



РЕКЛАМАЦИИ: ПРИЧИНЫ И ПУТИ ИХ УСТРАНЕНИЯ

Н. В. КОЛОДИЦ

Центр современных технологий «Универсал»

Рекламация в прямом значении этого слова – документ (заявление), предназначенный для фиксации и предъявления претензий заказчика по качеству поставленных ему изделий или услуг. В широком смысле так можно назвать любое обращенное к производителю оконных конструкций проявление неудовлетворенности выполнением им Договора и своих обязательств.

Для многих российских производителей окон жалобы означают, чуть ли не попытку «нападения» на их бизнес. Между тем, в западной практике претензии клиентов становятся едва ли не главным стимулом для улучшения работы компании.

Компания должна быть готова уладить любой конфликт с потребителем, сделав это оперативно и с большим вниманием. Только так появляется шанс с одной стороны сохранить его лояльность и доверие, а с другой – выявить «слабые места» в работе отдела продаж, производства, монтажников, в логистике и других внутренних процессах компании.

Здесь важна правильная реакция на звонки клиентов. «Разгневанный» заказчик зачастую готов рассказать все о слабых сторонах компании, о которых не всегда можно узнать и с помощью дорогостоящих исследований. Главное, чтобы компания не закрывала глаза на претензию, а извлекла из нее урок. И тогда недовольный покупатель станет надежным союзником.

Должен быть бланк «Уведомление о предъявлении рекламации», который заказчик может скачать с сайта компании, заполнить и прислать. Этот документ может содержать номер и дату Договора, наименование изделий, их количество, место нахождения, основания претензии и конкретные требования потребителя по ее удовлетворению. Именно из содержа-

ния этого документа сотрудник фирмы сразу сможет понять суть жалобы заказчика.

После получения рекламации необходимо уведомить клиента о ее получении с извинениями и объяснениями.

Далее работа с клиентом должно вестись по специально разработанному алгоритму и предусмотренным схемам. Каждая претензия (устная и письменная) фиксируется, на нее заводится файл с копиями писем клиентов и ваших ответов, который хранится три года. В некоторых компаниях они заносятся в Журнал учета рекламаций.

В компании не позднее 24 часов после принятия рекламации клиенту в официальном письме сообщают, что его претензия рассматривается. Там же непременно указывается должность, имя и фамилия ответственного лица.

Особенно важно, чтобы подавший жалобу, постоянно получал информацию о ходе работы с ней, а также общался с конкретным человеком, зная о его персональной ответственности. Важно информировать клиента обо всех действиях, направленных на удовлетворение его претензий. Даже если это будут плохие новости – скажем, задержка с доставкой определенных комплектующих.

Как правило, работой с рекламациями занимается специально обученный человек или целый отдел. Например, данные функции выполняет инженер по сервису и гарантиям. В его обязанности входят:

- расследование рекламационных ситуаций;
- определение гарантийного случая;
- ответ на вопрос о том, на ком лежит ответственность за возникновение инцидента – на производителе или пользователе;

- проведение работ по устранению причин жалобы и информирование об этом подавшего жалобу;

- урегулирование конфликтов, содействие в принятии соответствующего решения, устраивающего обе стороны, снять негативное отношение к вашей компании;

- составление Актов о проделанной работе по устранению причин рекламации и отчетов о расходованных при этом материальных средствах.

Вся эта деятельность – это вопрос конфликтологии, поэтому при выборе и назначении ответственного лица необходимо убедиться в его компетентности, квалификации и, как следствие, способности решать подобные вопросы.

Специалисты сервисной службы должны изучить закон «О защите прав потребителя», что повысит их правовую грамотность, чтобы сложные разбирательства заканчивались компромиссами а не в судебном порядке.

Главное в работе с рекламациями – научиться их предупреждать

Производитель оконных конструкций важное внимание должен уделять выбору качественных комплектующих для производства оконных конструкций.

При выборе ПВХ профиля ширина профиля, количество и ширина камер, армирование профиля, ширина и высота притвора, допустимая ширина стеклопакета, величина заглубления стеклопакета в профиль и т.д. Производитель должен строго придерживаться инструкций и рекомендаций, которые дает системодатель в руководстве по технологической обработке профиля.

Необходимо соблюдать точность при выполнении технологических опе-



раций – резки, сварки, обработки профиля, установки стеклопакетов, изготовления функциональных отверстий и установки фурнитуры. Каждая операция расписана, у нее есть определенные инструкции и инструмент. При производстве оконных конструкций необходимо использовать только предоставляемую поставщиком профиля оснастку, произвести правильную наладку оборудования. Если производитель будет следовать инструкциям, то и его окно будет соответствовать тем показателям, которые были получены при испытаниях.

Необходимо при установке фурнитуры устанавливать необходимое количество запорных элементов. Мы рекомендуем для России устанавливать дополнительный запорный элемент, снизу посередине, начиная с размера створки по фальцу 550 мм. В этом случае происходит ужесточение прижима снизу.

