Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Назначение задания**

МДК 02.01 Технологический процесс и технологическая документация по сборке узлов и изделий с применением систем автоматизированного проектирования

Тема 1.2.2 Технологическая документация в условиях мелкосерийного и крупносерийного производств

**Разработчики**

Кадацкая Розалия Бариевна, ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова».

Перелыгина Екатерина Александровна, АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов».

**Комментарии**

КОЗ выполняется в рамках обсуждения мероприятий по контролю качества изделий.

После выполнения задания преподаватель организует обсуждение как выбора конкретных инструментов, так и качества выполнения предписанной в задании операции.

Вы работаете в бюро технического контроля качества цеха вентиляторов в ОАО «Правый» и участвовали в испытаниях, проводимых на основании полученного предприятием рекламационного акта. Вам поручено подготовить предложения с мероприятиями по устранению и предупреждению причин неисправности.

Изучите описание ситуации, рекламационный акт, сообщение о неисправности и акт исследования, а также требования к составлению служебной записки.

**Составьте служебную записку на имя начальника БТК цеха вентиляторов Корнеева С.Ю. с предложением мероприятий по устранению и предупреждению причин неисправности для внесения в акт исследования, который будет направлен в адрес организации, направившей рекламационный акт.**

***Описание ситуации***

В ОАО «Правый» поступила рекламация от ОАО «Левый» на вентилятор 19Ф333,1008-0.

При изготовлении вентилятора работники ОАО «Правый» руководствуются следующей документацией:

* инструкции по входному контролю всех комплектующих, полученных от поставщиков,
* технические условия 19Ф333,1008-0 ТУ,
* инструкция по контролю изделия при испытаниях 19Ф333,1008-0 И11.

На основании рекламационного акта №379/08-18 было составлено сообщение о неисправности и направлено в адрес поставщика двигателя вентилятора – ОАО «Средний», после чего поставщик двигателя вентилятора провел испытания и составил акт исследования, в котором указал причины неисправности. Акт был направлен в ОАО «Правый».

ОАО «Правый» должен подготовить акт исследования и направить его в адрес ОАО «Левый». В акте должны быть отражены мероприятия по устранению и предупреждению неисправностей (изменения чертежей, схем, технологии, эксплуатационной документации и т.п.), которые ОАО «Правый» будет включать в свою деятельность.

Экз. № 2

Исх. № 180/240-06192 от 25.07.2018 г.

Куда: ОАО «Правый»

Кому: Заместителю генерального директора по производству В.Г. Колотову, заместителю генерального директора по качеству В.А. Иващенко

Отправитель: ОАО «Левый»

Начальник бюро отд. №17 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.А. Коваленко

**РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № 379/08-18**

Составлен: 20 июля 2018 г. комиссией, в составе представителей предприятий (организаций)

ОАО «Левый», ОАО «Правый»

условное наименование

на изделие Вентилятор 19Ф333,1008-0

наименование, индекс

РА предъявляют предприятию:

ОАО «Правый»

условное наименование предприятия-поставщика, имеющего договор с заказчиком)

представитель поставщика:

Ремизов В.А.

фамилия, дата, номер удостоверения

причина составления одностороннего рекламационного акта

Данные о приемке изделия:

