

УДК 629.083

**АНАЛИЗ И МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДЕФЕКТОВ
ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ НА ПРИМЕРЕ ОТДЕЛА
ТЕХНИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ ООО «ЕВРОЗАПЧАСТЬ»**

ANALYSIS AND METHOD FOR DETERMINING DEFECTS
IN SPARE PARTS ON THE EXAMPLE OF TECHNICAL CONTROL
DEPARTMENT "EUROZAPCHAST"

Буйкус К. В. канд. техн. наук, доц., **Лагун Е. А.**, ст. преп.,
Лещенко А. В., студ.,
Белорусский национальный технический университет,
г. Минск, Республика Беларусь
K. Buikus, Ph.D. in Eng., Ass. Prof., E. Lagun, Senior Lecturer,
A. Leshchenko, student,
Belarusian National Technical University, Minsk, Belarus

В статье рассмотрена деятельность отдела технического контроля (ОТК) в компании ООО «Еврозапчасть». Описаны методы фиксирования рекламаций по качеству запасных частей. Также указаны причины отклоненных рекламаций по качеству и методы рассмотрения рекламаций.

The article examines the activities of the technical control department (TCD) in the company Eurozapchast LLC. Methods for recording complaints regarding the quality of spare parts are described. The reasons for rejected quality complaints and methods for handling complaints are also indicated.

Ключевые слова: качество, запасные части транспортных средств, дефекты.

Keywords: quality, vehicle spare parts, defects.

ВВЕДЕНИЕ

ООО «Еврозапчасть» – компания более 20 лет занимающаяся реализацией запасных частей, расходных материалов и аксессуаров для легковых, грузовых автомобилей, специальной техники и многих других транспортных средств.

Такой большой компании необходим собственный отдел, контролирующий процессы обработки и контроля качества товара, как

внутреннего, так и клиентского, данный отдел имеет сокращенное название – ОТК

Так как рекламации по качеству бывают не только от клиентов, но и внутренние, общее количество достаточно большое, например, за 2023 год зафиксировано 95666 заявок по качеству запасных частей. В среднем за день одним инженером по гарантии и качеству обрабатывается примерно 53–55 рекламационных заявок.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ, ВЕДЕНИЕ ОТЧЕТНОСТИ

В отделе технического контроля анализ возвращенных товаров фиксируется поквартально, в связи с этим ведется ежедневный отчет формата EXCEL. Некоторые данные обязательны для заполнения, такие как:

1) вход по рекламации – данный пункт включает в себя информацию об поступлении товара на складской комплект, торговый объект, входящая поставка, внутренние перемещения товара;

2) выход по рекламации – в данном столбце указывается какое было принято решение по рекламации. Это может быть, как перемещение товара в «брак», в продажу, рекламация отклонена, отправлена на усовершенствование и так далее.

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ДЕФЕКТОВ

При рассмотрении клиентских рекламаций по качеству запасных частей существует две причины, по которой был принят возврат товара:

- 1) возврат товара надлежащего качества;
- 2) возврат товара ненадлежащего качества.

Товар надлежащего качества может быть возвращен в течение 14 дней согласно Закону о защите прав потребителей РФ (если данный товар соответствует своим характеристикам, комплектации, не имеет каких-либо повреждений).

Товар ненадлежащего качества – это товар, имеющий какой-либо недостаток (возможно существенный).

Недостаток товара – это несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиями договора, или целям, для которых товар используется, или образцу или описанию.

После создания рекламации по качеству, в дальнейшем товар поступает на рассмотрение в ОТК, инженер по гарантии и качеству

принимает дальнейшее решения по товару. В программе отдела существуют стандартные выходы по рекламациям клиентов как для «годного товара», так и для «брака»:

1) деталь признана браком – это означает что рассматриваемый артикул признан браком, клиенту в полном объеме возвращаются денежные средства и компенсируются дополнительные затраты, если такие требовались;

2) товар был перемещен в «продажу», основное отличие лишь во внутреннем перемещении товара на складе компании.