Более жесткий прижим внизу окна необходим, потому что нижняя часть окна – самое слабое звено, поскольку там находится мертвая зона, которую не захватывают конвекционные тепловые потоки, идущие от отопительных элементов. Соответственно, подвод тепла тут минимальный, и зона получается критичная. Идет выхолаживание, и как следствие – проблемы с конденсатом, поэтому и прижим здесь необходимо делать более плотным.

Регулируемые узлы фурнитуры при изготовлении уже стоят в положении, необходимом для нормальной работы механизма. Необходимо при производстве окон строго соблюдать размеры элементов окна, чтобы отпала необходимость дополнительной регулировки фурнитуры на стенде остекления и контроля.

При проектировании оконных конструкций необходимо учитывать климатические условия региона: сопротивление теплопередаче (т. е. теплозащита) окна требуется не меньше нормативного значения для данной местности. Например, для Москвы этот показатель равен $0,8 \text{ м}^2\text{С/Вт}$. Кроме того, условия эксплуатации окна по температуре, влажности и вентиляции должны соответствовать санитарным требованиям для жилых помещений.

Используйте остекление с эффективной теплозащитой

Требовать подтверждения испытаний уплотнителей и гарантии качества у поставщика, оговорив это в контракте.

Производители профиля предлагают вместе с системой все принадлежности, необходимые для производства окон и обеспечения их качества. Но производитель окон может закупать такие принадлежности у других производителей, но при этом обязательно необходимо контролировать их качество и требовать результаты проводимых испытаний.

Очень важно уделять внимание сложному и чрезвычайно важному процессу – монтажу окон, от которого зависит продолжительность срока службы всей конструкции.

Действительно, от того, насколько качественно выполнен монтаж окон, зависит очень многое. Это и сохранение тепла в доме, и безотказность работы оконной конструкции, и звукоизоляция помещений, а также безопасность конструкции в целом.

Именно в области монтажа ошибок совершается больше всего.

Непрофессиональный и/или самостоятельный монтаж пластиковых окон способен свести на нет все преимущества высококачественной профильной системы, многокамерного стеклопакета и даже брендовая фурнитура может оказаться не функциональной из-за последствий, связанных с деформацией рам и створок в результате теплового расширения профиля.

А значительные теплопотери через монтажные швы, промерзание стенового проема, образование плесневых грибковых образований на стенах, деформации и перекосы – это только часть проблем, которые могут принести, как самостоятельная установка пластиковых окон, так и монтаж окон, выполненный неквалифицированными рабочими.

Усугубляет проблему факт, что используемая многими отечественными компаниями на монтаж окон инструкция уже не отвечает европейским и отечественным нормам. А технология установки пластиковых окон, реко-

мендованная к использованию ГОСТ 30971 – 2002 «Швы монтажные узлов примыканий оконных блоков к стеновым проемам. Общие технические условия» еще в 2003 году, долгое время «лежала под сукном» и не являлась обязательной. Законодательные акты Правительства РФ по энергосбережению вынудили Ростеху регулирование приказом №251 от 24.09.2007 года ввести в действие с 1.06.2008 г. еще один ГОСТ Р 52749 – 2007 «Швы монтажные оконные с паропроницаемыми саморасширяющимися лентами. Технические условия», который сегодня вместе с ГОСТ 30971 – 2002 является основополагающим документом, регламентирующим монтаж пластиковых окон (монтаж деревянных окон, как и монтаж мансардных окон и балконных блоков тоже выполняется по этим ГОСТам).

Монтаж окон по ГОСТу делает обязательным исполнение монтажных швов в три слоя: наружный – гидроизолирующий, но паропроницаемый из специальных лент ПСУЛ (ГОСТ Р 52749 – 2007) или штукатурного раствора с силиконом (ГОСТ 30971 – 2002); внутренний – пароизоляционный, чтобы не допустить проникновения пароводяной влаги в утеплитель из саморасширяющихся лент по ГОСТ Р 52749 – 2007 (ГОСТ 30971 – 2002 допускает использование для внутреннего слоя шва тщательную заделку силиконом); средний теплоизоляционный слой из строительной пены, которая наносится так, чтобы исключить возможность обрезки выступающего края со стороны улицы.

С целью предотвращения появления возможных деформаций рам и створок при тепловом расширении профиля ГОСТ Р 52749 – 2007 и ГОСТ 30971 – 2002 определяют расположение и допустимые расстояния между крепежными элементами, а также параметры анкерных и клеймерных креплений. В ГОСТах описана установка пластиковых окон зимой, а также рекомендована схема монтажа окон практически для всех типов стен.

