



**АЛТАЙСКИЙ ЗАВОД
ПРЕЦИЗИОННЫХ
ИЗДЕЛИЙ**

V1 от 16.02.2023

**БАЗОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
ООО УК «АЗПИ»
к предприятиям технического сервиса**

Барнаул
2023

Содержание

1 Область применения	1
2 Термины и определения	1
3 Сокращения.....	2
4 Основные положения.....	2
5 Требования, предъявляемые к субъектам сервисной сети ООО УК «АЗПИ».....	4
5.1 Общие требования.....	4
5.2 Требования к расположению СЦ, зданиям, подъездным путям и наружной информации для СЦ.....	7
5.3 Требования к административным помещениям и зоне приема потребителей.....	7
5.4 Требования к складским и производственным помещениям и рекомендуемому оборудованию для выполнения работ	8
5.5 Требования к квалификации персонала претендента / субъекта сервисной сети.....	9
6 Порядок присвоения статуса «СЦ АЗПИ» и «ГСЦ АЗПИ» (аккредитация).....	10
7 Контактные данные.....	13
Приложение А (справочное) Перечень рекомендованного оборудования, средств контроля, специального инструмента и оснастки для диагностики топливной аппаратуры производства ООО УК «АЗПИ».....	14
Приложение Б (обязательное) Требования к оформлению и содержанию информации для клиентов.....	18
Приложение В (справочное) Основные правила и требования к выполнению видов работ по ремонту Продукции.....	22
Приложение Г (обязательное) Форма заявки на проведение аккредитации предприятия	25
Приложение Д (обязательное) Форма паспорта предприятия.....	26
Приложение Е (обязательное) Форма Свидетельства об аккредитации организации.....	32
Приложение Ж (обязательное) Форма Свидетельства об обучении.....	33
Лист регистрации изменений	34
Лист ознакомления	35

1 Область применения

Настоящий документ устанавливает требования минимально необходимые для обеспечения деятельности сервисных и гарантийных сервисных центров, направлен на повышение конкурентоспособности продукции и обеспечение Потребителей качественным гарантийным и послегарантийным обслуживанием продукции на протяжении всего периода её эксплуатации.

Требования и положения настоящего документа распространяются на деятельность субъектов сервисной сети ООО УК «АЗПИ» и претендентов на получение статуса СЦ / ГСЦ АЗПИ на этапах начала их деятельности по техническому обслуживанию и ремонту продукции ООО УК «АЗПИ».

2 Термины и определения

В настоящих базовых требованиях применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **аккредитация:** Процедура официального подтверждения соответствия претендента Базовым требованиям, с последующим присвоением соответствующего статуса и выдачей подтверждающих документов установленного образца.

2.2 **претендент:** Предприятие технического сервиса, выполняющее техническое обслуживание и ремонт топливной аппаратуры, претендующее на получение статуса «Гарантийный сервисный центр АЗПИ» или «Сервисный центр АЗПИ».

2.3 **гарантийный сервисный центр АЗПИ (ГСЦ АЗПИ):** Статус, присваиваемый предприятию, выполняющему на своей производственной базе работы по техническому обслуживанию и ремонту продукции ООО УК «АЗПИ» с правом вынесения решений по гарантии для продукции, согласно договору с ООО УК «АЗПИ», также техническому обслуживанию и ремонту на коммерческой основе.

2.4 **сервисный центр АЗПИ (СЦ АЗПИ):** Статус, присваиваемый предприятию, выполняющему на своей производственной базе работы по техническому обслуживанию и ремонту продукции ООО УК «АЗПИ» на коммерческой основе, без права вынесения решений по гарантии.

2.5 **субъект сервисной сети АЗПИ:** Сервисный центр АЗПИ или гарантийный сервисный центр АЗПИ, прошедший процедуру аккредитации.

2.6 **объект:** Автотехника / сельхозтехника с двигателем, на котором устанавливается продукция ООО УК «АЗПИ»

2.7 **потребитель (конечный пользователь):** Организация или физическое лицо, использующее продукцию ООО УК «АЗПИ», в том числе в составе объекта.

2.8 **продукция:** топливная аппаратура и запасные части к ней, а также иная продукция производства ООО УК «АЗПИ».

2.9 **техническое обслуживание:** Комплекс технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности объекта / продукции ООО УК «АЗПИ» при использовании по назначению, хранении и транспортировании.

2.10 **ремонт:** Комплекс технологических операций и организационных действий по восстановлению работоспособности, исправности и ресурса объекта и/или его комплектующих частей (в т.ч. продукции ООО УК «АЗПИ»), включающий в себя операции локализации, диагностирования, устранения неисправности и контроль функционирования отремонтированной продукции.

2.11 **гарантийный ремонт:** Ремонт, выполняемый в течение гарантийного срока силами и средствами ООО УК «АЗПИ» или аккредитованными субъектами сервисной сети за счёт ООО УК «АЗПИ» для восстановления работоспособности и ресурса объекта / продукции, при условии выполнения потребителем правил технической эксплуатации объекта / продукции.

2.12 **ремонт на коммерческой основе:** Ремонт продукции, выполняемый после завершения гарантийного срока на продукцию и/или при нарушениях правил технической эксплуатации объекта / продукции и за счет потребителя.

2.13 **инженерные работы:** Работы, выполняемые специалистом, включающие в себя оформление документации (акта рекламации, подготовка фото материалов по дефектной продукции, акты исследования и т.д.), их регистрация и учет.

2.14 **обособленное подразделение:** Структурное подразделение, расположенное вне места нахождения субъекта сервисной сети и представляющее его интересы.

3 Сокращения

В настоящих базовых требованиях использованы следующие сокращения:

ГО – гарантийное обслуживание;

ГСЦ – гарантийный сервисный центр;

ГТОиР – гарантийное техническое обслуживание и ремонт;

ЗЧ – запасные части;

КТОиР – коммерческое техническое обслуживание и ремонт на коммерческой основе;

МТБ – материально-техническая база;

НДиТД – нормативная документация и техническая документация;

ОГиСО – отдел гарантийного и сервисного обслуживания;

СЦ – сервисный центр;

ТА – топливная аппаратура;

ТОиР – техническое обслуживание и ремонт.

4 Основные положения

4.1 Положения базовых требований:

- являются обязательными для исполнения субъектами сервисной сети ООО УК «АЗПИ», взаимодействующими с ООО УК «АЗПИ»: по договору о гарантийном обслуживании или о техническом сотрудничестве.

- устанавливают требования к обеспечению деятельности СЦ/ГСЦ и к основным принципам выполнения работ;

- определяют требования со стороны ООО УК «АЗПИ» к материально-технической базе, организации и проведению работ, квалификации персонала по обслуживанию продукции.

4.2 Настоящие требования являются минимальными, и не ограничивают создание условий с более высокими показателями качества выполнения работ по обслуживанию и ремонту продукции.

4.3 Настоящие требования используются в качестве руководящего документа для следующих направлений деятельности:

- создание и развитие условий осуществления субъектами сервисной сети задач гарантийного обслуживания продукции, а также обслуживания продукции на коммерческой основе;

- развитие претендентов/ субъектов сервисной сети для исполнения в полном объеме задач ТОиР продукции;

- проверка (оценка) фактических и потенциальных возможностей претендента / субъекта сервисной сети осуществлять гарантийное обслуживание продукции, в том числе в части МТБ, согласно условиям договора на гарантийное обслуживание;

- проверка (оценка) деятельности претендента / субъекта сервисной сети в части созданной МТБ, принятие решения о возможности присвоения претенденту официального статуса «Сервисный центр АЗПИ», «Гарантийный сервисный центр АЗПИ» и с последующей выдачей соответствующих подтверждающих документов.

4.4 Деятельность по ТОиР осуществляется по территориальному принципу в регионах эксплуатации объектов и продукции (на территории РФ, СНГ, стран ближнего и дальнего зарубежья) через предприятия (субъекты сервисной сети), располагающие собственными (или на условиях долгосрочной аренды) площадями, квалифицированными специалистами и товаропроводящей сетью.

4.5 Деятельность по КТОиР продукции осуществляется на коммерческой основе на договорных условиях с конечным потребителем (физическим или юридическим лицом). Основные требования к выполнению таких работ регулируются законодательством РФ о защите прав потребителей, а также требованиями договора о техническом сотрудничестве.