соответствует 34У.0001.001 ТУ, принято ОТК и ВП МО РФ

| Наименование характеристики | № | Код.хар. | Содержание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Дата обнаружения неисправности | 001 |  | 18 | 07 | 08 | - | - |  |
| год | месяц | день | час | мин |  |
| Основные данные о неисправном изделии (системе) | Наименование | 002 |  | Вентилятор |
| Индекс, наименование и № ТУ  | 003 |  | 19Ф333,1008-0 |
| Заводской номер | 004 |  | Р150004 |
| Предприятие-разработчик | 005 |  | ОАО «Правый» |
| Предприятие-поставщик | 006 |  | ОАО «Правый» |
| Дата изготовления | 007 |  | 2016 | 06 | 30 | Р150004 |
| год | месяц | день |
| Продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы  | 008 |  | 24 | 138 |
| Часы | 009 |  | 0,37 | 55000 |
| Циклы в (включения) | 010 |  | - | - |
| Пробег (км) | 011 |  | - | - |
| Основные данные о неисправном изделии (системе) | Наименование | 012 |  | - |
| Индекс, наименование и № ТУ  | 013 |  | - |
| Заводской номер | 014 |  | - |
| Предприятие-разработчик | 015 |  | - |
| Предприятие-поставщик | 016 |  | - |
| Дата изготовления | 017 |  |  |  |  |  |
| год | месяц | день |
| Продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы | 018 |  | - | - |
| Часы | 019 |  | - | - |
| Циклы в (включения) | 020 |  | - | - |
| Пробег (км) | 021 |  | - | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид работ (режим функционирования, этап применения), при котором выявлена неисправность | 022 |  | Испытания 14Ф145.0100-0 №805 в соответствии с 14Ф145.01000-0 ПМ15 (проверочные включения вентиляционных средств) |
| Внешнее проявление неисправности с указанием документации, при работе с которой обнаружена неисправность изделия | 023 |  | н/н пр.097 стр.0163 (не соотв. 14Ф145.00000-0 ПМ2.11; несоответствие распечатки ТМИ 14Ф145.00000-0 ПМ2.30 кн.6 прил. А |
| Описание неисправности в результате проверки изделия (составной части) с использованием штатной контрольно-измерительной аппаратуры | 024 |  | Проверка вентилятора 19Ф333,1008-0 выполнена без замечаний.  |
| Прибытия представителя поставщика для устранения неисправности изделия | Телеграмма о вызове представителя поставщика | 025 |  | Дата отправки | Номер телеграммы |
| 2018 | 07 | 18 | 379/134-205 |
| Ответная телеграмма поставщика | 026 |  | 2018 | 07 | 19 | 380/2222 |
| год | месяц | день |
| Дата прибытия и дата допуска представителя поставщика к работе на изделии | 027 |  | Дата прибытия | Дата допуска к изделию |
| 2018 | 07 | 20 | 2018 | 07 | 20 |
| год | месяц | день | год | месяц | день |
| Номер пломб, которыми опломбировано неисправное изделие (составная часть) | 028 |  | БТК 12/12 |
| Сведения о соблюдении (нарушении) правил эксплуатации и правильности ведения формуляра (паспорта) | 029 |  | Нарушений нет |
| Техническое состояние изделий (составных частей) работающих совместно с изделием, на которое составлен рекламационный акт (СОН) | 030 |  | - |
| СВЕДЕНИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТИ ИЗДЕЛИЯ | Дата и время устранения неисправности | 031 |  | - | - | - | - | - |
| год | месяц | день | час | мин |
| Работы, выполненные на изделии для устранения неисправности, затраченное время | 032 |  | - |
| Основные данные о вновь установленном изделии (составной части) | Наименование | 033 |  | - |
| Индекс | 034 |  | - |
| Заводской номер | 035 |  | - |
| Предприятие-изготовитель | 036 |  | - |
| Дата изготовления | 037 |  | - | - | - |  |
| год | месяц | день |  |
| продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы  | 038 |  | - | - |
| Часы  | 039 |  | - | - |
| Циклы (включения) | 040 |  | - | - |
| Пробег (км) | 041 |  | - | - |
| Чьи средства использовались  | 042 |  | - |
| Сведения об израсходованных средствах | Тип (индекс) изделия, заводской номер | 043 |  | - |
| израсходовано | Тип и количество элементов (перечень материалов) | 044 |  | - |
| Изделия (составные части) и материалы, которые должны быть высланы предприятием в адрес потребителя для удовлетворения рекламации и устранения неисправности | 045 |  | Вентилятор 19Ф333,1008-0 |
| Неисправное изделие (составная часть) | Наименование  | 046 |  | Вентилятор |
| Индекс | 047 |  | 19Ф333,1008-0 |
| Заводской номер | 048 |  | Р150004  |
| Должно быть отправлено в адрес | 049 |  | ОАО «Правый» |
| Качество тары, предназначенной для отправки неисправного изделия (составной части) | 050 |  | штатная |
| Адрес, куда должно быть выслано исправное изделие (составная часть и другие материалы) для удовлетворения рекламации (устранения неисправности) | 051 |  | ОАО «Левый» |
| Сведения об отправке неисправного изделия (составной части) | Номер пломб, которыми опечатана тара | 052 |  |  |
| Наименование документа, по которому отправлено изделие | 053 |  |  |
| Вид транспорта | 054 |  |  |
| Дата отправки | 055 |  |  |
|  | год | месяц | день |  |

Заключение комиссии: Вентилятор 19Ф333,1008-0, Заводской номер Р150004 не исправен, подлежит отправке в ОАО «Правый» для исследования и ремонта. ОАО «Правый» оформить Акт исследования в соответствии с ГОСТ РВ 1503-97.

