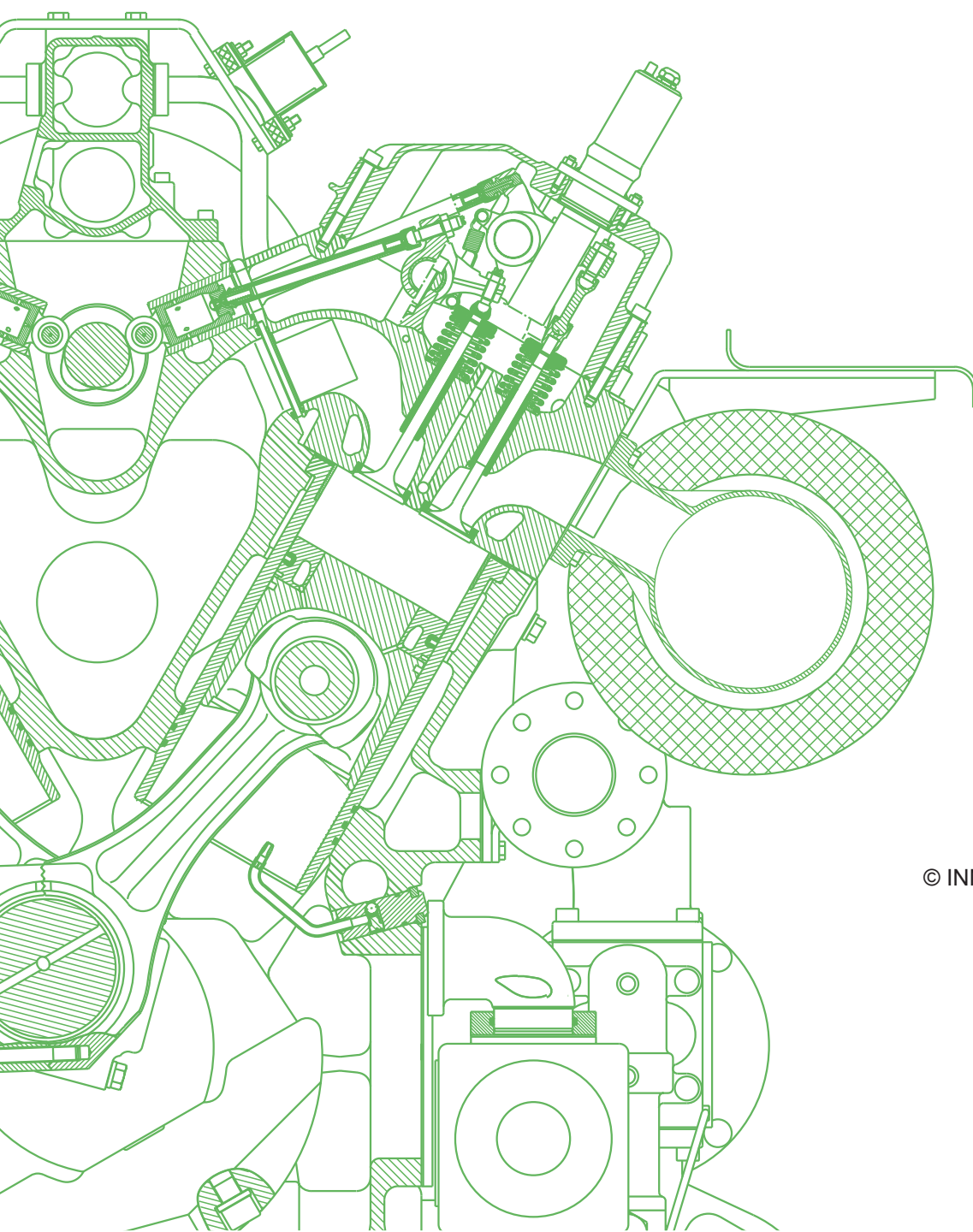




# ТА 2300-0003

Техническая инструкция

Предписания для техников выездного  
сервисного обслуживания



© INNIO Jenbacher GmbH & Co OG  
Achenseestr. 1-3  
A-6200 Йенбах, Австрия  
[www.innio.com](http://www.innio.com)



---

**Данный документ предназначен для**

клиентов, дилеров, партнеров по обслуживанию и пуско-наладке, дочерних отделений и филиалов, завода в Енбахе.

---

**Информация о праве собственности компании INNIO: КОНФИДЕНЦИАЛЬНО**

Информация, содержащаяся в данном документе – конфиденциальная информация компании INNIO Jenbacher GmbH & Co OG и ее дочерних предприятий и не подлежит разглашению. Она является собственностью компании INNIO и не может использоваться, копироваться и передаваться третьей стороне без ее письменного разрешения. Это касается (но не исключительно) также использования информации для создания, изготовления, разработки, ремонта, модификации запасных частей, изменений конструкции и конфигурации или запросов об этом в государственных учреждениях. Если полное или частичное копирование было разрешено, то на всех страницах данного документа должны быть полностью или частично приведены ссылки на источник.