4.6 Основопологающим в деятельности субъектов сервисной сети по ТОиР является восстановление работоспособности продукции согласно требованиям технической документации ООО УК «АЗПИ» в минимально возможные сроки.

4.7 Деятельность по ГТОиР продукции осуществляется на договорных условиях (договор о гарантийном обслуживании) с ООО УК «АЗПИ» и в соответствии со следующими принципами:

- ГТОиР осуществляется в отношении всей продукции, поставляемой как в запасные части, так и в составе объекта в соответствующем регионе;

- специалисты ГСЦ АЗПИ, рассматривающие рекламации потребителей на продукцию, должны быть уполномочены на данную деятельность, после прохождения соответствующего обучения, организованного ООО УК «АЗПИ»;

- субъекты сервисной сети согласуют регионы своей деятельности с ООО УК «АЗПИ»;

- ГСЦ АЗПИ совместно с ООО УК «АЗПИ» определяет неснижаемый гарантийный фонд (комплект) продукции и запасных частей;

- неснижаемый гарантийный фонд ЗЧ приобретается ГСЦ АЗПИ у официальных дистрибьюторов на основании соответствующего договора между ГСЦ АЗПИ и дистрибьютором.

- ООО УК «АЗПИ» возмещает субъектам сервисной сети документально подтвержденные расходы, понесенные ими при восстановлении продукции потребителей, при условии соблюдения требований договора о гарантийном обслуживании;

- ООО УК «АЗПИ» обеспечивает доступ к личному кабинету на официальном сайте www.azpi.ru (после прохождения процедуры аккредитации), специалисту ГСЦ АЗПИ, на

котором размещена необходимая НТ и ТД по ремонту продукции, оказывает помощь в подборе оборудования и его поставщиков.

4.8 Управление и контроль за деятельностью субъектов сервисной сети со стороны ООО УК «АЗПИ» заключается в:

- контроле выполнения субъектом сервисной сети обязательств, установленных договорами на гарантийное обслуживание и техническое сотрудничество;
- систематическом проведении инспекций и аудитов деятельности субъектов сервисной сети в регионах, совместной разработке планов по улучшению деятельности и контроле за их реализацией;
- систематической актуализации и обеспечении субъектов сервисной сети информацией о номенклатуре продукции, эксплуатационной документации, информации о конструктивных изменениях, об изменениях документации по техническому обслуживанию и ремонту, о составе оборудования и инструмента для ТОиР;
- систематической переподготовке и аттестации специалистов субъекта сервисной сети.

5 Требования, предъявляемые к субъектам сервисной сети ООО УК «АЗПИ»

5.1 Общие требования

5.1.1 Субъект сервисной сети ООО УК «АЗПИ» должен иметь возможность обеспечивать и предоставлять в полном объеме услуги ООО УК «АЗПИ», а также потребителям, а именно:

- выполнять техническое обслуживание и ремонт продукции;
- консультировать потребителей по вопросам конструкции, технических характеристик, правилам пользования и эксплуатации продукции;

5.1.2 ГСЦ АЗПИ в дополнение к требованиям п.п. 5.1.1 должен иметь возможность и предоставлять в полном объеме следующие услуги:

- выполнять инженерные работы и работы по ГТОиР продукции;
- организовывать по запросу ООО УК «АЗПИ» транспортировку отказавшей продукции;
- осуществлять хранение и обеспечивать сохранность продукции (в том числе и зарекламированной продукции и продукции, для которой по результатам технического диагностирования установлен и подтвержден гарантийный отказ).

5.1.3 Субъект сервисной сети ООО УК «АЗПИ» должен иметь возможность обеспечивать и предоставлять в полном объеме услуги ООО УК «АЗПИ» и/или потребителям, а также соответствовать следующим требованиям, а именно:

- иметь сертификат соответствия на право проведения деятельности по продаже запасных частей и оказанию услуг по техническому обслуживанию и ремонту топливной аппаратуры в соответствии с требованиями российского, местного и/или национального законодательства;
- иметь производственно-складские и офисные помещения на условиях собственности или долгосрочной аренды (сроком не менее 5 лет), которые должны быть предназначены для:

а) хранения продукции в соответствии с требованиями ГОСТ 15150-69 (группа условий хранения № 2) с подъездными путями и обеспечением сохранности и учета продукции;

б) работы с потребителями (прием продукции для диагностики и ремонта, передача отремонтированной продукции и необходимых документов);

в) выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту продукции;

– должен быть оснащен оборудованием, технологической оснасткой и инструментом, а также измерительными средствами для проведения работ по ТОиР, с техническими характеристиками рекомендованных ООО УК «АЗПИ», указанных в приложении А;

– обеспечивать и постоянно поддерживать технологию и качество выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту;

– технический персонал должен обладать соответствующей квалификацией и опытом работы по техническому обслуживанию и ремонту продукции и пройти обучение в ООО УК «АЗПИ» (п. 5.5.7);

– осуществлять постоянный мониторинг состояния рынка продукции и услуг, пожеланий и требований потребителей, деятельности конкурентов и информировать об этом ООО УК «АЗПИ» (обязательным является участие в анкетировании удовлетворенности потребителя 1 раз в полугодие);

– все сотрудники субъекта сервисной сети АЗПИ, вступающие в контакт с потребителями (в соответствии со своими служебными полномочиями), должны быть опрятно одеты и носить бейджи с указанием имени и занимаемой должности;

– при вступлении в контакт с потребителями в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту сотрудники субъекта сервисной сети ООО УК «АЗПИ» обязаны соблюдать деловую этику, осуществлять вежливое и внимательное обслуживание потребителей, оперативное проведение ремонта, консультирование потребителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг, обращать внимание на возможность ознакомиться с дополнительной информацией по продукции ООО УК «АЗПИ», размещенной на буклетнице (требования по оформлению в соответствии с приложением Б п. Б.3.4).

– дополнительно ГСЦ АЗПИ должны:

а) иметь офисные помещения для выполнения работ по инженерному обеспечению гарантийного обслуживания продукции (оформление рекламационных материалов, учет движения ТМЦ и выполненных работ по гарантийному ТОиР, работа с документацией и её хранение, составление отчетов, прием и отправление корреспонденции в установленном порядке);

б) организовать обучение специалистов по гарантийному обслуживанию (инженерный персонал) по установленной ООО УК «АЗПИ» программе;

в) при наличии сайта у субъекта сервисной сети, необходимо разместить на нём информацию о сотрудничестве с ООО УК «АЗПИ» о деятельности и продукции под маркой АЗПИ. Данная информация размещена в личном кабинете на официальном сайте www.azpi.ru

в) обеспечить компьютеризированный учет движения продукции и выполненных работ по ГТОиР;

г) согласовывать гарантийные случаи со специалистами ООО УК «АЗПИ» до вынесения решения потребителю;

д) поддерживать необходимый объем запасных частей к продукции для выполнения ГТОиР. Минимально необходимый объем определяется совместно ООО УК «АЗПИ» и ГСЦ АЗПИ, на основании статистики по поступлению продукции ООО УК «АЗПИ» на ремонт за период 6 месяцев текущего года, предоставленной ГСЦ АЗПИ (или претендентом);

е) обеспечивать сохранность дефектных изделий после признания гарантийного случая в течение 6 месяцев.

5.1.4 Недопустимыми для ГСЦ АЗПИ являются следующие действия:

- отказ в проведении гарантийного ремонта продукции по причине отсутствия запасных частей;

- отказ в проведении гарантийного ремонта на том основании, что ГСЦ АЗПИ не имеет отношения к организации, реализовавшей продукцию или автотехнику потребителю;

- требования от потребителей возмещения затрат до проведения ремонта (допускается оформление потребителем гарантийного письма об оплате ремонта в ситуации признания отказа продукции не гарантийным случаем);

- использовать при ТОиР продукции запасных частей - аналогов других производителей;

- восстановление дефектных запасных частей для проведения ТОиР продукции.

5.1.5 ТОиР должен проводиться на производственных площадях субъекта сервисной сети (требования см.п.5.4).

5.1.6 ТОиР продукции должен выполняться в соответствии с руководством по эксплуатации объекта, руководством по эксплуатации продукции, требованиями и рекомендациями ООО УК «АЗПИ» и производителя объекта (основные требования приведены в приложении В).

5.1.7 ТОиР проводится со снятием продукции с объекта. Предпочтительно совмещать ТО продукции и ТО объекта, решающими в данном случае являются рекомендации (согласно руководству по эксплуатации) производителя объекта.

