

УДК 629.735.33(075.8)
К 59

Коллектив авторов:

*В.И. Козел, Н.В. Курлаев,
В.С. Сусанин, К.Н. Бобин, Л.И. Маскаев*

Рецензенты:

*д-р техн. наук, профессор А.В. Чичиндаев,
зам. начальника управления послепродажного обслуживания
«НАЗ им. В.П. Чкалова» А.Н. Дьячков*

Работа подготовлена на кафедре самолето- и вертолетостроения

**К 59 Организация процесса послепродажного обслуживания
авиастроительными предприятиями для эффективного ис-
пользования авиационной техники:** учебное пособие /
В.И. Козел, Н.В. Курлаев, В.С. Сусанин, К.Н. Бобин, Л.И. Маска-
ев. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2019. – 64 с.

ISBN 978-5-7782-3977-7

Представлены мероприятия по организации и путям развития про-
цесса послепродажного обслуживания авиастроительными предприя-
тиями для эффективного использования авиационной техники. Отра-
жены вопросы материально-технического обеспечения модернизации
и ремонта авиационной техники в период послепродажного обслужи-
вания, обеспечения эксплуатационно-технической документацией, ор-
ганизации гарантийного и послегарантийного обслуживания, кон-
троля качества, рекламационно-претензионной работы, разработки
бюллетеней и технических указаний.

Предназначено для подготовки студентов по образовательным
программам направления 24.04.04 – Авиостроение (магистратура).

УДК 629.735.33(075.8)

ISBN 978-5-7782-3977-7

© Коллектив авторов, 2019
© Новосибирский государственный
технический университет 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Принятые обозначения и сокращения	3
Введение	5
Общие сведения	6
1. Организация послепродажного обслуживания авиатехники на самолетостроительном предприятии	8
1.1. Понятие о послепродажном обслуживании	8
1.2. Послепродажное обслуживание авиатехники с учетом мирового опыта	8
2. Концепция развития послепродажного обслуживания	11
2.1. Интегрированная логистическая поддержка	11
2.2. Анализ логистической поддержки	13
2.3. Разработка электронной эксплуатационной документации	14
2.4. Создание информационной системы обеспечения технической эксплуатации	16
2.5. Мониторинг логистических данных на этапе эксплуатации самолета	18
2.6. Автоматизированный комплекс мониторинга	21
2.7. Требования к системе автоматизированного комплекса мониторинга	23
3. Организация работ по модернизации, ремонту и материально-техническому обеспечению авиатехники в эксплуатации	27
3.1. Понятие о модернизации и ремонте авиационной техники	27
3.2. Понятие о материально-техническом обеспечении работ послепродажного обслуживания	29
4. Организация послепродажного обслуживания авиатехники в гарантийный и послегарантийный период	31
4.1. Гарантийный период послепродажного обслуживания авиатехники	31
4.2. Послегарантийный период послепродажного обслуживания авиатехники	33
4.3. Техническое обслуживание авиационной техники	34
5. Эксплуатационно-техническая документация послепродажного обслуживания авиатехники	36
Организационно-распорядительная документация в системе технического обслуживания и ремонта авиационной техники	36
6. Технология контроля качества	45
Контроль качества: виды контроля и методы получения информации для оценки качества продукции; статистические методы контроля качества	45
7. Ведение рекламационной работы	50
Договорно-претензионная работа	50
8. Порядок разработки бюллетеней, технических указаний	53
8.1. Понятие бюллетеня, виды и шифры бюллетеня	53
8.2. Перечень выполняемых работ по бюллетеням	54
8.3. Технические указания	55
Подготовка курсовой работы по послепродажному обслуживанию	58
Библиографический список	62