



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
КРАСНОЯРСКИЙ ЗАВОД ХОЛОДИЛЬНИКОВ

№ 1309 от 15.06.2016г.

На № _____ от _____

Уважаемые партнеры!

В случае обращения Потребителя с жалобами на шум изделия, АСЦ необходимо руководствоваться порядком действий, установленных в указанном ниже алгоритме. Обращаем Ваше внимание, что пункты 1) и 2) алгоритма являются основными и выполняются при любом обращении на шум, а пункты 3) и 4) – ситуационными и ссылаются на них необходимо только в конкретных ситуациях, оговоренных пунктами 2)а, 2)б и 2)с данного алгоритма. Нарушать порядок действий приведенный в алгоритме категорически запрещается!

Алгоритм действий АСЦ при обращении Потребителя с жалобой на шум изделия:

1) Пояснить Потребителю, что существуют технологические шумы при работе изделия, которые не являются дефектом. Для этого АСЦ необходимо сослаться на раздел Руководства по эксплуатации «Возможные неисправности и методы их устранения»:

а) В процессе работы могут быть слышны:

- щелчки срабатывания датчика-реле температуры;
- журчание хладагента, циркулирующего по трубкам холодильной системы;
- легкие потрескивания при температурных деформациях материалов.

Данные звуки не связаны с каким-либо дефектом и носят функциональный характер.

б) В процессе работы изделия может появиться дребезжание и стук у работающего холодильника:

- Трубопроводы холодильного агрегата касаются корпуса холодильного прибора или стены. Чтобы устранить эту неисправность необходимо устранить касание трубопроводов.
- Неправильная установка изделия. Для устранения данной причины необходимо при помощи регулировочных опор отрегулировать устойчивое положение холодильника.

Если Потребитель по-прежнему настаивает на присутствии неисправности, то необходимо принять заявку в установленном порядке и отправить мастера АСЦ для проведения диагностики холодильника непосредственно у Потребителя. В этом случае - перейти к пункту 2) текущего алгоритма.

2) При проведении диагностики изделия на наличие шума Мастеру АСЦ «Бирюса» необходимо, воспользовавшись «**Картой №7 – Диагностирование и устранение шумов в холодильных приборах**» (находится в Приложении №1 к данному алгоритму):

- определить Характер шума;
- согласно указанным Способам диагностирования определить Источник шума;
- произвести ремонт холодильника, руководствуясь Способом устранения шума.

После проведения ремонта/диагностики могут возникнуть следующие ситуации:

а. После проведения диагностики изделия шум не был обнаружен - мастеру необходимо выписать Акт проверки качества с отметкой «Дефект не подтвердился», а также сослаться на информацию, представленную в пункте 3) данного алгоритма; в случае если Потребитель не согласен с заключением мастера и отказывается подписывать Акт проверки качества – сослаться на пункт 4) алгоритма;

б. После проведения ремонта Потребитель все равно недоволен уровнем шума - мастеру необходимо сослаться на информацию, представленную в пункте 4) данного алгоритма;

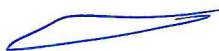
с. Наличие шума подтверждается мастером, а Потребитель отказывается от проведения ремонта – выписать Акт проверки качества с отметкой «Владелец от ремонта отказался» и сослаться на пункт 4) алгоритма.

3) При отсутствии явно выраженного шума - указать Потребителю, что **холодильники** являются сложной бытовой техникой, **имеют сертификаты соответствия №РОСС RU.АЯ08.В05429 и № РОСС RU.АЯ08.В05538 и соответствуют требованиям нормативных документов** ГОСТ Р 52161.2.24-2007 (МЭК 60335-2-24:2005), ГОСТ Р 51318.14.1-2006 (СИСПР14-1-2005) р.4, ГОСТ Р 51318.14.2-2006 (СИСПР 14-2:2001) р. 5, 7, ГОСТ Р 51317.3.2-2006 (МЭК 61000-3-2:2005) р. 6, 7, ГОСТ Р 51317.3.3-2008 (МЭК 61000-3-3:2005), а также требованиям ТР ТС 004/2011, ТР ТС 020/2011.


4) АСЦ «Бирюса» не может производить измерения уровня шума и выдавать акт проверки качества со ссылкой на измеренные показания (количественные данные в дБА), так как изготовитель «Бирюса» не уполномочил АСЦ проводить измерения и не выдавал методику измерения, кроме того АСЦ не имеет необходимого поверенного оборудования для измерения.

В случае несогласия Потребителя с заключением мастера, либо при необходимости получения Потребителем заключения по уровню шума - Потребителю необходимо самостоятельно обратиться в специализированную организацию, занимающуюся данными измерениями, способную выдать квалифицированное заключение, и в случае превышения допустимого уровня шума указанного в руководстве по эксплуатации на конкретную модель Потребитель может обратиться в АСЦ, предоставив полученное заключение, для проведения мероприятий по уменьшению уровня шума согласно руководства по ремонту.