5.1.8 Система ремонта продукции устанавливается руководством по эксплуатации объекта, на который устанавливается продукция. Указанные работы могут выполняться как на коммерческой основе, так и за счет ООО УК «АЗПИ», при наступлении гарантийного случая.

5.1.9 Первичная диагностика продукции может проводиться без снятия с объекта, совместно с диагностикой объекта, и выполняется согласно требованиям и рекомендациям, указанным в Руководстве по эксплуатации производителя объекта. Определяющим в данном случае является техническая возможность проведения такой диагностики на территории СЦ / ГСЦ АЗПИ.

5.1.10 Работы по ТОиР объекта / продукции должны проводиться после демонтажа продукции с объекта и могут производиться посредством замены изделия в целом, так и отдельных сборочных единиц и деталей. Замена отказавших деталей объекта допускается только на детали (запасные части), рекомендованные производителем объекта / продукции.

5.1.11 Объем работ по ТО продукции должен соответствовать положениям руководства по эксплуатации (ТО) объекта (двигателя / автотехники).

5.1.12 Объем работ по ремонту продукции должен соответствовать положениям ремонтно-эксплуатационной документации ООО УК «АЗПИ» и соответствовать объему, необходимому для восстановления исправного состояния продукции.

5.2 Требования к расположению СЦ, зданиям, подъездным путям и наружной информации для СЦ

5.2.1 Подъезд к месту базирования претендента / субъекта сервисной сети должен быть организован по дороге с твердым покрытием и доступен для подъезда грузовым автомобилям.

5.2.2 Территория претендента / субъекта сервисной сети должна иметь контролируемый режим прохода к помещениям производственных (ремонтных) участков.

5.2.3 Одним из важнейших принципов организации деятельности претендента / субъекта сервисной сети является поддержание чистоты помещений и прилегающей территории.

5.2.4 Субъект сервисной сети должен разместить наружную информацию в виде стационарной вывески, закрепленной на стене здания, либо в виде отдельного стоящего стенда, расположенного около входа для потребителя. Оформление наружной информации и рекламы должно быть выполнено в соответствии с требованиями к корпоративной символике ООО УК «АЗПИ», указанными в приложении Б.

5.2.5 Административные, складские и производственные помещения претендента / субъекта сервисной сети должны располагаться в стационарных зданиях, обеспечивающих выполнение полного комплекса работ по ТОиР и требований к таким работам. Здания не должны иметь разрушений. Размещение претендента / субъекта сервисной сети в аварийных, временных и ветхих зданиях / помещениях не допускается. Категория зданий должна соответствовать категории выполняемых работ. Предпочтительно размещение административных, складских и производственных зданий / помещений на одной территории.

5.3 Требования к административным помещениям и к зоне приема потребителей

5.3.1 Оформление внутренних помещений претендента / субъекта сервисной сети должно быть максимально ориентировано на потребителей. В помещении должен быть размещен стенд с информацией для потребителя, объем информации для размещения согласно таблице 1.

Таблица 1 – Данные для размещения на информационном стенде

Описание размещаемой информации	Обязательно к размещению	Рекомендуется к размещению
Перечень сотрудников, ответственных за проведение гарантийного ремонта и/или текущего ремонта, с указанием режима работы и контактной информации о каждом сотруднике (контактный номер телефона, факса, адрес электронной почты)	✓	×
Адреса обособленных подразделений и их расположение	×	✓
Копия свидетельства, подтверждающего статус СЦ / ГСЦ АЗПИ	✓	×
Перечень видов работ (услуг), выполняемых данным СЦ / ГСЦ, с приложением сертификата на эти работ (услуги)	✓	×
Закон о защите прав потребителей в актуальной редакции	✓	×
✓ –применяется × –не применяется		

5.3.2 Специальное торговое оборудование должно поддерживать общий имидж торговой марки ООО УК «АЗПИ» и нести информационную (рекламную) и техническую нагрузку, согласно требованиям и рекомендациям приложения Б п.3.3, 3.4.

5.4 Требования к складским и производственным помещениям и рекомендуемому оборудованию для выполнения работ

5.4.1 В общем случае для организации и выполнения ТОиР продукции претендент/ субъект сервисной сети должен иметь следующие производственные участки:

- зону приёмки продукции от потребителя, предоставленную для ТОиР;
- участок мойки (очистки) продукции от внешних загрязнений;
- участок разборки и мойки (очистки) внутренних поверхностей и деталей продукции;
- участок проведения технического диагностирования продукции и контроля функционирования;
- участок сборки и регулировки продукции;
- складское хозяйство:

а) место хранения продукции и запасных частей, место хранения отремонтированной или годной (по результатам диагностирования) продукции, место хранения ГСМ (технологических жидкостей, применяемых при ТОиР);

б) место хранения продукции и её деталей, принятых и замененных в рамках гарантийного ремонта, а также продукции и деталей ремонтного фонда (только для претендентов на статус ГСЦ АЗПИ).

Допускается в конкретных случаях мотивированное изменение структуры участков, размещение участков в едином помещении и выполнение работ на объединенных постах. За исключением объединения участков сборки и регулировки с участком мойки (очистки) продукции от внешних загрязнений.

5.4.2 Основные общие требования к хранению и транспортировке продукции и запасных частей должны обеспечивать требования ГОСТ 15150-69 для каждого конкретного вида продукции.

5.4.3 ТОиР продукции включает следующие виды работ:

- очистка / промывка (внешних поверхностей продукции, деталей продукции);
- техническое диагностирование (проверка параметров продукции на испытательном оборудовании или с применением измерительных средств и приборов);
- операции сборки / разборки / регулировки;
- техническое диагностирование (проверка параметров, осмотр деталей продукции, поиск дефекта);
- контроль функционирования (проверка параметров отремонтированной продукции на испытательном оборудовании);
- инженерные работы по ГТОиР (только для ГСЦ АЗПИ).

5.4.4 Содержание и объем работ по ТОиР должны соответствовать требованиям, указанным в НД и ТД на конкретный вид продукции, и выполняться в соответствии с маршрутом устранения отказа и требованиями ремонтной документации.

5.4.5 Количество единиц применяемого оборудования определяется претендентом / субъектом сервисной сети самостоятельно, исходя из планируемых видов работ по ТОиР, а также организации производственного процесса.

5.4.6 Обязательным является наличие у претендента / субъекта сервисной сети следующей МТБ:

- испытательное оборудование для технического диагностирования и контроля функционирования каждого конкретного типа продукции;
- оборудование / инструмент для мойки (очистки) наружных загрязнений продукции;

- оборудование для промывки деталей продукции (в т.ч. прецизионных);
- приспособления и оснастка для разборки / сборки / регулировки продукции;
- комплект регулировочных деталей для ТОиР каждого конкретного типа продукции;

5.4.7 Марка, модель и производитель применяемого оборудования, приспособлений и инструмента, выбирается претендентом / субъектом сервисной сети самостоятельно при условии, что их технические характеристики позволяют осуществлять требуемый комплекс работ.

5.4.8 В случае отсутствия каких-либо элементов МТБ для организации ТОиР, претендент / субъект сервисной сети по требованию и с учетом рекомендаций ООО УК «АЗПИ», осуществляет закупку недостающего оборудования, инструмента, оснастки.

5.5 Требования к квалификации персонала претендента / субъекта сервисной сети

5.5.1 Общая численность персонала претендента / субъекта сервисной сети не регламентируется, но обязательным является наличие специалистов, отвечающих за основные направления деятельности по обслуживанию продукции. Минимальный перечень специалистов:

- слесарь по ремонту топливной аппаратуры – 2 штатных единицы;
- инженер по гарантийному обслуживанию (только для претендента на статус ГСЦ АЗПИ).

5.5.2 Слесарь по ремонту топливной аппаратуры должен пройти обучение¹ ремонту продукции по специальной программе на территории ООО УК «АЗПИ» с получением свидетельства (см. п 6.6).

5.5.3 Квалификация персонала может быть подтверждена документально (сертификатом, дипломом, свидетельством на выполнение работ по ремонту топливной аппаратуры).

5.5.4 Ответственного специалиста (-ов) за выполнение работ по гарантийному обслуживанию назначает руководитель претендента/ субъекта сервисной сети приказом.

