



**ПЕРВАЯ
ФАБРИКА
ДЕТАЛЕЙ**

Утвержден
Генеральный директор ООО «Муссон»
Поздеев Ю.Л.
02.11.2020г.



ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ

«Первая Фабрика Деталей»

Содержание



1. Основные положения.
2. Способы приема заказов.
3. Сроки выполнения заказов и запуск в производство.
4. Технические параметры выпускаемых изделий, допуски по размерам, контроль качества и сроки предъявления претензий.
5. Упаковка и транспортировка деталей.
6. Что считается браком в соответствие с техническими параметрами.
7. Прием деталей на переделку и работа с претензиями клиентов.
8. Гарантийные обязательства.
9. Ссылки на нормативные документы.

1. Основные положения



В данном регламенте собраны основные положения, принятые на «Первой Фабрике Деталей».

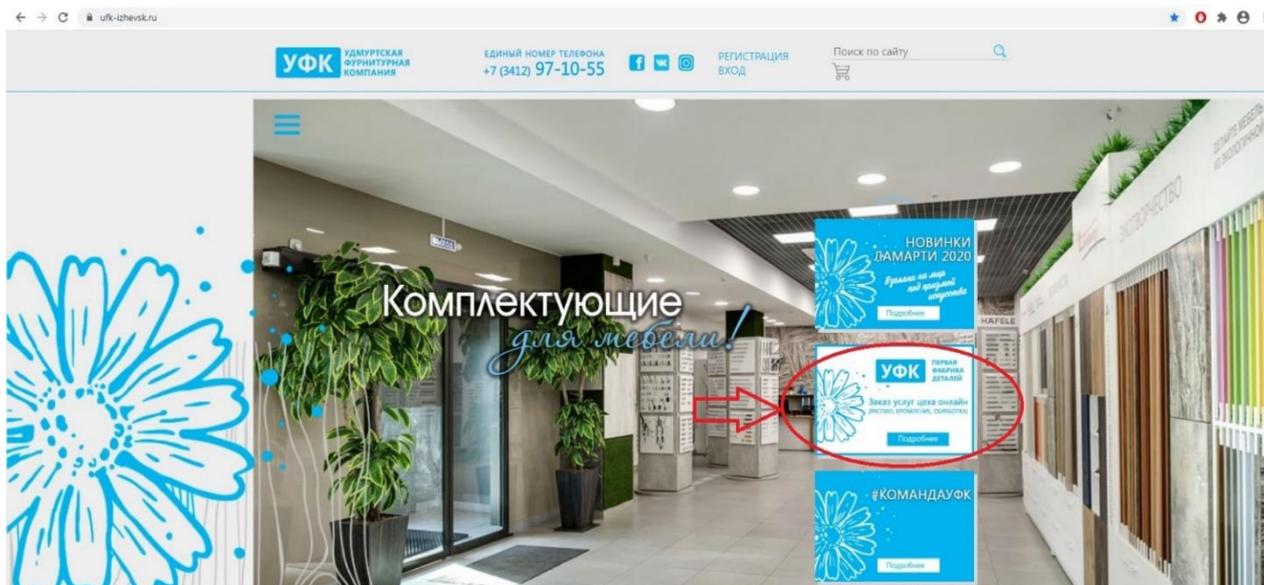
Какая информация раскрыта в документе:

- как оформить заказ и получить изделия;
- технические характеристики выпускаемых мебельных деталей, предельные допуски по размерам;
- сроки выполнения заказов;
- гарантия на изделия, переделка, выявление брака;

