

Тип запроса:	
Гар. ремонт	
Восстановление ЗИП	
Платный ремонт	
Платная поставка запчастей	
Консультация	
Диагностика	
Тех. обслуживание	
Иное:	

Акт выявленных дефектов

№ _____ - _____ - _____

Способ обращения: _____

Наименование организации заказчика _____

Наименование объекта _____

Ответственный на объекте: должность: _____

 тел.: _____ (_____) _____, вн. _____, E-mail: _____
(контактный телефон ответственного) (адрес электронной почты ответственного)

 Дефект выявлен: в оборудовании АСУ ТП/ССПИ/ССПТИ программном обеспечении
(нужное подчеркнуть)

Шкаф, наименование и тип оборудования/модуля, серийный номер: _____

Наименование и версия ПО оборудования _____

Выявленная неисправность (суть проблемы): _____

Результат внешнего осмотра оборудования: _____

Основание выполнения работ:

 Гарантийный ремонт по договору _____ | Платный ремонт | Сервисный контракт _____
(№ и дата договора) (№ и дата контракта)

Иное: _____

 Прилагаются оборудование/документы: _____
(Оборудование в соответствии с Актом приема-передачи, фотоснимки и др.)

Представитель заказчика _____ / _____ /

 Представитель производителя (поставщика, СЦ) _____ / _____ /
(подпись) (Фамилия И.О.)

Заявку принял: _____ / _____ /

Исполнителем назначен сотрудник производителя (поставщика): _____

(должность, фамилия, имя, отчество и подпись сотрудника)

Заключение (меры по устранению дефекта/разрешению проблемы): _____

 Работы планируется выполнить с _____ : _____ «_____» 20__ г. по _____ : _____ «_____» 20__ г.
(сообщается заказчику)

Дефект устранен, заявка выполнена:

Оборудование/работы передал: от ООО НПП «Микроника» _____ <small>(должность)</small> _____ / _____ / <small>(подпись) (Фамилия И.О.)</small> «_____» 20__ г.	Оборудование/работы принял: От _____ <small>(наименование организации Заказчика)</small> _____ <small>(должность)</small> _____ / _____ / <small>(подпись) (Фамилия И.О.)</small> «_____» 20__ г.
--	---

Инструкция по заполнению бланка «Акта выявленных дефектов»

1. Приём заявок осуществляют ответственные сотрудники СЦ.
2. В таблице справа вверху заказчиком отмечается тип запроса для соответствующего процесса.
3. Номер Акта, выделенный серым цветом, заполняется либо заказчиком, при обращении по гарантийным случаям, если у заказчика принято регистрировать обращения, либо номер присваивается сотрудником СЦ (РСЦ) принявшим заявку.
Номер заявки сотрудником СЦ (РСЦ) формируется следующим образом:
XX-ГГММДД-ЧЧмм
XX – буквенный индекс сотрудника
ГГММДД- дата приёма заявки в написании год-месяц-день
ЧЧмм- часы и минуты (время в которое зафиксирован приём заявки сотрудником СЦ)
Пример: Борис Иванович Зеленин принял заявку 2 марта 2009 года в 12 часов 14 минут
Номер заявки будет выглядеть следующим образом: БЗ-090302-1214
4. «Способ обращения» заказчика:
 - a. телефон,
 - b. эл. почта,
 - c. факс, ICQ, skype-телефония или иным видом связи, принятым сторонами.
5. «Наименование заказчика» и «Наименование объекта» указываются в соответствии с Договором.
6. «Ответственный на объекте» - приём заявок осуществляется от представителей заказчика, которые могут предоставить данные договора с заказчиком и осуществлять оперативную координацию взаимодействия по заявке. Заявка без предоставления данных договора и ответственного на объекте рассматривается как оповещение и может быть основанием для инициализации заявки самим сотрудником СЦ.
7. «Данные по оборудованию» - указываются в полном объеме! Если данные не указаны заказчиком, сотрудник СЦ должен принять все возможные меры для их выяснения от заказчика основываясь на необходимости получения полной и достоверной информации для оперативного и качественного решения проблемы.
8. «Наименование и версия ПО оборудования» указываются в случае претензий к ним или в случае когда проблема оборудования и ПО могут быть взаимосвязаны.
9. «Выявленная неисправность». Указывается суть обращения с указанием необходимых подробностей, имеющих значение для оказания сервиса по заявке.
10. «Результат внешнего осмотра оборудования» – при отсутствии замечаний указать «замечаний нет».
11. «Основание выполнения работ» - указывается номер договора, по которому планируется осуществить гарантийное обслуживание, номер сервисного контракта или иного документа, являющегося основанием для обращения. В случае обращения для оказания платного сервиса или услуги (ремонт, доукомплектование, восстановление ЗИП, поставка комплектующих, техническое обслуживание вне договора ТО - указывается «Платный ремонт».
12. «Прилагаются оборудование/документы» - при передаче оборудования на экспертизу/в ремонт указывается наличие и прикладывается «Акт передачи приема оборудования» (Форма приложения 2) или иные документы по желанию заказчика, которые могут

служить основанием формирования обращения или детализации возникновения проблемы.

13. «**Дефект устранен/заявка выполнена**» - раздел заполняется и визируется сторонами по факту устранения проблемы, выполнения работы/услуги.

Раздел выделенный серым цветом заполняется представителем СЦ (производителя/поставщика):

14. «Заявку принял» - факт принятия заявки визируется сотрудником СЦ с указанием Фамилия И.О. сотрудника принявшего заявку.
15. «Исполнитель» - графа заполняется сотрудником
16. «Предложены меры разрешения проблемы»: указываются предлагаемые меры (удаленная диагностика неисправности, замена модулей силами тех. персонала заказчика и т.д., выезд специалиста). Предлагаемые меры сообщаются заказчику. В случае, если даны рекомендации к самостоятельному ремонту, об этом необходимо прямо указать в данном поле заявки.
17. «Работы планируется выполнить» Указываются планируемые сроки устранения проблемы, выполнения работ. Планируемые сроки сообщаются заказчику.
18. «Прилагаются документы». Указываются документы, относящиеся к данной заявке (эл. переписка, факсограмма с уточнением проблемы, письменная претензия, фотографии и проч.)
19. «Подпись принявшего заявку». Краткая подпись ответственного сотрудника СЦ принявшего и оформившего заявку.