5.5.5 Инженер по ГО должен пройти обучение по специальной программе на территории ООО УК «АЗПИ».

5.5.6 Специалисты субъекта сервисной сети (инженер по ГО, слесарь по ремонту ТА) дополнительно обязаны проходить обучение и повышение квалификации по программам по обоснованному требованию ООО УК «АЗПИ». Основанием для таких требований может являться:

- снижение категории субъекта сервисной сети по результатам плановой проверки;
- вывод на рынок и в эксплуатацию нового вида продукции;
- наличие зафиксированных претензий потребителя к качеству обслуживания (только для ГСЦ);
- изменения в гарантийной политике ООО УК «АЗПИ» (только для ГСЦ).

5.5.7 Для выполнения специалистом по гарантийному обслуживанию возложенных на него обязанностей должно быть выделено офисное помещение (как исключение – отдельное рабочее место) площадью не менее 14 м². В помещение должен быть организован доступ потребителей продукции для рассмотрения и решения проблем эксплуатации в гарантийный период. Помещение должно иметь естественное и

¹ Обучение не сопровождается итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и (или) квалификации в соответствии с государственными стандартами обучения.

искусственное освещение. Нормы освещенности, температуры, влажности и др. в соответствии со СНиП и СН для офисных помещений.

5.5.8 Рабочее место инженера по ГО должно быть оснащено:

- столом рабочим для переговоров и оформления документов;
- шкафом для бумаг и документации;
- стульями (кресла офисные) для инженера по ГО и потребителя;
- компьютером с оперативным доступом к печати электронных документов (принтеру), сети Интернет, факсу, ксероксу и сканеру, электронной почте;
- телефоном с возможностью совершения междугородних переговоров.

6 Порядок присвоения статуса «СЦ АЗПИ» и «ГСЦ АЗПИ» (аккредитация)

6.1 Для рассмотрения вопроса о присвоении Претенденту статуса «СЦ АЗПИ»/«ГСЦ АЗПИ» необходимо предоставить следующий пакет документов:

- заполненная заявка на аккредитацию по форме ПГ-БТ (приложение Г);
- заполненный паспорт предприятия по форме ПД-БТ (приложение Д);
- комплект фотоматериалов (в электронном формате) с учетом требований таблиц 2 и 3 (видеоматериалы предоставляются в качестве дополнения к фотоматериалам по решению претендента).

Таблица 2 – Требования к форматам и качеству фото- видеоматериалов

Вид материала	Формат	Минимальное расширение
Изображения (фотоматериалы)	*.jpeg, *.tiff, *.png,	1600x1200
Видео файлы	*.mp4	1280x720

Таблица 3 – Требования к содержанию фотоматериалов.

Вид фотографий	Требование к изображению
Фотографии общего вида предприятия	Необходимо зафиксировать: - общий вид здания, в котором располагается предприятие, - зона приема потребителей, - боксы для ремонта автомобилей (при наличии), - участок ремонта двигателя, подвески, кузова (при наличии).
Фотографии складских помещений	Необходимо зафиксировать: - общий вид помещения, - места хранения деталей, - наличие приборов учета температуры и влажности, - наличие вентиляции (приточная и вытяжная), - наличие отопительных приборов (или системы контроля климата).
фотографии помещения для ремонта топливной аппаратуры	Необходимо зафиксировать: - общий вид помещения для ремонта, - наличие приборов учета температуры и влажности, - наличие вентиляции (приточная и вытяжная), - общий вид рабочего места для ремонта форсунок и - общий вид рабочего места для ремонта ТНВД (сборка и регулировка/разборка).

Фотографии диагностического оборудования топливной аппаратуры классических систем и систем Common Rail (стенды)	Необходимо зафиксировать: - общий вид помещения, - общий вид основного стенда для диагностики форсунок Common Rail, - общий вид основного стенда для диагностики ТНВД Common Rail (при наличии)
Фотографии оборудования для санитарной обработки компонентов топливной аппаратуры Common Rail:	Необходимо зафиксировать: - ультразвуковая моечная машина, - чистый обдувочный шкаф

– комплект документов (копии), подтверждающих юридическую и финансовую надежность Претендента, а именно:

- выписка из Устава организации, содержащую наименование, место нахождение, виды деятельности, сведения о полномочиях руководителя, а также последний лист Устава с печатью ИФНС или типовой Устав;

- свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц – ОГРН или Лист записи ЕГРЮЛ / свидетельство ОГРНИП;

- свидетельство ИНН;

- решение об избрании руководителя и приказ о назначении руководителя на должность;

- бухгалтерский баланс.

6.2 Специалистами ООО УК «АЗПИ» в срок не позднее 15 рабочих дней с момента поступления заявки производится анализ предоставленных данных и документов и подготавливается заключение о соответствии Претендента настоящим Базовым Требованиям. Срок может быть увеличен по согласованию сторон.

6.3 ООО УК «АЗПИ» уведомляет Претендента об одобрении или отказе в проведении аккредитации не позднее указанного срока (см. п.6.2).

6.4 В случае принятия решения о начале процедуры аккредитации в отношении Претендента специалисты ООО УК «АЗПИ» согласовывают объем закупки оборудования, средств оснащения и регулировочных деталей для организации ТОиР продукции ООО УК «АЗПИ» с претендентом и направляют счёт на оплату средств оснащения и регулировочных деталей. Закупка уникальных средств оснащения и регулировочных деталей, предназначенных для организации ТОиР конкретных видов продукции ООО УК «АЗПИ» является обязательной.

6.5 После оплаты счета Претендентом или при наступлении даты проведения повторной аккредитации (окончание срока действия свидетельства СЦ/ГСЦ) ООО УК «АЗПИ» назначается дата проверки. Проверка Претендента / субъекта сервисной сети производится специалистами ООО УК «АЗПИ» в очной форме.

Примечание: В ситуации отсутствия возможности очного посещения претендента / субъекта сервисной сети, проверка осуществляется в заочной форме, путем запроса у претендента необходимых видеоматериалов и их рассмотрения специалистами ООО УК «АЗПИ».

По результатам проверки, при необходимости, может быть составлен и согласован план развития в направлении выполнения настоящих требований. Результаты оценки рассматривает комиссия специалистов ООО УК «АЗПИ» и принимает решение об аккредитации и в соответствии с количеством баллов, полученных в ходе проверки, Претенденту присваивается одна из 4-х категорий (таблица 4). Данные категории являются основанием для оценки возможностей дальнейшего сотрудничества сторон.

Таблица 4 – Категории, присваиваемые Претенденту / субъекту сервисной сети по результатам оценки

Категория	Балл (по результатам оценки)	Рекомендации по условиям сотрудничества
Приоритетная	Более 85	Рекомендуется стратегическое партнерство. Повторная оценка через 3 года. Рекомендуется заключение договора о гарантийном обслуживании сроком на 3 года.
Зеленая	70-85	Сотрудничество возможно. Повторная оценка через 3 года. Рекомендуется заключение договора о техническом сотрудничестве сроком на 3 года или договора о гарантийном обслуживании сроком на 1 год.
Желтая	55-69	Сотрудничество возможно, при условии устранения указанных замечаний до повторной оценки. Повторная оценка через 1 год. Рекомендуется заключение договора о техническом сотрудничестве сроком на 1 год.
Красная	Менее 55	Сотрудничество невозможно. Для действующих предприятий СЦ (ГСЦ) АЗПИ (при повторной оценке), поиск организаций для сотрудничества в регионе. Приостановка полномочий ГСЦ АЗПИ или пересмотр ценовой политики в отношении СЦ АЗПИ.

6.6 При положительном решении по итогам проверки ООО УК «АЗПИ» осуществляет вызов специалистов Претендента на обучение, и направляет счет для оплаты обучения. Обучение проходит на территории и по программе ООО УК «АЗПИ» и предусматривает обязательное прослушивание курса по диагностике и ремонту продукции. Обучение является обязательным. По окончании обучения специалистам Претендента выдается именное свидетельство по форме приложения Е.

6.7 С вариантами программ обучения и их содержанием, а также графиком обучения можно ознакомиться на официальном сайте ООО УК «АЗПИ» (см. п.7). Сроки проведения обучения и конкретные даты визита специалистов Претендента согласовываются сторонами дополнительно.