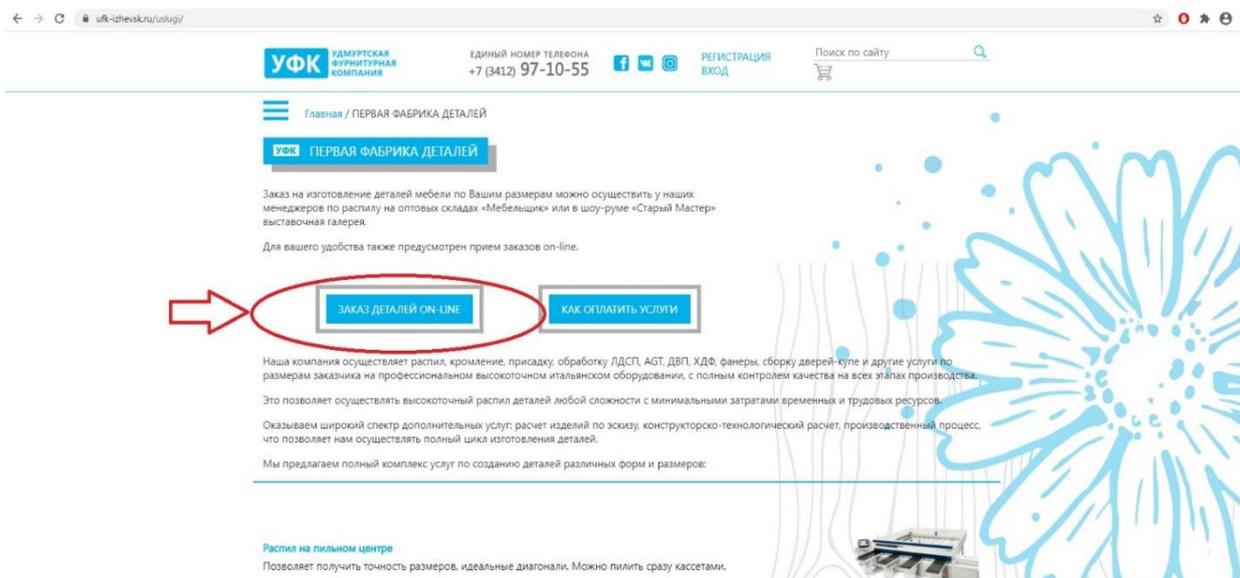
2. Способы приема заказов

Заказы на изготовление деталей можно оформить несколькими способами:

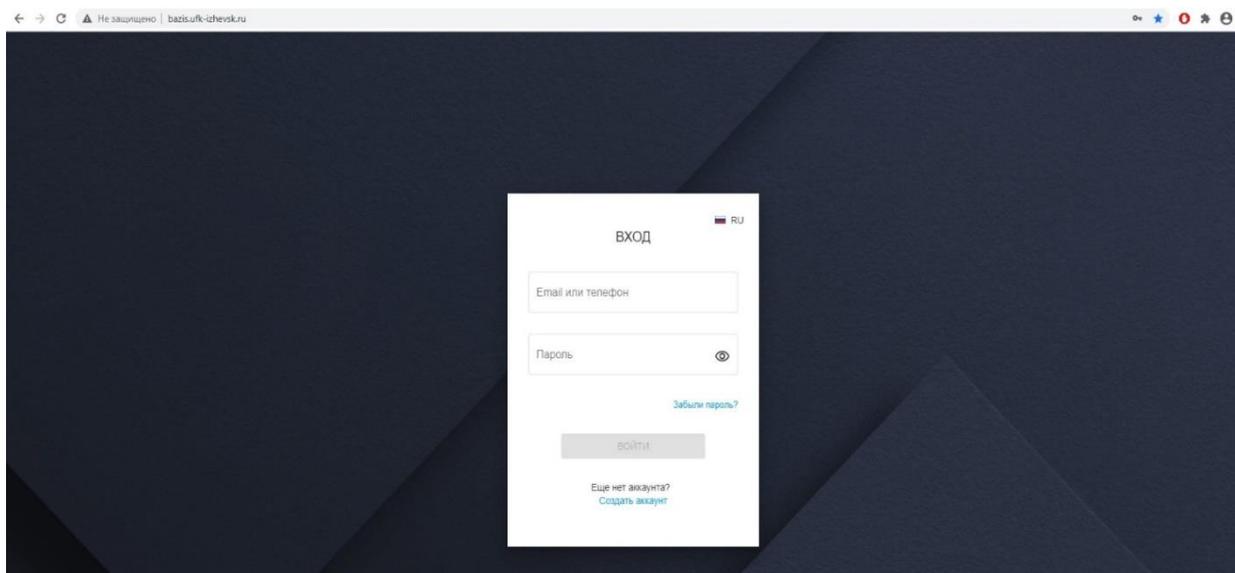
2.1. Разместить заказ через сервис перейдя по прямой ссылке <http://basis.ufk-izhevsk.ru/>, либо зайти на сайт www.ufk-izhevsk.ru, кликнуть на окно «Заказ услуг цеха онлайн»