Неисправноть не утстранена из-за: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Акт разослать в следующие адреса: ОАО «Левый», ОАО «Правый».

Председатель комиссии:

Начальник КИЦ №19 А.П. Серых

Члены комиссии:

Начальник лаборатории КИЦ №19 С.В. Веселкин

Начальник БТК С.В. Вагонов

Представитель ОАО «Левый» Н.Д. Мухаммедов

Представитель ОАО «Правый» А.А. Ардов

Исх № 759/2929р от 02 августа 2018 г.

Куда: ОАО «Средний»

Кому: Генеральному директору ОАО «Средний» Тарасову С.Н.

Оправитель: ОАО «Правый»

М.П. Начальник бюро Е.А. Негашева

**СООБЩЕНИЕ О НЕИСПРАВНОСТИ № 103-222-18**

Составлен 2 августа 2018 г. комиссией в составе представителей предприятий (организаций) ОАО «Правый», ОАО «Левый»

На изделие: электродвигатель 3ДБ50-16-4

Из состава: вентилятора 19Ф333,1008-0

Комплекса: 14Ф145 №805

Сообщение о неисправности предъявляется: ОАО «Средний»

Представитель поставщика: не прибыл

Данные о приемке изделия: Договор №2179 от 09.10.2014 г.

1. Дата и номет счета: №000000644 от 01.10.2015 г.

2. Дата и номер транспортной накладной (коносамента): №122 от 01.10.2015 г.

3. Документ, удостоверяющий качетсво изделия (сертификат, паспорт, формуляр и т.д.): паспорт 3ДБ50-16-4.

4. Дата прибытия изделия: 02.10.2015 г.

5. Врея выдачи груза органами транспорта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Время вскоытия тары (вагона, контейнера): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.Время доствки изделия на склад получателя: 02.10.2015 г.