6.8 После успешного прохождения Претендентом всех этапов (п.6.1-6.7 настоящих Базовых требований) аккредитация считается завершенной:

- сервисному центру присваивается статус «Сервисный центр АЗПИ» или «Гарантийный сервисный центр АЗПИ»;
- заключается договор о техническом сотрудничестве или гарантийном обслуживании и выдается свидетельство по форме приложения Ж. Срок действия свидетельства устанавливается согласно результату проверки Претендента (таблица 4);
- предоставляется доступ к личному кабинету с размещенном на нём информации для проведения ТОиР и ГТОиР.

6.9 Для осуществления закупок запасных частей и продукции заключается договор с одним из официальных дистрибьюторов ООО УК «АЗПИ».

7 Контактные данные

Официальный сайт АЗПИ: www.azpi.ru

Отдел сервисного обслуживания:

Контактный телефон: +7 (385) 250-34-00

Электронная почта: service@azpi.ru

Приложение А
(справочное)

**Перечень рекомендуемого оборудования, средств контроля,
специального инструмента и оснастки для диагностики топливной аппаратуры
производства ООО УК «АЗПИ»**

Таблица А.1 – Перечень рекомендуемого оборудования

Оборудование						
Наименование оборудования		Технические характеристики	Назначение	Применяемость		
				Фор-сунка	ТНВД	Аккумулятор
1	Ультразвуковая моечная машина	Минимальная мощность генератора не менее 20 Вт. Мощность нагревателя – до 150 Вт. Размер рабочей емкости не менее: 150x140x100 мм.	Очистка и мойка форсунки и составных частей от различных видов загрязнений	✓	✓	✓
2	Обдувочный шкаф	Оснащенный вытяжной вентиляцией и светом	Очистка, мойка форсунки и составных частей от различных видов загрязнений	✓	✓	✓
3	Стенд для проверки величины цикловых подач форсунок	Максимальное давление на входе в форсунку: не менее 160 Мпа Управляющий сигнал: - ток активации 25А - ток удержания 12А - время подачи сигнала: 0,1 – 3мс Система поддержания температуры рабочей жидкости 40±2 ⁰	Диагностика и испытание форсунки	✓	×	×
✓ – оборудование применяется × – оборудование не применяется						

Таблица А.2 – Перечень рекомендуемой технологической оснастки

Технологическая оснастка					
Наименование оборудования		Назначение	Применяемость		
			Форсунка	ТНВД	Аккумулятор
1	Прижим	Монтаж форсунки на стенд	✓	×	×
2	Стакан-топливоприёмник	Hartridge CRi-PC ¹	✓	×	×
3	Стапель для форсунки	Монтаж форсунки для проведения сборочно-разборочных работ	✓	×	×
4	Приспособление для установки колец в полость высокого давления корпуса форсунки	Монтаж уплотнительных колец	✓	×	×
5	Приспособление для демонтажа колец из полости высокого давления	Демонтаж уплотнительных колец	✓	×	×
6	Приспособление для запрессовки клапана управляющего	Монтаж клапана управляющего	✓	×	×
7	Приспособление для выпрессовки клапана управляющего	Демонтаж клапана управляющего	✓	×	×
8	Приспособление для регулировки хода иглы распылителя	Регулировка хода распылителя	✓	×	×
9	Приспособление для измерения хода якоря электромагнита форсунки в сборе	Измерение хода якоря форсунки в сборе	✓	×	×
10	Оправка для установки уплотнительного резинового кольца на электромагнит	Монтаж уплотнительного резинового кольца на электромагнит	✓	×	×
11	Оправка для установки электромагнита	Монтаж электромагнита в корпус форсунки	✓	×	×
12	Блок подачи управляющего импульса	Измерение хода якоря электромагнита	✓	×	×
13	Съёмник для демонтажа электромагнита	Демонтаж электромагнита	✓	×	×
14	Приспособление для контроля вылета втулки электромагнита	Регулировка форсунки	✓	×	×
15	Плита плоскопараллельная	Настройка измерительных приспособлений	✓	×	×
16	Стапель для ТНВД	Установка насоса для проведения сборочно-разборочных работ	×	✓	×
17	Приспособление для измерения осевого зазора вала	Регулировка осевого зазора вала	×	✓	×
18	Оправка для запрессовки манжеты	Монтаж манжеты в корпус ТПН	×	✓	×
19	Оправка для запрессовки фильтра сетчатого	Монтаж фильтра сетчатого	×	✓	×
20	Съёмник фильтра сетчатого	Демонтаж фильтра сетчатого	×	✓	×
21	Стойка для микрометров	Измерение регулировочных комплектующих	✓	✓	×

✓ – оборудование применяется
 × – оборудование не применяется

Таблица А.3 – Перечень рекомендуемого специального инструмента

Специальный инструмент					
Наименование оборудования		Назначение	Применяемость		
			Форсунка	ТНВД	Аккумулятор
1	Головка торцевая удлинённая ½ S15 мм	Монтаж/демонтаж штуцеров форсунки (А-04-001) и втулки плунжера (А-08-004-04)	✓	✓	×
2	Головка торцевая удлинённая ½ S17 мм	Монтаж/демонтаж штуцеров форсунки (А-04-011), пробки-заглушки секции насосной	✓	✓	×
2	Головка торцевая ½ S18 мм	Монтаж/демонтаж клапана ограничения давления в аккумуляторе	×	✓	×
3	Головка торцевая удлинённая ½ S19 мм	Монтаж/демонтаж клапана перепускного (К-81-017-00-00-00)	×	✓	×
4	Головка торцевая удлинённая ½ S27 мм - 2 шт. (6 и 12 граней)	Монтаж/демонтаж гайки электромагнита, датчика давления (А-39-001)	✓	×	✓
5	Вставка накидная S15 мм	Монтаж/демонтаж гайки распылителя	✓	×	×
6	Вставка накидная разомкнутая S17 мм	Монтаж/демонтаж трубок высокого давления	×	✓	×
7	Вставка рожковая S22 мм	Монтаж/демонтаж гайки распылителя	✓	×	×
8	Бита звёздочка двенадцатилучевая M10	Монтаж/демонтаж пробки секции насосной	×	✓	×
9	Бита звёздочка двенадцатилучевая M12	Монтаж/демонтаж винта клапана	✓	×	×
10	Бита ¼ S2x2,5 мм	Монтаж/демонтаж упорного винта в корпусе электромагнита	×	✓	×
1	Бита ¼ S4 мм	Монтаж/демонтаж винтов M5x25-8,8; M8x8	×	✓	×
12	Бита ¼ S5 мм	Монтаж/демонтаж винтов M6x35-8,8; M6x25-8,8; пробок M10x1	×	✓	×
13	Бита ½ S6 мм	Монтаж/демонтаж винтов M8x40-10,9	×	✓	×
14	Пинцет из антимагнитной стали, нержавеющей с покрытием 125 мм	Установка комплектующих деталей форсунки и насоса топливного	✓	✓	×
15	Переходник для установки биты – звёздочки ½ внутренний шестигранник S10	Установка бит-звёздочек двенадцатилучевых	✓	✓	×
16	Ключ динамометрический ½ "dr., 12-120 Нм	Затяжка резьбовых соединений заданным моментом	✓	×	✓
17	Ключ динамометрический ¼ " dr., 5-25 Нм		×	✓	×
18	Динамометрическая отвёртка 1/4" dr., 1.5-6.5 Нм		✓	✓	×

✓ – оборудование применяется
 × – оборудование не применяется

Таблица А.4 – Перечень рекомендуемых средств контроля

Средства контроля						
Наименование оборудования		Технические характеристики	Назначение	Применяемость		
				Форсунка	ТНВД	Аккумулятор
1	Лампа-лупа	Светодиодная подсветка, Оптическая сила линзы 5D	Оптический контроль наружных и внутренних поверхностей деталей и сборочных единиц	✓	✓	✓
2	Микроскоп электронный	Минимальная требуемая степень увеличения: 400-кратное. Светодиодная подсветка.				
3	Мегаомметр	Погрешность измерений: ±3%	Проверка электрической прочности изоляции электромагнита.	✓	×	×
4	Измеритель индуктивности электромагнита	Погрешность измерения: ±2%	Проверка индуктивности электромагнита	✓	×	×
5	Индикатор цифровой 12,5/0,001/58 43 4024*	Цена деления: 0,001мм Допустимая погрешность: 0,005мм	Для регулировки хода форсунки в сборе (устанавливается в измерительные приспособления)	✓	✓	×
6	Цифровой микрометр	Погрешность: ±0,002мм Дискретность: 0,001мм	Измерение толщины дистанционных колец, шайб, прокладок.	✓	✓	×

✓ – оборудование применяется
 × – оборудование не применяется

Таблица А.5 – Перечень рекомендуемых наборов

Наборы						
Наименование оборудования		Назначение	Применяемость			
			Форсунка	ТНВД	Аккумулятор	
1	Набор – регулировочных шайб для ремонта форсунок Common Rail	Регулировка форсунок	✓	×	×	

✓ – оборудование применяется
 × – оборудование не применяется

Приложение Б

(обязательное)

Требования к оформлению и содержанию информации для клиентов

Данные требования являются обязательными к выполнению для СЦ АЗПИ, ГСЦ АЗПИ, прошедших аккредитацию. Обязаны быть выполнены в течении 60 календарных дней с даты подписания договора.