Далее - «Заказ деталей on-line».



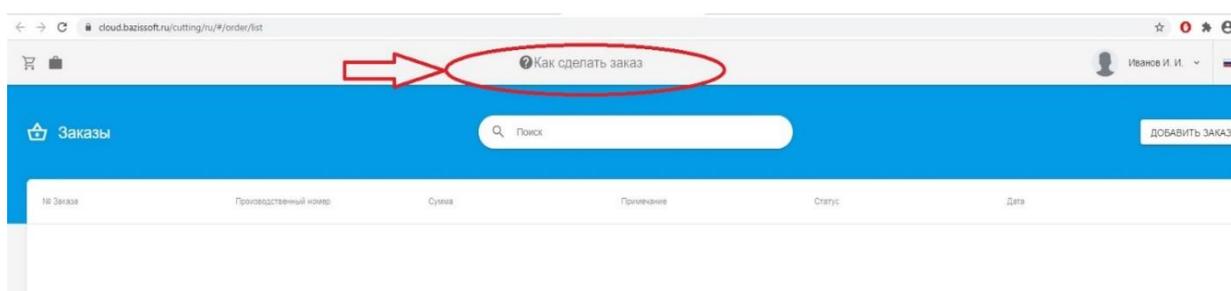
После этого Вы перейдете на сервис <http://basis.ufk-izhevsk.ru/>.



При регистрации необходимо указать ФИО, адрес электронной почты, телефон и пароль. После регистрации и подтверждения данных Вы сможете пользоваться нашим сервисом с помощью логина и пароля, который указали при регистрации. С инструкцией «как разместить заказ» Вы можете ознакомиться, перейдя по ссылке, размещенной в панели управления заказами.

2.2. Отправить готовую модель, созданную в программе «Базис-Мебельщик» версии не ниже «8» на почту constructor@ufk-izhevsk.ru.

Конструктор проверит модель на возможность обработки на станках и перезвонит для согласования конструктива. Менеджер сформирует счёт на материалы и услуги, согласует способ оплаты заказа.



2.3. Прийти в один из офисов продаж и разместить заказ на точке самообслуживания через сервис <http://basis.ufk-izhevsk.ru/>.

2.4. Обратиться к менеджеру компании для оформления заказа либо отправить размеры деталей на электронную почту:

- Выставочная галерея, ул 9 Января, 177: raspil.9@ufk-izhevsk.ru
- Склад «Мебельщик» ул. Пойма, 16: raspil.poima@ufk-izhevsk.ru
- Склад «Мебельщик» ул. В. Шоссе, 186: raspil.v186@ufk-izhevsk.ru

3. Срок выполнения заказов и запуск в производство.



3.1. Запуск изделий в производство и отсчёт сроков выполнения происходит только при наличии всех материалов на складе.

3.2. Стандартный срок выполнения заказа с распилом и кромлением составляет 3 рабочих дня, при заказе обработки и ручного кромления - 7 рабочих дней, при нормальной загрузке производства.