8. Номер и дата коммерческого акта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| Наименование характеристики | № | Код.хар. | Содержание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Дата обнаружения неисправности | 001 |  | 18 | 07 | 08 |  |
| год | месяц | день |  |
| Основные данные о неисправном изделии (системе) | Наименование | 002 |  | Электродвигатель  |
| Индекс, наименование и № ТУ  | 003 |  | 3ДБ50-16-4 |
| Заводской номер | 004 |  | №113010 |
| Предприятие-разработчик | 005 |  | ОАО «Средний» |
| Предприятие-поставщик | 006 |  | ОАО «Средний» |
| Дата изготовления | 007 |  | 2015 | 10 | 01 | - |
| год | месяц | день |
| Продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы  | 008 |  | 24 | 180 |
| Часы | 009 |  | 176 | 102000 |
| Циклы в (включения) | 010 |  | - | - |
| Пробег (км) | 011 |  | - | - |
| Основные данные о неисправной составной части изделия | Наименование | 012 |  | - |
| Индекс | 013 |  | - |
| Заводской номер | 014 |  | - |
| Предприятие-разработчик | 015 |  | - |
| Предприятие-изготовитель | 016 |  | - |
| Дата изготовления | 017 |  |  |  |  |  |
| год | месяц | день |
| Продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы | 018 |  | - | - |
| Часы | 019 |  | - | - |
| Циклы в (включения) | 020 |  | - | - |
| Пробег (км) | 021 |  | - | - |
| Вид работ (режим функционирования, этап применения), при котором выявлена неисправность | 022 |  | При проведении проверочных включений вентиляционных средств изд. 14Ф145№805 получена не норма в стр.0163 программы НР97 (имитация отказа резервного двигателя вентилятора) |
| Внешнее проявление неисправности с указанием документации, при работе с которой обнаружена неисправность изделия | 023 |  | После снятия питания с резервного двигателя вентилятора 19Ф333,1008-0 показания телеметрического сигнала по постоянному напряжению резервного двигателя 3ДБ50-16-4 зав №113010 зафиксированные через 31 секунду составили 3,79 В и 1,98 В через 1 минуту 2 секунды соответственно. Кроме этого зафиксированные повышенные показания телеметрического сигнала по постоянному напряжению резервного двигателя при его работе 5,94 В.После перепроверок основных параметров резервного электродвигателя 3ДБ50-16-4 зав№113010 от наземного оборудования по 19Ф333,1008-0 ТУ потребляемых токов и напряжения, снимаемого с таходатчика, замечаний не обнаружено |
| Описание неисправности в результате проверки изделия (составной части) с использованием штатной контрольно-измерительной аппаратуры | 024 |  | Проведена повторная перепроверка по инструкции входного контроля ХВ3.120.023И. Замечаний не обнаружено. Протокол проверки эл. двигателя от 02.08.2018 |
| Прибытия представителя поставщика для устранения неисправности изделия | Телеграмма о вызове представителя поставщика | 025 |  | Дата отправки | Номер телеграммы |
| 18 | 07 | 25 | 399/2222 |
| Ответная телеграмма поставщика | 026 |  | 18 | 07 | 30 | 4-393 |
| год | месяц | день |
| Дата прибытия и дата допуска представителя поставщика к работе на изделии | 027 |  | Дата прибытия | Дата допуска к изделию |
| - | - | - | - | - | - |
| год | месяц | день | год | месяц | день |
| Номер пломб, которыми опломбировано неисправное изделие (составная часть) | 028 |  | - |
| Сведения о соблюдении (нарушении) правил эксплуатации и правильности ведения формуляра (паспорта) | 029 |  | Правила эксплуатации и правильность ведения паспорта соблюдались |
| Техническое состояние изделий (составных частей) работающих совместно с изделием, на которое составлен рекламационный акт (СОН) | 030 |  | Соответствует ТУ |
| СВЕДЕНИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТИ ИЗДЕЛИЯ | Дата и время устранения неисправности | 031 |  | - | - | - | - | - |
| год | месяц | день | час | мин |
| Работы, выполненные на изделии для устранения неисправности, затраченное время | 032 |  | Не проводилась |
| Основные данные о вновь установленном изделии (составной части) | Наименование  | 033 |  | - |
| Индекс | 034 |  | - |
| Заводской номер | 035 |  | - |
| Предприятие-изготовитель | 036 |  | - |
| Дата изготовления | 037 |  | - | - | - |  |
| год | месяц | день |  |
| продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы  | 038 |  | - | - |
| Часы  | 039 |  | - | - |
| Циклы (включения) | 040 |  | - | - |
| Пробег (км) | 041 |  | - | - |
| Чьи средства использовались  | 042 |  | - |
| Сведения об израсходованных средствах | Тип (индекс) изделия, заводской номер | 043 |  | - |
| Израсходовано | Тип и количество элементов (перечень материалов) | 044 |  | - |
| Изделия (составные части) и материалы, которые должны быть высланы предприятием в адрес потребителя для удовлетворения рекламации и устранения неисправности | 045 |  | Электродвигатель 3ДБ50-16-4 зав. №1130101 шт. |
| Неисправное изделие (составная часть)  | Наименование  | 046 |  | Электродвигатель  |
| Индекс | 047 |  | 3ДБ50-16-4 |
| Заводской номер | 048 |  | №113010 |
| Должно быть отправлено в адрес | 049 |  | ОАО «Средний» |
| Качество тары, предназначенной для отправки неисправного изделия (составной части) | 050 |  | Соответствует ТУ |
| Адрес, куда должно быть выслано исправное изделие (составная часть и другие материалы) для удовлетворения рекламации (устранения неисправности) | 051 |  | ОАО «Правый» |
| Сведения об отправке неисправного изделия (составной части) | Номер пломб, которыми опечатана тара | 052 |  | - |
| Наименование документа, по которому отправлено изделие | 053 |  | - |
| Вид транспорта | 054 |  | - |
| Дата отправки | 055 |  | - | - | - | - |
|  | год | месяц | день |  |

Заключение комиссии: Электродвигатель 3ДБ50-16-4 зав. №113010 не может быть использован по назначению, подлежит отправке на завод-изготовитель для исследования и проведения работ согласно ГОСТ РВ 51030-97.