Внимание! Вся необходимая информация размещена на сайте: www.azpi.ru

Наружная информация оформляется в форме вывески и должна содержать в обязательном порядке:

- Наименование «АЗПИ СЕРВИС» или «Гарантийный центр АЗПИ» (по назначению);
- Товарный знак ООО УК «АЗПИ».

Б.1 Фирменная цветовая гамма

Фирменная цветовая гамма ООО УК «АЗПИ» имеет статус официального символа и является стандартом при разработке рекламных, коммерческих, представительских материалов.

Основной корпоративный цвет – синий: PANTONE U287 (аналог СМУК – 100%, 70%, 10%, 0%), используется в качестве базового цвета при оформлении Логотипа, Торговых марок, фонов и подложек.

В определенных случаях, например, при оформлении заданий основной цвет может комбинироваться с дополнительными:




с оранжевым цветом СМУК – 0%, 78%, 100%, 0%

с белым цветом СМУК – 0%, 0%, 0%, 0%.

Торговая марка ООО УК «АЗПИ» воспроизводится фирменным синим цветом на русском языке.

Шрифтовая гарнитура P22Underground Pro используется на всех носителях для набора текста и акциденции.

Таблица Б.1 – Цветовая гамма по шкалам систем

Цвет	Обозначение цвета по шкале				
	Pantone	СМУК	RGB	RAL	ORACAL
Синий 	287	C:100 M:70 Y:10 K:0	R:13 G:84 B:151	5010	051
Оранжевый 	1665	C:0 M:78 Y:100 K:0	R:233 G:87 B:33	2004	047
Белый 	-	C:0 M:0 Y:0 K:0	R:255 G:255 B:255	9010	010

Б.2 Вывеска субъекта сервисной сети ООО УК «АЗПИ»

Способы выполнения вывесок выбирает субъект сервисной сети.



Рисунок Б1 – Фирменная вывеска «АЗПИ СЕРВИС» для размещения на фасаде здания

Таблица Б.2 – Варианты исполнения вывесок

Не световой короб: металлокаркас задняя стенка (ПВХ/оцинковка) боковые панели – профиль алюминий лицевая панель – алюминий + плёнка ПВХ	Световой короб: металлокаркас задняя стенка (ПВХ/оцинковка) светодиоды боковые панели – профиль алюминий лицевая панель – алюминий + плёнка ПВХ
Размер: 1500х600 мм.	

Б.3 Дополнительные декоративные элементы ООО УК «АЗПИ»

Б.3.1 Фирменный флаг

Флаг является дополнительным декоративным элементом наружного оформления территории. Фирменный флаг ООО УК «АЗПИ» оформляется в соответствии с корпоративной цветовой гаммой и не может нести дополнительной символики или надписей кроме Логотипа ООО УК «АЗПИ».

	
в горизонтальном исполнении	в вертикальном исполнении
Рисунок Б.2 – Фирменный флаг ООО УК «АЗПИ»	

Фирменный флаг ООО УК «АЗПИ» изготавливается в соответствии с требованиями, указанными в таблице Б.3.

Таблица Б.3 – Требования к изготовлению фирменного флага ООО УК «АЗПИ»

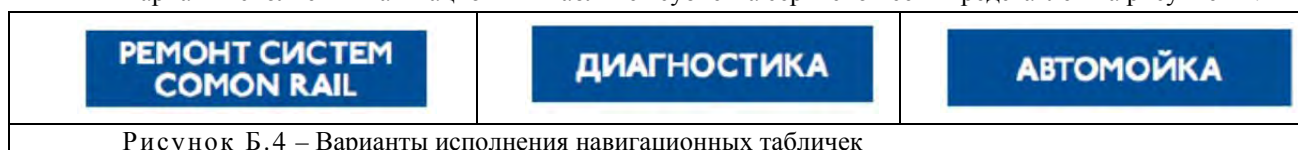
Вариант исполнения	Параметр	Значение
Горизонтальное	Размер (Ш x В), мм	2000x1000
	Общая площадь логотипа от площади флага (в долях)	1/3
	Площадь полосы у древка флага от площади флага (в долях)	1/3
	Материал	Атлас полиэфирный
Вертикальное	Размер (Ш x В), мм	1500x4500
	Общая площадь логотипа от площади флага (в долях)	1/3
	Площадь полосы у древка флага от площади флага (в долях)	1/5
	Материал	Атлас полиэфирный

Варианты крепления флагов на древке выбирает субъект сервисной сети по принципу наиболее подходящего для исполнения. ООО УК «АЗПИ» рекомендует использовать 3 типа креплений (рисунок Б3).

		
а	б	в
Рисунок Б.3 – Варианты крепления фирменного флага		

Б.3.2 Навигационные таблички субъекта сервисной сети ООО УК «АЗПИ»

Вариант исполнения навигационных табличек субъекта сервисной сети представлен на рисунке Б4.



Таблички рекомендуется изготавливать из следующих материалов:

- металлический каркас;
- задняя стенка – ПВХ/оцинковка;
- боковые панели – алюминиевый профиль;
- лицевая панель – алюминий в сочетании с пленкой ПВХ.

Б.3.3 Шкаф - витрина для продукции



Рисунок Б.5 – Шкаф-витрина для продукции

Шкаф-витрина для продукции под маркой ООО УК «АЗПИ» рекомендуется изготавливать из следующих материалов:

МДФ, Стекло, Алюминиевый профиль

Размер (ШхГхВ): 800x400x2000

Витрина изготавливается в фирменных цветах Общества в полном соответствии с заданными параметрами.

Варианты выкладки продукции на витрине осуществляется в соответствии с буклетом

«Стандарт оформления торгового оборудования с продукцией АЗПИ». Стандарт размещен в личном кабинете на официальном сайте www.azpi.ru

Б.3.4 Буклетница



Рисунок Б.6 – Буклетница

Буклетница – это важная составная часть выставочного оборудования, используемая для размещения полиграфической продукции.

Рекомендуемый материал для изготовления перфорированный металл

Размер (ШхГхВ): 455x1600x360

Заполнение буклетницы осуществляется согласно рекомендациям «Стандарт оформления торгового оборудования с продукцией АЗПИ». Стандарт размещен в личном кабинете на официальном сайте www.azpi.ru

Б.4 Размещение вывески и флагов

Вариант размещения вывески и флагов на здании субъекта сервисной сети представлены на рисунке Б7.



Рисунок Б.7 – Вариант размещения вывесок и флаг

Приложение В (справочное)

Основные правила и требования к выполнению видов работ по ремонту Продукции



ВНИМАНИЕ! Сервисный центр должен обеспечить требуемый комплекс мер безопасности при выполнении работ по диагностике и ремонту Продукции.

В.1 Моечно-очистительные работы



ВНИМАНИЕ! Не допускается ультразвуковая мойка / очистка электромагнита форсунки, блока дозирующего ТНВД. Мойка и очистка компонентов выполняется согласно требованиям технологической ремонтной документации Изготовителя на конкретный компонент ТА.

В.1.1 Моечно-очистительные работы должны обеспечивать отсутствие загрязнений принятых в ремонт / прошедших ремонт компонентов топливной аппаратуры и чистоту на рабочих местах.

В.1.2 Выполнение моечно-очистных работ компонентов ТА и запасных частей является неотъемлемой частью выполнения работ по диагностике и ремонту Продукции.

В.1.3 Моечно-очистительные работы проводятся на специализированных моечных участках или производственных участках по выполнению работ по ремонту ТА (исключая чистую комнату для выполнения работ по регулировке компонентов ТА).