По сути, технология монтажа окон стала более сложной, но регламентирующий монтаж пласти-



вых окон ГОСТ позволяет гарантировать заявленные производителем эксплуатационные характеристики окон ПВХ в течение длительных сроков. Поэтому используемая сегодня на монтаж пластиковых окон инструкция разрабатывается ответственными компаниями – производителями окон ПВХ в четком соответствии с ГОСТ Р 52749 – 2007 и ГОСТ 30971 – 2002, а установка пластиковых окон ПВХ ведется выездными бригадами монтажников практически без отклонений от требований Госстандарта.

Те, кто занимается производством оконных конструкций, прекрасно понимают, что на пути от заключения Договора с заказчиком и до вмонтированного в стену окна, потребуется сделать много шагов. При этом бывает всякое, в том числе и нелогичное и не исключены ошибки.

Анализ рекламаций показывает, что существуют **определенные повторяющиеся причины ошибок**. Если при планировании, производстве и монтаже уделять этим типичным причинам должное внимание, можно избежать большинства рекламаций.

Продувание оконных конструкций – большая часть рекламаций

а) продувание через притвор

Тут проблемы могут быть лишь в случаях неправильного изготовления и установки окна:

- недостаточное количество запорных элементов;
- неправильная установка и регулировка петель;
- неправильно отрегулирован прижим створки к раме;
- уплотнительная резина потеряла свои эластичные свойства и не встает барьером на пути воздуха с улицы;

Особенно большой риск возникает при установке дешевого уплотнителя. Такие уплотнители со временем затвердеют, они теряют свои качества, уменьшаются в объеме, растрескиваются вплоть до сквозных разрывов слоя уплотнителя. Тем самым окна у-

рачивают свою герметичность и ливнеустойчивость.

- не работает притвор, в частности из-за биметаллического эффекта на створках;

Это когда внутренняя поверхность нагревается, а наружная охлаждается и в результате получается изгиб створки. Если при этом контур недостаточно хорошо работает, то есть либо не работают уплотнения, либо конструкция не имеет достаточного количества запорных элементов, то эта деформация створки вызовет прямую инфильтрацию холодного воздуха.

- провисание створки результате эксплуатации или неправильной установки фальцевых вкладышей;
- трещины в стеклопакете, вызванные неправильным расположением стеклопакета в створке, перепадом температур, от ударов, и другого внешнего воздействия на него;
- нарушение геометрии рамы или створки при производстве;
- несоблюдение вертикальности установки окон, из-за чего створки открываются с трудом, а фурнитура и уплотняющие прокладки быстро изнашиваются;
- перетянута крепление профиля при монтаже окна, который принимает волнообразный вид, заметный визуально.

б) продувание через монтажный шов

Тут проблемы могут быть лишь в случаях неправильной установки окна:

- неправильное проведение замеров оконного проема, при котором не учитываются зазоры на тепловое расширение, и т.п.;
- установка рамы без анкерных болтов или пластин, – окно держится в проеме только на монтажной пене;
- использование неполного комплекта монтажных материалов или использование некачественных материалов, материалов с истекшим сроком годности;
- допущенные нарушения при заполнении монтажного шва монтажной пеной.

Как ни была бы хороша и качественна монтажная пена, какую бы хорошую адгезию не имела, как бы она хорошо не расширилась, в самые иде-

альные параметры материала может внести свои коррективы человеческий фактор. Не удалили пыль с поверхностей монтажного шва – пена не прилипнет, при усадке отстанет, в результате чего образовавшийся зазор станет тем каналом, через который воздух улицы будет охлаждать поверхности внутренних откосов, появятся отпотевания, как следствие, колонии плесневых грибов, даже при монтаже по ГОСТ.

Не увлажнили поверхности или запенили «за один проход» – пены вышло на 15 – 20 процентов меньше, в результате внутри шва получили напряжения и разрывы из-за неоднородности структуры при полимеризации.

В зимнее время, при уличной температуре ниже -15 град. С, монтажная пена, используемая для герметизации швов, не расширяется так, как это необходимо, а значит, остается большая вероятность щелей в шве.

- неправильная установка отлива, либо подоконник или и то и другое вместе;
- отсутствие или несоблюдение рекомендаций производителей по надлежащему сжатию лент ПСУЛ;
- отсутствие наружной диффузионной ленты на стыке нижнего рамного профиля и проема;
- отсутствие контроля за плотностью внутренней пароизоляции, которая должна обеспечивать сопротивление монтажного шва воздухопроницанию и быть непрерывной по всему контуру проема;

Ощущения продувания могут также возникать из-за того, что в конструкции был установлен недостаточно хороший стеклопакет. Например, без энергоэффективного покрытия. В этом случае наблюдается конвекция холодного воздуха – стекло получает холодное, и воздух, соприкасаясь с ним, охлаждается и естественным образом опускается вниз. Продувания нет, но люди все равно ощущают дискомфорт.

Промерзание оконных конструкций

Именно зима «проверяет на прочность» установленные окна. Имен-