Неисправноть не утстранена из-за: невозможности ремонта в ОАО «Правый».

Акт разослать в следующие адреса: ОАО «Средний».

Председатель комиссии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Каганов ОАО «Правый»

Члены комиссии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.С. Раткин ОАО «Правый»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.А. Николаев ОАО «Правый»

Исх. № 4-985 от 09 августа 2018 г.

Куда: ОАО «Правый»

Кому: Генеральному директору ОАО «Правый» Баринову Т.А.

Отправиль: ОАО «Средний»

М.П. Начальник ОТК Л.Б. Напираев

**АКТ ИССЛЕДОВАНИЯ № 13-18**

По ~~рекламационному акту~~ (сообщению о неиспраности) № 103-2222-18 от 02 августа 2018 г.

нужное зачеркнуть

из

ОАО «Правый»

откуда поступил

Составлен 07 августа 2018 г. комиссией в составе представителей от следующих предприятий (организаций):

АО «Средний», ОАО «Правый»

условное наименование предприятия (организации)

Исследовано изделие:

бесконтактный электродвигатель постоянного тока 3ДБ50-16-4

наименование, индекс

комплекса

14ф145 №805

наименование, индекс

и составная часть

вентилятора 19Ф333,1008-0

наименование, индекс

| Наименование характеристики | № | Код.хар. | Содержание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Основные данные о неисправном изделии (системе) | Наименование | 002 |  | бесконтактный электродвигатель  |
| Индекс, наименование и № ТУ  | 003 |  | 3ДБ50-16-4 |
| Заводской номер | 004 |  | №113010 |
| Предприятие-разработчик | 005 |  | ОАО «Средний» |
| Предприятие-поставщик | 006 |  | ОАО «Средний» |
| Дата изготовления | 007 |  | 2015 | 10 | 01 | - |
| год | месяц | день |
| Продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы  | 008 |  | 24 | 180 |
| Часы | 009 |  | 176 | 102000 |
| Циклы в (включения) | 010 |  |  |  |
| Пробег (км) | 011 |  |  |  |
| Основные данные о неисправной составной части изделия | Наименование | 012 |  |  |
| Индекс | 013 |  |  |
| Заводской номер | 014 |  |  |
| Предприятие-разработчик | 015 |  |  |
| Предприятие-изготовитель | 016 |  |  |
| Дата изготовления | 017 |  |  |  |  |  |
| год | месяц | день |
| Продолжительность эксплуатации (наработка) |  |  |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы | 018 |  |  |  |
| Часы | 019 |  |  |  |
| Циклы (включения) | 020 |  |  |  |
| Рекламационный акт (сообщение о неисправности) составлен предприятием (организацией) | 071 |  | ОАО «Правый» |
| ниуестпо ДАТА | Неисправного изделия (составной части) | 072 |  | 18 | 08 | 06 |  |
| год | месяц | день |  |
| Документации (формуляра, паспорта) | 073 |  | 18 | 08 | 06 |  |
| год | месяц | день |
| Рекламационного акта (сообщения о неисправности) отчета об исследовании от изготовителя | 074 |  | 18 | 08 | 06 |  |
| год | месяц | день |  |
| ~~Рекламационный акт~~ (сообщение о неисправности) | Акт входного контроля №9775 от 02.10.2015 |
| Качество тары (упаковки) и результаты внешнего осмотра изделия (составной части) | 075 |  | Удовлетворительное  |
| Фактическая неисправность и причина ее возникновения из отчетного документа (отчет по программе исследований, акт экспертизы и т.п.) с указанием его наименования, номера и даты утверждения | 076 |  | Нарушение связи между конденсатором С10 и резистором R10 из-за нарушения требований чертежа ЕИЛВ 697253.003 СБ по качеству развальцовки лепестка поз.2 |