В.1.4 На участок диагностики, дефектовки, сборки компоненты (и детали к ним) должны поступать в очищенном состоянии. На наружных и внутренних поверхностях компонента ТА не должно быть дорожной грязи и пыли, остатков смазочных и консервационных материалов, нагара, воды, моечного раствора и других отложений.

В.1.5 Для удаления всех видов загрязнений на СЦ реализуется система многостадийной мойки и очистки:

- наружная мойка и очистка компонентов ТА;
- мойка и очистка корпусных деталей;
- мойка и очистка прецизионных деталей компонентов ТА.

В.1.6 Работы по мойке и очистке компонентов должны выполняться на специальном оборудовании из перечня, рекомендованного ООО УК «АЗПИ» (допускается использование оборудования, характеристики которого не ниже рекомендованных).

В.1.7 При размещении оборудования рекомендуется руководствоваться маршрутом движения деталей по технологическому процессу.

В.1.8 Расконсервацию прецизионных деталей компонентов ТА допускается проводить в чистом дизельном топливе согласно требованиям технологической ремонтной документации Общества.



ВНИМАНИЕ! Запрещается производить очистку компонентов ТА от внешних загрязнений и очистку прецизионных деталей компонентов ТА на одном оборудовании.

В.2 Снятие и установка компонентов топливной аппаратуры

В.2.1 Демонтаж и монтаж компонентов топливной аппаратуры с Объекта производится согласно требованиям и рекомендациям производителя Объекта и должен исключать возможность повреждения компонентов ТА и крепежных элементов Объекта.

В.2.2 Методы и порядок проведения монтажа / демонтажа компонентов ТА с Объекта должны соответствовать требованиям и рекомендациям, установленным производителем Объекта в эксплуатационной документации (РЭ) на Объект.

В.2.3 Необходимо обеспечить 100% идентификацию снятых с Объекта / поступивших в ремонт компонентов ТА с помощью сопроводительного документа, содержащего информацию о Потребителе, номере и модели Объекта, модели и обозначении компонента ТА.

В.2.4 Открытые полости (топливные трубки, отверстия подвода топлива к форсункам, ТНВД) после снятия компонента ТА, должны быть закрыты резиновыми или полимерными технологическими заглушками на время транспортировки и хранения во избежание попадания пыли и инородных частиц.

В.2.5 Порядок хранения и транспортировки (в том числе в пределах ремонтных участков СЦ) компонентов ТА должен обеспечивать их сохранность. Транспортировка прецизионных деталей должна осуществляться в специальных чистых и закрытых тарах, исключающих перепутывание деталей.

В.2.6 Динамометрические ключи, используемые для демонтажа / монтажа компонентов ТА с Объекта должны обеспечивать измерение момента затяжки с точностью в пределах поля допуска на указанные значения момента в Руководстве по эксплуатации Объекта.

V.3 Контрольно-диагностические, дефектовочные работы

V.3.1 Контрольно-диагностические работы выполняются в объеме, достаточном для определения отказавших компонентов ТА. В процессе ремонта работы проводятся на всех снятых компонентах и их деталях в соответствии с маршрутом ремонта.

V.3.2 Диагностическая система должна включать в себя оценку параметров технического состояния компонентов ТА (контроль параметров изделия, установленных Изготовителем в эксплуатационной документации, на испытательном оборудовании), с учетом результатов компьютерной диагностики Объекта, внешнего осмотра наружных поверхностей компонентов ТА, а так же осмотра деталей компонента ТА на предмет повреждений и износов.

V.3.3 Работы по диагностике компонентов должны выполняться на специальном оборудовании из перечня, рекомендованного ООО УК «АЗПИ» (по согласованию сторон допускается использование оборудования, характеристики которого не ниже рекомендованных).

V.3.4 По результатам диагностики изделия составляется Акт. В общем случае Актом может являться протокол испытаний, сформированный программным обеспечением испытательного оборудования, и должен содержать номинальные и предельно допустимые, а так же фактические значения основных параметров изделия, установленных ООО УК «АЗПИ» в эксплуатационной документации. Для гарантийного сервисного центра (ГСЦ) форма акта устанавливается договором с ООО УК «АЗПИ».

V.3.5 Допустимые границы показаний стендов и приборов при диагностировании, внешним проявлениям несоответствий и необходимые при этом корректирующие действия устанавливаются соответствующими Руководствами по ремонту компонентов ТА и каталогами дефектов Продукции, разработанными ООО УК «АЗПИ», а так же Руководствами по эксплуатации Объектов.

V.3.6 Применение специальных воздействий, установка дополнительных систем и деталей на компоненты ТА допускается только после согласования с ООО УК «АЗПИ».

V.3.7 Все дефектовочные работы должны проводиться в отношении компонентов ТА (и их деталей), для которых такие работы предусмотрены технологией по ремонту для принятия решения об их дальнейшем использовании, ремонте или замене.

V.3.8 Дефектовка деталей компонентов ТА производится методом сличения фактических повреждений и износов, зафиксированных на детали, с изображениями, указанными ООО УК «АЗПИ» в каталогах дефектов на конкретный компонент ТА.

V.4 Сборочно-разборочные и регулировочные работы

V.4.1 Сборочно-разборочные и регулировочные работы для дефектовки и/или ремонта компонентов ТА выполняются в минимально необходимом объеме и согласно методам и требованиям, указанным ООО УК «АЗПИ» в технической документации на ремонт компонентов ТА.

V.4.2 Динамометрические ключи, используемые для сборки / разборки компонентов должны обеспечивать измерение момента затяжки с точностью в пределах поля допуска на значения момента, указанные ООО УК «АЗПИ» в технической документации на ремонт компонентов ТА.

V.4.3 Сборка компонентов ТА должна выполняться из новых деталей (запасных частей) и деталей с допустимым (по результатам дефектовки) износом.



ВНИМАНИЕ! Запрещается селективная сборка деталей прецизионных пар (распылитель, управляющий клапан, насосная секция и др.) при выполнении ремонта в сервисном центре. Детали прецизионных пар должны быть предохранены от перепутывания в процессе ремонта.

V.4.4 Сборочно-разборочные и регулировочные работы компонентов ТА должны проводиться на специализированном участке, и выполняться с применением специального инструмента и приспособлений согласно технической документации Общества на ремонт компонентов ТА.

V.4.5 Регулировочные работы выполняются после проведения диагностики и разборки, и на основании дефектации деталей компонента ТА. В процессе регулировочных работ производится ряд промежуточных измерений промежуточных параметров, обеспечивающих получение окончательных (выходных) параметров компонента ТА.

V.4.6 Методы и порядок проведения регулировочных работ должны соответствовать методам и требованиям, указанным ООО УК «АЗПИ» в технической документации по ремонту продукции.

V.4.7 Участок должен располагаться в изолированном и хорошо освещенном помещении, оборудованном приточно-вытяжной вентиляцией и местными вытяжными зонтами над рабочими местами. В помещении для сборки должно быть обеспечено поддержание температуры и влажности в пределах, установленных ООО УК «АЗПИ» в технической документации по ремонту продукции. Материалы, используемые при отделке пола и для облицовки стен помещения, не должны впитывать дизельное топливо и его пары.

V.4.8 Техническое состояние и выходные характеристики компонентов ТА после выполнения ремонта должны соответствовать требованиям, указанным ООО УК «АЗПИ» в технической документации по ремонту продукции.

V.5 Приемo-сдаточные испытания

V.5.1 Приемo-сдаточные испытания применяются для окончательного контроля технических характеристик отремонтированного компонента ТА.

V.5.2 Технические характеристики продукции должны соответствовать характеристикам, установленным Изготовителем в эксплуатационной документации.

V.5.3 Несоответствия, выявленные по результатам приемo-сдаточных испытаний, должны быть устранены.

V.5.4 Приемo-сдаточные испытания должны проводиться на специальном оборудовании из перечня, рекомендованного ООО УК «АЗПИ» (по согласованию сторон допускается использование оборудования, характеристики которого не ниже рекомендованных).

V.5.5 По результатам испытаний составляется Акт. В общем случае Актом может являться протокол испытаний, сформированный программным обеспечением испытательного оборудования, и должен содержать номинальные и предельно допустимые, а так же фактические значения основных параметров изделия, установленных ООО УК «АЗПИ» в эксплуатационной документации. Для гарантийного сервисного центра (ГСЦ) форма акта устанавливается договором с ООО УК «АЗПИ».