3.3. Срок выполнения заказа устанавливается в сервисе «Базис-Облако» ответственным конструктором.

3.4 При увеличении нормальной загруженности производства, выходе из строя оборудования или отсутствии материалов для изготовления заказа, срок выполнения может быть увеличен. Ответственный менеджер клиента обеспечивает наличие материалов для изготовления заказа.

3.5. Ответственный конструктор по согласованию с мастером меняет срок выполнения заказа и делает пометку в сервисе «Базис-Облако». Клиенту приходит оповещение об изменении статуса заказа, менеджер сообщает о причинах переноса сроков и согласовывает с клиентом новый срок выполнения заказа по телефону или электронной почте.

3.6. После выполнения заказа и перемещении его на склад, ответственный кладовщик ставит статус готовности заказа и передаёт документы ответственному менеджеру для проверки оплаты согласно договору. Клиенту приходит оповещение – «Заказ №.... Выполнен. Согласуйте способ отгрузки.».

3.7. При заказе услуги – «Упаковка/протирка деталей для доставки», ответственный менеджер согласовывает с клиентом срок, время и адрес доставки заказа. При доставке компания не предоставляет услуг по разгрузке заказа.

3.8. После оповещения клиента о готовности заказа, бесплатный срок хранения составляет 3 рабочих дня. Хранение более 3 дней – 100 рублей одно паллетоместо в сутки. При получении заказа клиентом ответственный менеджер проверяет оплату и сроки хранения, после чего менеджером ставится отметка «отпуск разрешил».

4. Технические параметры выпускаемых изделий, допуски по размерам и контроль качества.



4.1.1. Настоящие технические условия распространяются на детали из мебельных плит, получаемые путем распила на форматно-раскроечных станках, пильных центрах и другом подобном оборудовании.

4.1.2 Детали соответствуют требованиям ГОСТ 16371-2014 (Мебель. Общие технические условия.) и ГОСТ 6449.1 - ГОСТ 6449.5 (Изделия из древесины и древесных материалов).

ГОСТЫ И ТУ ПРОИЗВОДСТВА МЕБЕЛЬНЫХ ФАСАДОВ И ДЕТАЛЕЙ (выдержка):

«Корпусная мебель, мебельные детали и в том числе мебельные фасады (дверцы), изготавливаются на основании ГОСТ 16371–93 (Мебель. Общие технические условия) и ГОСТ 6449.1 — ГОСТ 6449.5.»

ПРЕДЕЛЬНЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ В ЛИНЕЙНЫХ РАЗМЕРАХ:

ГОСТ 16371–93, п.2.2.28 содержит следующее требование: «Детали и сборочные единицы изделий сборно-разборной мебели должны быть изготовлены с точностью согласно требованиям, ГОСТ 6449.1 — ГОСТ 6449.5, обеспечивающей сборку и разборку изделий без дополнительной подгонки».

В ГОСТе 6449.5 («Изделия из древесины и древесных материалов. Неуказанные предельные отклонения и допуски») написано: «Настоящий стандарт распространяется на детали и сборочные единицы из древесины и древесных материалов и устанавливает неуказанные предельные отклонения линейных и угловых размеров и неуказанные допуски формы и расположения поверхностей». «Неуказанные предельные отклонения линейных размеров должны устанавливаться одним из двух способов:

- 1) по квалитетам, приведенным в ГОСТе 6449.1, начиная с 12-го квалитета;
- 2) по классам точности, приведенным в настоящем стандарте, которые условно называются «точный», «средний», «грубый» и «очень грубый».