| Характер неисправности (производственный, конструктивный, эксплуатационный) с указанием организации ответственной за устранение выявленной неисправности (при эксплуатационном характере неисправности указать, какие требования эксплуатационной неисправности нарушены) | 077 |  | Производственный  |
| Влияние неисправности на функционирование изделия и выполнение изделием задачи | 078 |  | Изделие работоспособно, нарушен сигнал телеметрии по постоянному току |
| Сведения о комплектующем | Индекс, тип или наименование | 079 |  |  |
| Предприятие-изготовитель | 080 |  |  |
| Ведомство  | 081 |  |  |
| Характер неисправности | 082 |  |  |
| Дата, исходящий номер документа изготовителя об исследовании | 083 |  |  |  |  |  |
|  | год | месяц | день | Исх. № |
| Повторяемость неисправности, учитываемая с начала эксплуатации | 084 |  | Впервые  |
| Заключение о распространении установленной причины неисправности на ранее выпущенную продукцию | 085 |  | Не распространяется |
| Мероприятия по устранению и предупреждению причины неисправности (изменение чертежей, схем, технологии, эксплуатационной документации и т.п.) | 086 |  | Ввести в технологию изготовления платы ЕИЛВ.697253.003 СБ после слесарной операции установки лепестков операцию контроля ОТК качества развальцовки |
| Рекомендации эксплуатирующим организациям |  |  | Внести изменения в инструкцию по входному контролю изделия |
| Заключение о необходимости проведения доработок на изделиях |  |  | Не требуется |
| Срок проведения исследования |  |  |  |
| Фактическая дата устранения причины неисправности на предприятии-изготовителе | 087 |  |  |  |  |  |
| год | месяц | день |  |
| Для удовлетворения рекламации (устранения неисправности) отгружено изделий (составных частей) | Наименование  | 088 |  |  |  |  |  |
| Индекс  | 089 |  |  |  |  |  |
| Заводской номер | 090 |  |  |  |  |  |
| Предприятие-изготовитель | 091 |  |  |  |  |  |
| Дата изготовления | 092 |  |  |  |  |  |
| год | месяц | день |
| Продолжительность эксплуатации (наработка) |  | Фактическая | Гарантийная |
| Месяцы | 093 |  |  |  |
| Часы  | 094 |  |  |  |
| Циклы (включения) | 095 |  |  |  |
| Пробег, км. | 096 |  |  |  |
| Перечень комплектующих изделий и материалов, высланных изготовителем пополнения фонда потребителей | 097 |  |  |  |
| Дата отправки | 098 |  |  |  |  |  |
| год | месяц | день |
| Транспортные реквизиты | 099 |  |  |  |
| Отправлено в адрес | 100 |  |  |  |

Заключение комиссии: рекламацию принять, изделие 3ДБ50-16-4 в связи с неремонтопригодностью заменить на исправное за счет АО «Средний»; в срок до 31.08.2020внести изменения в технологию изготовления платы ЕИЛВ.697253.003 СБ после слесарной операции установки лепестков поз. 2 операцию контроля ОТК качества ее выполнения; задел плат перепроверить на надежность крепления лепестков развальцовкой; у двигателей в заделе проверить сопротивление между контактами 4, 5 разъема Х, которое должно быть в пределах 15… 25 кОм;

Потребителю внести в инструкцию по входному контролю электродвигателей 3ДБ50-16-4. ХВ3.120.023И проверку сопротивления между контактами разъема электродвигателя в практически холодной состоянии при отсутствии питания электродвигателя мультиметром с напряжением питания не более 3 В, которое должно быть в пределах 15… 25 кОм.

Виновником возникновения неисправности изделия является предприятие: ОАО «Средний».