Приложение Д
(обязательное)
Форма паспорта предприятия

Форма ПД-БТ

УТВЕРЖДАЮ
Директор о качеству

_____ И.О. Фамилия
" ____ " _____ 20__г.

Регистрационный номер*

№ _____

ПАСПОРТ

наименование предприятия

Дата составления _____

Начальник ОГиСО

Ф.И.О. _____
" ____ " _____ 20__г. подпись

Начальник юридического отдела

Ф.И.О. _____
" ____ " _____ 20__г. подпись

1 Общие сведения

1.1 Наименование предприятия: _____

ИНН _____

Юридический адрес: _____
(индекс, страна, область, город/посёлок, улиц, дом, корпус)

Фактический адрес: _____
(индекс, страна, область, город/посёлок, улиц, дом, корпус)

1.2 Руководитель предприятия: _____
(должность)

(Ф.И.О.)

телефон: _____ факс: _____

сотовый: _____ e-mail: _____

Контактное лицо: _____
(должность)

(Ф.И.О.)

телефон: _____ факс: _____

сотовый: _____ e-mail: _____

1.3 Сертификаты/лицензии по ремонту топливной аппаратуры, сервисные и дилерские свидетельства заводов-изготовителей техники:

1.4 Основная специализация предприятия:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> легковые автомобили | <input type="checkbox"/> грузовые автомобили |
| <input type="checkbox"/> легкий коммерческий транспорт | <input type="checkbox"/> сельхоз и спец.техника |

1.5 Тип ремонта:

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ремонт гидромеханических форсунок | <input type="checkbox"/> ремонт ТНВД |
| <input type="checkbox"/> ремонт компонентов системы Common Rail | <input type="checkbox"/> ремонт ДВС |

1.6 Наличие обособленных подразделений, их местонахождение, виды деятельности:

(наименование) (индекс, страна, область, город/посёлок, улиц, дом, корпус) (вид деятельности)

1.7 Возможные варианты доставки грузов (продукции) на предприятие и отправки его с предприятия (договорные отношения с транспортно-экспедиционными организациями):

1.8 Расстояние до ближайшего аккредитованного СЦ АЗПИ:*

_____ км

Наименование ближайшего аккредитованного СЦ АЗПИ:*

Фактический адрес:*

(индекс, страна, область, город/посёлок, улиц, дом, корпус)

* заполняется специалистами ООО УК "АЗПИ"

1.9 Использует ли предприятие продукцию АЗПИ

да нет

гидромеханическая форсунка

форсунка Common Rail

распылитель (гидромех. форсунки)

запасные части для форсунок Common Rail

распылитель RU DLLA(механика)

запасные части для ТНВД Common Rail

С каким из официальных дистрибьюторов/дилеров АЗПИ работает предприятие

АО "ТК АЗПИ"

ООО "АЗПИ-Маркет"

(указать название организации, у которой приобретаются компоненты)

Является ли предприятие дилером продукции АЗПИ

да нет

1.10 Общий стаж организации на рынке ремонта компонентов топливной аппаратуры:

_____ (указать общий стаж, или дату начала работы)

1.11 Стаж работы организации в сегменте топливной аппаратуры Common Rail:

_____ (указать общий стаж, или дату начала работы)

1.12 Среднее количество единиц компонентов, ремонтируемых на предприятии в месяц

Форсунки: _____ шт.
ТНВД: _____ шт.

1.13 Основные модификации компонентов, ремонтируемые на предприятии:

Модификации форсунок:

_____ (перечислить 2-3 основных модификации)

Модификации ТНВД:

_____ (перечислить 2-3 основных модификации)

2 Информация о предприятии технического сервиса

2.1 Форма собственности _____

Общая площадь _____ м² Количество зданий _____

2.2 Характеристика используемых помещений

	Наименование	В наличии	Оценка*	Замечания/рекомендации комиссии*
1	Фасад и внешний вид предприятия			
2	Зона приема клиентов			
3	Торговые площади (при наличии)			
4	Складские помещения			
5	Площади для ремонта ТА			
6	Площади для ремонта автотехники			

*Примечание - графы обозначенные * заполняются специалистами ООО УК "АЗПИ"*

Предоставить: Комплект цветных фотографий (фото, видео) основных объектов, позволяющих получить представление о производственных помещениях, складских помещениях, офисных помещениях в соответствии со списку в п.6 Базовых требований

2.3 Осуществляется ли подъезд к СЦ по дороге с твердым покрытием да нет

2.4 Контролируется ли режим прохода/проезда на территорию или в помещения производственных участков да нет

2.5 Техническая оснащенность предприятия

Описание фото-, видео-материалов и информации от предприятия-претендента	Номер фотографии	Оценка*	Замечания/рекомендации комиссии*
1 Чистая комната для проведения регулировки и сборки компонентов топливной аппаратуры			
2 Испытательное оборудование для проверки форсунок Common Rail			
3 Испытательное оборудование для проверки ТНВД Common Rail			
4 Оснащенность рабочего места для сборки и регулировки форсунок Common Rail			
5 Оснащенность рабочего места для сборки и регулировки ТНВД Common Rail			
6 Оборудование для проведения внешней очистки/промывки компонентов топливной аппаратуры			
7 Оборудование для проведения внешней ультразвуковой очистки/промывки прецизионных компонентов топливной аппаратуры			
8 Электронный микроскоп с выводом фото/ видео информации на монитор компьютера с последующим сохранением данных**			
9 Прочее диагностическое и вспомогательное оборудование			

*Примечание - графы обозначенные * заполняются специалистами ООО УК "АЗПИ"*
*** требование является обязательным для претендентов ГСЦ АЗПИ*

3 Обслуживание продукции в месте эксплуатации

3.1 Имеет ли СЦ специальное транспортное средство для выполнения сервисного обслуживания на месте эксплуатации да нет

4 Сведения о квалификации персонала, выполняющего сервисные работы

Фамилия И.О.	Должность	Стаж работы в должности	Вид осуществляемой деятельности
1			
2			
3			
...			

5 Испытательное оборудование для компонентов системы Common Rail

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bosch EPS-205 | <input type="checkbox"/> DiMeD Expert | <input type="checkbox"/> Dieselland CR-Test 4E |
| <input type="checkbox"/> Bosch EPS-708 | <input type="checkbox"/> DiMeD Express | <input type="checkbox"/> Dieselland CR-iXE |
| <input type="checkbox"/> Bosch EPS-815 | <input type="checkbox"/> DiMeD Exist | <input type="checkbox"/> Dieselland CR-JET4E |
| <input type="checkbox"/> Hartridge CRi-PC | <input type="checkbox"/> forTest CRi | |

другое оборудование _____
(указать производителя, модель оборудования, максимальное рабочее давление)

Составил: _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О. исполнителя)

6 Заключение *

Общая оценка по результатам рассмотрения	Решение	Замечания/рекомендации
Особые замечания и дополнения членов комиссии по результатам рассмотрения		
* раздел заполняется специалистами ООО УК "АЗПИ"		

Провел анализ информации: _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Приложение Е
(обязательное)
Форма свидетельства об аккредитации организации

Форма ПЕ-БТ



АЗПИ

КАЧЕСТВО ПРОГРЕСС ПЕРСПЕКТИВА



СВИДЕТЕЛЬСТВО ОБ АККРЕДИТАЦИИ ПОДТВЕРЖДАЕТ ПРАВО

◆◆

Наименование организации

Адрес

◆◆

Наименование услуг и видов работ

Срок действия: _____ - _____

<p>Председатель правления В. А. Герман</p>	
	

АЗПИ **СЕРВИС**

Приложение Ж
(обязательное)
Форма свидетельства об обучении

Форма ПЖ-БД



АЗПИ

КАЧЕСТВО ПРОГРЕСС ПЕРСПЕКТИВА



СВИДЕТЕЛЬСТВО ОБ ОБУЧЕНИИ

Фамилия Имя Отчество
Наименование организации

Прослушал курс в объёме 32 часов по программе
ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ ТОПЛИВНОЙ АППАРАТУРЫ
СИСТЕМЫ COMMON RAIL ПРОИЗВОДСТВА АЗПИ
Срок действия: ____-____-____

<p>Председатель правления В. А. Герман</p> 	
---	--

АЗПИ **СЕРВИС**