Технический регламент нашего предприятия определяют производство мебельных комплектующих по «Точному» классу точности. «Точный» класс точности устанавливает следующие предельные отклонения в линейных размерах этих изделий, изготовленных из любых материалов:

Интервалы размеров (мм)	Предельные отклонения (мм)
Свыше 30 до 120	+ 0,2
	- 0,2
Свыше 120 до 315	+ 0,4
	- 0,4
Свыше 315 до 1000	+0,6
	-0,6

ПОКОРОБЛЕННОСТЬ

Покоробленность — изгиб мебельной детали или фасада в плоскости. Допустимые значения покоробленности изделий нашего производства установлены на основании: ГОСТа 16371–93 (Мебель. Общие технические условия) и ГОСТ 6449.1 — ГОСТ 6449–5. Цитата из ГОСТа 16371–93, п.2.2.3: «Покоробленность щитовых деталей длиной и (или) шириной 300 мм и менее не нормируется. Покоробленность щитовых деталей в изделии не должна превышать:

Для дверей	
длиной и шириной более 300 мм и менее 600 мм	0,2 мм
длиной более 600 мм и шириной менее 600 мм	1,2 мм
длиной и шириной более 600 мм	2,2 мм
Для других деталей	
длиной и шириной более 300 мм и менее 600 мм	0,4 мм
длиной более 600 мм и шириной менее 600 мм	1,0 мм
длиной и шириной более 600 мм	1,5 мм

4.2 Допуски по размерам и геометрия деталей.

4.2.1 Габаритные размеры деталей определяются технологическими возможностями оборудования и задаются:

- для прямолинейных деталей от 50 до 4200 мм;
- для криволинейных деталей от 150 до 3000 мм.

4.2.2 Для прямоугольных деталей устанавливаются следующие отклонения (допуски) размеров по сторонам и диагоналям:

- при размерах детали от 30 до 800 мм допуск +/- 0,5 мм;
- при размерах детали от 800 до 2000 мм допуск +/- 1 мм
- при размерах детали свыше 2000 мм допуск +/- 2 мм

4.2.3 Для фигурных деталей отклонения габаритных размеров регламентируются п. 4.2.2, а отклонения контура устанавливаются в пределах +/- 0,5 мм.

4.2.4 Изгиб деталей толщиной 10 мм и менее не нормируется. Изгиб деталей толщиной более 10 мм не должен превышать:

- при размерах до 600 мм – не более 0,5 мм;
- при размерах свыше 600 мм – не более 3 мм.

4.3. Требования к внешнему виду поверхностей и материалу.

4.3.1 На поверхностях не допускаются дефекты: отслоения и пузыри под облицовкой, клеевые пятна, потертость, загрязнения поверхности, порывы, вмятины, царапины, трещины, пятна, заусенцы, различного рода надписи и пометки.

4.3.2 Допускается наличие на поверхности ламинированного слоя по краям детали следа от подрезной пилы шириной не более 0,2 мм и глубиной не более 2,0 мм.

4.3.3 Допускается выкрашивание ламинированного слоя по границе распила в виде полосы шириной не более 0,3 мм. Допускается наличие не более 2-х сколов ламинированного слоя на границе распила размером не более 1 кв. мм на базовой длине 200 мм. Скол площадью более 2 кв. мм не допускается.

4.3.4 Основной материал мебельных плит в срезе должен иметь плотную структуру; расслоения, разбухание и коробление поверхностей не допускается.

4.3.5 Требования к показателям внешнего вида покрытия по ГОСТ Р 52078-2003.

4.4 Контроль качества изделий и сроки предъявления претензий.

4.4.1 Внешний вид деталей контролируют визуально без применения увеличительных приборов при освещении не ниже 100 люкс, исключая прямое солнечное освещение. Контроль соответствия качества и внешнего вида деталей производится субъективным (визуальным) образом. Дефекты, которые не обнаружены при этих условиях, не могут рассматриваться как брак. На поверхности детали допускаются незначительные дефекты в виде сколов и надрезов. Незначительно - означает, что данные дефекты существенно не влияют на качество детали, не концентрируют на себе внимание при её рассмотрении при следующих условиях: расстояние наблюдения 1 м, продолжительность наблюдения 10 сек и не влияют на её работоспособность. Допускается заделка поверхностных дефектов на ламинированном покрытии плиты при помощи реставрационных материалов (мебельный воск, мебельный штрих и т.п.).