**Начальник отдела
сервисного обслуживания
ОАО «КЗХ «Бирюса»**



В.И. Галушко

исп. Спиридонов Р.Ю. 
тел. (391) 231-97-69, 231-96-95
15 июня 2016г.

ОАО «КЗХ «Бирюса», Россия, 660123, г.Красноярск,
проспект имени газеты «Красноярский рабочий», 29
ИНН 2451000695 / КПП 246750001

Приёмная: т.(391) 231-96-22, ф.(391) 231-96-40
Маркетинг и сбыт: т.(391) 231-96-72, ф.(391) 231-96-77
Снабжение: т.(391) 231-96-61, ф.(391) 231-96-07
Сервисная служба: т.(391) 231-96-90, ф.(391) 231-96-95

e-mail: office@biryusa.ru
www.biryusa.ru

Приложение 1. «Карта №7 – Диагностирование и устранение шумов в холодильных приборах»

№ п/п	Характер шума	Источник шума	Способ диагностирования	Способ устранения шума
Компрессор				
1	Зудящий или вибрирующий шум, исходящий из зоны компрессорной ниши холодильника.	Вибрация компрессора и связанных с ним трубок.	Осмотреть работающий холодильник со стороны задней стенки. Определить возможное касание трубопроводами друг друга. Определить на ощупь возможную вибрацию трубок.	Развести касающиеся трубки. Убедится в наличии на нагнетательной трубке резинового демпфера. При необходимости применить демпфер и на обратной трубке.
2	Стрекочущий шум, исходящий от компрессора.	Компрессор	Проверить правильность установки на полу холодильника и крепление компрессора на траверсе. Проверить вибрацию трубок, отходящих от компрессора.	Установить холодильник согласно РЭ. Убедится в наличии на нагнетательной трубке резинового демпфера. Заменить компрессор.
Источники шума в контуре				
3	"Переливания", шипение и бульканье в конденсаторе в рабочем цикле.	Наличие воздуха в некачественно отвакуумированном контуре.	Шум лучше всего прослушивается сразу после остановки компрессора и постепенно затихает примерно в течение одной минуты. Дополнительным признаком некачественного вакуумирования являются чрезмерно горячие конденсатор и компрессор.	Перезаправка холодильника с проведением качественного вакуумирования.
4	Шипение, равномерное или волнообразное урчание, шум похожий на шум от работы электродвигателя с сухими подшипниками. Относится как к морозильным, так и к холодильным камерам, имеющим свой впрыск.	Впрыск хладона в испаритель. Касание капиллярной трубкой шкафа и труб испарителя.	Шум наиболее заметен приблизительно через минуту после начала рабочего цикла с постепенным уменьшением интенсивности шума к концу цикла и продолжается равномерно или волнообразно примерно 30с после остановки компрессора. Прикоснуться к капиллярной трубке в месте впрыска в испаритель.	При уменьшении или исчезновении шума при касании пальцами – установить пасту теростат-82 на место впрыска. Перезаправить холодильник с качественным вакуумированием. Распрямить капиллярную трубку, устранив кривизну с радиусом менее 50мм. Распаять стык, обрезать капиллярную трубку на расстоянии 30-40мм, убедиться в отсутствии заусенцев на торцевой поверхности капиллярной трубки, при необходимости отторцевать.

№ п/п	Характер шума	Источник шума	Способ диагностирования	Способ устранения шума
Вентилятор				
5	Гудящий равномерный шум из зоны МК с системой «No Frost» во время работы компрессора.	<p>Мотор вентилятора, шум наибольший в период перед отключением компрессора.</p> <p>Крыльчатка неотбалансированная (биение, вибрация).</p> <p>Ротор вентилятора, касающийся задней опоры.</p> <p>Ротор вентилятора, касающийся задней опоры, с одновременным наличием неотбалансированной крыльчатки.</p>	<p>Уставка терморегулятора близка к максимальной – очень низкая температура в МК, если температура в пределах нормы, то неисправен сам вентилятор.</p> <p>Открыть дверь МК, при этом шум практически сразу прекращается.</p> <p>Открыть дверь МК, при этом шум трения, исходящий из МК, через несколько секунд прекращается.</p> <p>Открыть дверь МК, при этом шум трения, исходящий из МК, через несколько секунд прекращается.</p>	<p>При температуре в МК близкой к нормальной (минус 18°C) и продолжающемся шуме заменить вентилятор согласно разделу 5.</p> <p>Заменить крыльчатку.</p> <p>Заменить вентилятор.</p> <p>Заменить вентилятор в сборе с крыльчаткой, перед установкой предварительно проверить его работоспособность.</p>