Рекламация:

Принята

решение по рекламации (принята или отклонена)

При ремонте израсходовано

наименования, индексы, количество составных частей

Расходы, связанные с ремонтом, перепроверкой, транспортировкой в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. и прочие убытки в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. перечислены

условное наименование предприятия, организации

по извещению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер и дата

Акт разослать в следующие адреса:

ОАО «Средний», ОАО «Правый»

условные наименования предприятий-потребителей, разработчиков и ПЗ при них

Приложение.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Председатель комиссии: |  | Л.Б. Нелин | от | ОАО «Средний» |
|  | подпись | и.о. фамилия |  | условное наименование предприятия |
| Члены комиссии: |  | А.В. Пуговкин | от | ОАО «Средний» |
|  | подпись | и.о. фамилия |  | условное наименование предприятия |
|  |  | Т.В. Крыжевская | от | ОАО «Средний» |
|  |  | А.В. Кожухов | от | ОАО «Правый» |
|  |  | В.А. Николаев | от | ОАО «Правый» |

***Служебная записка как внутриорганизационный документ***

Служебная записка – это письменное сообщение для использования внутри организации. Служебные записки помогают различным подразделениям организации поддерживать связь.

Служебные записки готовят в самых разнообразных ситуациях. Стандартные цели написания служебной записки бывают следующими:

* запрос информации или решения;
* выдача инструкций;
* сопровождение другого сообщения (сопроводительная записка);
* объявление (извещение),
* предложения.

В тексте служебной записки также можно выделить следующие составляющие:

* 1. краткая (в одном-двух предложениях) характеристика ситуации или ссылка на известные адресату обстоятельства или решение,
	2. детализация ситуации – более подробное описание ситуации, сообщение значимых подробностей,
	3. объяснение позиции автора служебной записки или предложения,
	4. формулировка информационного запроса или вопроса, по которому автор просит принять решение, или уточнение, в какой документ или в какую часть производственного процесса предлагаются изменения.

Формат служебной записки предназначен для упрощения и ускорения процессов внутренней коммуникации. Как правило, это достигается за счет унификации структуры информации. Обязательные элементы служебной информации размещаются в верхней части страницы и включают в себя следующие:

*Кому:*

*От:*

*Дата:*

*Тема:*

Из того, что написано в поле «тема», должна быть понятна суть вопроса, запроса на принятие решения или предложения.

Обязательные элементы принято писать в правом верхнем углу страницы. Само название – «Служебная записка» – пишут в середине строки. Текст служебной записки пишется во всю ширину строки, а завершается записка подписью ее составителя в середине строки.

Служебные записки принято писать, используя официально-деловой стиль речи.

Инструмент проверки

|  |  |
| --- | --- |
| В поле «кому» начальник БТК Корнеев С.Ю. | 1 балл |
| В поле «от» указана фамилия обучающегося | 1 балл |
| В поле «дата» указана дата выполнения задания | 1 балл |
| В поле «тема» указано «О мероприятиях по устранению и предупреждению причин неисправности вентилятора [19Ф333,1008-0]» | 1 балл |
| Обязательные элементы написаны в правом верхнем углу страницы | 1 балл |
| Написано название документа – служебная записка | 1 балл |
| Название документа написано в середине строки | 1 балл |
| Текст служебной записки написан во всю ширину строки | 1 балл |
| В краткой характеристике ситуации упомянуто следующее (последовательность любая):выявлены причины неисправности вентилятора | 1 балл |
| необходимо определить мероприятия по устранению и предупреждению причин неисправности вентилятора и внести и в акт исследования | 1 балл |
| В детализации ситуации упомянуто следующее (последовательность любая):неисправность не была выявлена при существующем технологическом процессе | 1 балл |
| причины неисправности в двигателе, поставляемом ОАО «Средний» | 1 балл |
| проведены мероприятия по выявлению причин неисправности | 1 балл |
| определены причины неисправности | 1 балл |
| В объяснении позиции автора записки указано, что в технической документации недостает мероприятий по проверке сопротивления между контактами 4 и 5 | 2 балла |
| В уточнении даны предложения по внесению изменений в техническую документацию (последовательность любая):инструкция по входному контролю | 1 балл |
| 19Ф333,1008-0 ТУ | 1 балл |
| 19Ф333,1008-0 И11 | 1 балл |
| Указано, что изменения касаются проведения проверки сопротивления между контактами 4 и 5 | 1 балл |
| Указан диапазон значений сопротивления (15 … 25 кОм) | 1 балл |
| Части текста документа расположены в правильной последовательности (краткая характеристика ситуации – детализация ситуации – объяснение позиции автора – уточнение) | 1 балл |
| Текст написан с использованием официально-делового стиля речи | 2 балла |
| Документ подписан | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***25 баллов*** |