ПРИЧИНЫ ОТКЛОНЕННЫХ РЕКЛАМАЦИЙ

В случае с отклоненными рекламациями по внешнему виду и техническими существует большее количество причин, по которым заявленные дефекты не являются производственными:

1) механическое повреждение – причина, согласно которой заявленный недостаток в товаре был получен в следствии механического повреждения в процессе эксплуатации, либо при установке;

2) следы установки – данный тип отказов в основном связан с возвратом «годного товара», клиент может вернуть детали со следами установки, в таком случае у товара уже утеряны потребительские свойства, и он не может быть принят как товар надлежащего качества;

3) нарушение комплектности – может быть связан так же с нарушением потребительских свойств товара, либо с отсутствием возможности рассмотреть рекламацию без недостающих деталей, либо при невозможности выставить претензию поставщику;

4) деталь не соответствует заявленному артикулу – в случае «подмены» клиентом детали, не соответствующей приобретенной ему ранее, указывается данная причина отказа;

5) срок эксплуатации по внешним признакам, не соответствует заявленному – данная причина характерна для деталей, внешние признаки которых не соответствуют пробегу, заявленному в акте рекламации;

6) производственного дефекта не обнаружено – в данном случае если при рассмотрении товара в нем не было обнаружено недостатков, указывается данная причина;

7) нарушена технология установки или правила эксплуатации – указывается в тех случаях, когда деталь была установлена с учетом нарушения технологии, либо эксплуатировалась с нарушениями;

8) нарушена применимость (неверный подбор) – данный тип отказов характерен для деталей, применимость которых была нарушена по отношению к транспортному средству, так как все используемые запасные части должны соответствовать технической документации, ТНПА завода-изготовителя (производителя).

МЕТОДЫ РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ В ОТК

В ОТК существует методика рассмотрения рекламации, которая предусматривает собой различные методы рассмотрения.

Во всех случаях применяется один метод рассмотрения рекламаций – органолептический, довольно часто этого метода достаточно для определения качества рассматриваемого товара.

Основные методы рассмотрения рекламаций описаны ниже:

1) органолептический метод – самый распространенный метод рассмотрения, связан в первую очередь с простотой его использования. При данном методе, достаточно часто есть возможность наблюдать основную суть рекламации;

2) с использованием информационно-технической информацией каталогов производителя. Зачастую у каждого производителя запасных частей существует официальный каталог, находящийся в общем доступе, там, есть возможность проверить соответствие устанавливаемых деталей, на соответствие оригинального номера производителя. Так же существуют специализированные программы подбора ЗЧ, в которых так же присутствует информация о соответствии запасных частей оригинальным номерам и автомобилю, например, ТесДос;

3) метод с использованием дефектовки рассматриваемой позиции. Во многих случаях для рассмотрения рекламации необходимо проводить разборно-дефектовочные работы для установления происхождения дефекта;

4) с использованием специального инструмента. Метод предполагает собой использование измерительного, либо специального инструмента;

5) с привлечением сторонних организаций. Данный метод распространен в тех случаях, когда речь идет о высокой стоимости, либо же

о специфической группе деталей, которые проверить в условиях ОТК невозможно.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение необходимо отметить, что количество клиентских рекламаций по качеству запасных частей существует практически на всех этапах деятельности отдела. Стоит так же отметить необходимость увеличения количества методов рассмотрения рекламаций, например, проведения технической экспертизы с помощью специализированного оборудования

ЛИТЕРАТУРА

1. Техническая документация «Ежедневный отчет инженера по гарантии и качеству ООО Еврозапчасть».
2. Документация «Нормативный документ отдела технического контроля «Анализ характерных дефектов при рассмотрении рекламаций по качеству запасных частей и причины отклоненных рекламаций».
3. Положение о порядке осуществления гарантийных обязательств ООО «Еврозапчасть» : [сайт]. – URL: <https://armtek.by/set-magazinov/garantiya/> (дата обращения: 29.05.2024).

Представлено 29.05.2024