4.4.2 Размеры деталей проверяют универсальным измерительным инструментом (рулетка измерительная металлическая 5 м, линейка металлическая 1 м) со степенью точности не ниже класса 2.

4.4.3 Претензии по качеству выполненных работ принимаются в течении 7 рабочих дней после отгрузки при предъявлении чека, карт кроя и акта выполненных работ по установленному образцу (см. Приложение 1).

5. Упаковка, доставка, транспортировка и хранение заказов.



5.1 Детали укладываются на транспортировочный поддон (паллету), при заказе упаковки - детали упаковываются в сетки стрейч-пленкой весом не более 20кг на специализированном оборудовании, сетка формируется из деталей схожих по размеру, что позволяет добиться неподвижности упакованных деталей.

5.2 Детали перевозятся всеми видами транспорта в соответствии с правилами перевозки грузов, действующими для данного вида транспорта с обязательным предохранением их от атмосферных осадков, ультрафиолетового излучения, механических повреждений и различных загрязнений.

5.3 Детали должны храниться в сухих, чистых, закрытых, проветриваемых помещениях при относительной влажности воздуха не выше 70%, без воздействия прямых солнечных лучей. Температура хранения не ниже + 5 С.

5.4 Допускается временное хранение, перевозка (не более 3-х суток) при температуре до – 25 С.

5.5 Детали должны храниться в горизонтальном положении в стопах, уложенных на ровных подступных местах на высоте 150 мм от пола. Высота стоп не должна превышать 1350 мм.

6. Критерии брака, подлежащие переделке за счет компании.



Переделке за счет компании подлежит брак, выявленный в производстве, при хранении на складе готовой продукции либо транспортировке собственными силами компании - изготовителя.

6.1 Браком в производстве считаются продукты, изделия, полуфабрикаты, детали, которые не соответствуют по своему качеству установленным стандартам или техническим условиям и не могут быть использованы по прямому назначению, или могут быть использованы лишь после их переработки, или исправления. При этом не считается браком продукты, изделия, полуфабрикаты, изготовленные по особым повышенным техническим требованиям, в тех случаях, когда они не соответствуют этим требованиям, но отвечают стандартам или техническим условиям на аналогичные продукты или изделия для общего потребления.

Браки подразделяются на производственные и не производственные:

1. Производственный брак.

1.1. Брак при распиле – сколы, отсутствие диагонали, не выдержаны размеры, механические повреждения (царапины, грязь, потертость).

1.2. Брак при нанесении кромки – сколы под кромкой, зарезы на материале, не обработаны свесы кромки по эталону, не проклей кромки/ смещение, не соответствие кромления техническому заданию (не та сторона закремлена, не тот цвет, и т.д.), пузыри под кромкой.

1.3. Брак при обработке – не соответствие отверстий, фрезеровки, пропилов техническому заданию, сколы при сверлении, обработке, не соответствие карте технического задания.

2. Не производственный брак:

2.1 Брак при транспортировке/доставке клиенту собственными силами компании: повреждения упаковочной пленки (упаковки); сбитые края; потертости (водитель несет ответственность).

2.2 Брак при складировании на складе готовой продукции – повреждения при перемещении деталей с производственного участка на склад хранения и выдачи готовых деталей.

2.3 Брак при хранении – повреждения, допущенные при хранении деталей на складе готовой продукции (царапины, удары, взбухшие края).

7. Прием деталей на переделку и работа с претензиями клиентов



7.1 При обнаружении брака, необходимо сделать фото или видеосъемку детали в том виде как она поступила к покупателю (например, в упаковке под стрейч-пленкой) покупателем составляется претензия по установленному образцу, размещенному на сайте в разделе услуги либо в разделе обратная связь, чек, накладная (акт выполненных работ) и карта кроя (техническое задание), детали и претензия должны быть предоставлены для установления причины брака.