---

**ПЕЧАТНЫЕ ИЛИ ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЕРСИИ НЕ КОНТРОЛИРУЮТСЯ**

---

## 1 Область применения

Предписания для техников выездного сервисного обслуживания при Check In/Check Out на установках заказчика.

## 2 Ожидание на местах

- **Предупреждение о посещении установки:** В случаях поддержки при вводе в эксплуатацию, планового отключения и ремонта проинформировать заказчика/партнера как минимум за три дня до посещения установки. При опоздании регулярно информировать заказчика о положении дел. Перед поездкой отправить сведения о полете и прибытии заказчику.
- **Приветствие и оповещение на месте работы:** Представиться заказчику/партнеру. Запросить оповещение всех лиц, сотрудничество с которыми будет необходимо во время посещения.
- **Объем работ/календарный план/информация для заказчика:** Обсудить с заказчиком/партнером отчет и рекомендации после предыдущих взаимодействий. Проинформировать заказчика об объеме работ и календарном плане актуальных сервисных работ, профессионально ответить на все вопросы заказчика. Если на какой-либо вопрос невозможно ответить, уважительно пообещать заказчику прояснить ситуацию и впоследствии связаться с ним. Получить всю необходимую информацию в INNIO и передать ее заказчику.
- **Периодичность информирования о ходе работ:** Спросить заказчика, как часто он хочет получать информацию о ходе работ. Договориться о подходящей периодичности (напр., ежедневно или еженедельно) и обеспечить, чтобы отчет о ходе работ содержал все необходимые для заказчика данные.
- **Итоговое обсуждение работ:** Перед тем как покинуть установку, проверить с заказчиком следующее:
  - **Завершенные работы:** Убедиться, что заказчик проинформирован о завершенных работах, и особо выделить все профессиональные сведения, которыми должен владеть заказчик.
  - **Невыполненные работы:** Если работа еще не завершена (отсутствуют детали, непредвиденные обстоятельства и т.д.), подробно проинформировать заказчика о планах по доведению работ до конца.
  - **Контакт с партнером/INNIO:** Если в будущем необходимо прояснить какие-либо вопросы или определенные работы еще не завершены, убедиться, что заказчику известны контактные данные нашей компании.
  - **Рекомендации:** Проинформировать заказчика о всех рекомендованных мероприятиях и сроках их выполнения.

- **Почасовой расчет и подпись:** Ознакомить заказчика с почасовым расчетом и запросить подпись для всех указанных рабочих часов.
- **Отчет о выездном обслуживании:** Отчет должен быть простым и основанным на фактах. Не приводить спекулятивные комментарии и высказывания, не относящиеся к технической стороне дела и не связанные с выполненными работами. Отчет о сервисном обслуживании должен содержать всю необходимую информацию. Предоставить отчет руководству в течение трех дней после завершения работ.
- **Рабочий журнал:** Если на месте эксплуатации имеется рабочий журнал, обеспечить внесение в него всех указанных работ и всей важной информации.
- **Jenbacher.com:** Помочь заказчику зарегистрироваться на портале Jenbacher.com. Опросить всех соответствующих лиц на месте эксплуатации, имеют ли они доступ к сайту «<https://information.jenbacher.com>» и прошли ли они регистрацию для получения всех важных сервисных рассылок. Если регистрация не выполнена, пройти с ними через процесс и помочь установить соединение.

### 3 Дополнительные предписания

- **Контрольный список по окружающей среде, здоровью и безопасности (EHS):** Убедиться, что контрольный список EHS полностью заполнен, перед тем как приступить к какой-либо деятельности. Попросить заказчика дополнительно пояснить местные предписания EHS и правила действий в критических ситуациях – при пожаре, непогоде и т.д. Ознакомиться с планом эвакуации, контактами экстренных служб и местами расположения.
- **Уважительное отношение:** Быть вежливым с заказчиками, профессионально отвечать на вопросы и принимать во внимание культурную среду заказчика. Заранее ознакомиться с такими культурными различиями, как одежда, правила поведения во время еды, проявления вежливости и т.д.
- **Корпоративный автомобиль:** Перед началом поездки убедиться, что корпоративный автомобиль чист (внутри и снаружи) и находится в безупречном состоянии.
- **Инструменты и внешний вид:** Иметь при себе все необходимые инструменты, а также оснащение LOTO. Рабочая одежда на момент начала работ должна быть чистой, внешний вид – аккуратным.
- **Пунктуальность:** Необходимо быть пунктуальным и обеспечить, чтобы регистрация времени соответствовала фактическому рабочему времени.
- **Темы за пределами рабочих отношений:** Не давать обещаний и не обсуждать причины ошибок, рабочие стратегии, вопросы улучшения качества и другие темы, выходящие за рамки текущих задач/компетенций. Перед тем как давать ответы, дружелюбно сообщить заказчику о необходимости предварительной консультации с компанией. Передать контактную информацию в ответственную контактную инстанцию.

### 4 Revisionsvermerk

#### Порядок изменений

Индекс	Дата	Описание/итоги изменений	Эксперта Проверил
2	30.04.2019	GE durch INNIO ersetzt / GE replaced by INNIO	Opoku Pichler R.
1	04.02.2015	Erstausgabe / First issue	Bilek Marilò Fernandez