалистами ООО «Промэнерго».

2. Послегарантийное (сервисное) обслуживание

Сервисным обслуживанием аппаратуры считаются ремонтно-восстановительные работы по истечении гарантийного срока, а также регламентные работы в течение и по истечении гарантийного срока.

Регламентные работы выполняются периодически согласно эксплуатационной документации на аппаратуру, а также согласно отраслевым требованиям эксплуатации электроустановок, правилам электро- и пожарной безопасности.

3. Модернизация

Под модернизацией понимается улучшение потребительских и эксплуатационных характеристик, повышение стабильности работы изделий АКСТ «Линия», выпущенных с 1995 года по 2001 год. Целью модернизации является получение потребителем изделия с параметрами каналов, не выходящих за требуемые нормы вне зависимости от температурных колебаний, от фактора времени (старения элементов) и др. Стабильность работы достигается путем замены влияющих радиоэлектронных компонентов на современные. В отдельных случаях блоки заменяются целиком.

После проведения модернизации на изделие устанавливается гарантия полгода.

Изделие модернизируется в заводских условиях, с демонтажом и последующим монтажом на объекте. В крайних случаях возможно проведение модернизации на объекте.

4. Монтаж и пусконаладка аппаратуры АКСТ «Линия»

К монтажным и пусконаладочным работам АКСТ «Линия» допускается персонал, прошедший специализированное (углубленное) обучение аппаратуре на базе ОАО «ШТЗ» или ООО «Промэнерго» с получением практических навыков работы с аппаратурой.

Свидетельство о прохождении обучения специалистов-наладчиков выдается сроком на 2 года. После окончания срока действия Свидетельства необходима переподготовка.

Сервисные центры

Для участия в сервисной программе организации-претенденту на образование СЦ необходимо направить заявку в адрес ООО «Промэнерго». В заявке необходимо указать наименование организации, регион охвата, наличие/отсутствие существующего персонала по ВЧ связи, номенклатуру парка контрольно-измерительного, монтажного оборудования, инструмента, техники.

В течение 2-х недель заявка рассматривается и по истечении этого срока в адрес претендента направляется письменное уведомление о согласии или отказе участия в сервисной программе.

Для принятия положительного решения о создании СЦ необходимо наличие не менее 5 комплектов аппаратуры в регионе охвата претендента.

В случае принятия положительного решения о создании СЦ в данном регионе, с организацией заключается Договор о СЦ. В регионе может находиться только один СЦ.

Обменные фонды

На базе созданного СЦ создается обменный фонд блоков и запасных частей. Объем обменного фонда (ОФ), перечень блоков и ЗИП, источник финансирования определяется в каждом конкретном случае индивидуально, исходя из парка оборудования эксплуатирующегося в данном регионе.

ОФ хранится на складе СЦ и расходуется по мере необходимости. ОФ пополняется путем обмена вышедших из строя блоков на аналогичные или отремонтированные на заводе-изготовителе.

Взаимодействие СЦ с эксплуатирующими организациями

СЦ заключает договор на сервисное обслуживание аппаратуры АКСТ «Линия» с находящимися в регионе эксплуатирующими организациями.

В СЦ создается база данных по аппаратуре в данном регионе. По всему парку ведется статистика отказов.

По заявке представители СЦ выезжают на объект для устранения неисправности.

Составляется Акт о восстановлении работоспособности с описанием неисправности, методах устранения, предварительных причин возникновения.

Взаимодействие СЦ с производителем

Неисправные блоки направляются с копией Акта в адрес производителя. На заводе-изготовителе собирается комиссия по возникновению причины неисправности. В ходе работы комиссии устанавливаются истинные причины возникновения неисправности.

Представитель СЦ вправе участвовать в работе комиссии. СЦ вправе привлечь для работы в комиссии представителя эксплуатирующей организации.

В случае незначительных повреждений оборудования СЦ вправе отремонтировать его своими силами.

Ежеквартально в адрес производителя направляются отчеты о заключенных договорах, проведенных восстановительных, регламентных, монтажно-наладочных работ.

В свою очередь, производитель направляет в адрес СЦ сведения о поставках аппаратуры в данный регион.

Финансовые взаимоотношения

По всем проведенным гарантийным работам финансовую ответственность несет производитель.

По остальным видам работ источником финансирования является эксплуатирующая организация.

Более подробно финансовые отношения между сторонами оговариваются в Договоре о СЦ.

Заключительные положения

Данная СП действует только на территории РФ.

Возможны иные виды работ, не учтенные в данной программе.

При удовлетворительных результатах работы по итогам года возможно представление СЦ дилерской скидки на поставку аппаратуры. При неудовлетворительных результатах работы статус СЦ с организации снимается, организация исключается из Списка СЦ.