7.2 Детали на переделку принимаются ответственным лицом на производстве, с оформленной по образцу претензией с обязательной визой ответственного менеджера по качеству.

7.3 Мастер на производстве определяет сроки, в течение которых детали могут быть исправлены, также обговариваются материалы и расходные элементы, которые необходимы для получения заказанных деталей.

8. Гарантийные обязательства.

8.1 Гарантийный срок определяется 1(один) месяц. В гарантийные обязательства входит устранение недостатков на мебельных деталях, дверях (фасадах), возникших по вине Изготовителя, или замена мебельных деталей, дверей (фасадов) с выявленным производственным браком.

8.2 Устранение недостатков на изделиях, возникших по вине Изготовителя, или их замена по гарантии производится после предоставления Заказчиком самих деталей, дверей (фасадов) с недостатками и при наличии Товарного Чека и Акта выполненных работ. На Бланках должны стоять печать Изготовителя и подписи отгрузившего и получившего лица детали, двери, фасады для мебели.

8.3 Гарантия на мебельные детали, двери (фасады) не распространяется:

- при повреждении изделия в результате производимых Заказчиком или третьим лицом погрузочно-разгрузочных работ, транспортировки, хранения, монтажа, (мебельный фасад, дверь или деталь с механическими повреждениями);

- в случаях нарушения правил эксплуатации изделий;

- при обнаружении механических и других повреждений, возникших вследствие естественного износа изделия;

- в случаях повреждений изделия, причиненных Заказчиком или третьим лицом;

- при использовании детали не по назначению, например, в уличных условиях;

- в случаях порчи мебельных деталей от воздействия непреодолимых сил (пожары, наводнения и т.д.).

Генеральному директору ООО «МУССОН» Поздееву Ю.Л. от

ФИО (заказчика) _____
Адрес (email) для направления ответа _____
Контактный телефон (для связи) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ на некачественные услуги

Мной, _____, «_____» _____ 20__ г.
(ФИО) (дата покупки)

были заказаны услуги по № _____ в сервисе Базис-Облако. Все услуги были оплачены в
полном размере (на сумму) _____,
(цифрами) (прописью)

_____ рублей,
что подтверждает прилагаемые документ (чек, акт выполненных работ, спецификация).
(нужно подчеркнуть)

После предоставления услуг мной обнаружено несоответствие качества заявленному техническому регламенту вашей организации, что проявляется в виде (описание дефекта):

- Брак при распиле (сколы, отсутствие диагонали, не выдержаны размеры, мех.повреждения (царапины, грязь, потертость)
- Брак при нанесении кромки – сколы под кромкой, зарезы на материале, не проклей кромки/ смещение, не соответствие кромления тех.заданию (не та сторона закромена, не тот цвет, и т.д.), пузыри под кромкой.
- Брак при обработке – не соответствие отверстий, фрезеровки, пропилов тех.заданию, сколы при сверлении, обработке, не соответствие карте тех. задания.
- Брак при транспортировке/ доставке – повреждения упаковочной пленки (упаковки), сбитые края, потертости.

Иное:

Ссылаясь на ст.4 и ст.29 Закона «О защите прав потребителей», прошу (нужно отметить галочкой)

- Вернуть на лицевой счет уплаченные денежные средства за оказанные услуги в полном размере.
- Безвозмездное оказать повторные услуги надлежащего качества.
- Соразмерно уменьшить стоимость услуг на _____ руб.

*Для рассмотрения претензии необходимо предоставить оригинал заявления, фото, кассовый чек, акты выполненных работ.

Фото, Чеки и Акты выполненных работ прилагаю. _____ (да, нет)

Дата: «_____» _____ 20__ г.
Подпись: _____