

Михаил Алманкин

Ремонт ПВХ-окон от А до Я



ЛитРес: Самиздат
Москва

УДК 379.8
ББК 32.279
А51

Алманкин М. А.

Ремонт ПВХ-окон от А до Я / Алманкин М. А. —
Москва: ЛитРес: Самиздат, 2021. — 251 с.

ISBN 978-5-532-93800-7

Эта книга пишется как должностная инструкция для сервисного инженера по светопрозрачным конструкциям. Все стадии ремонта будут описаны максимально подробно, чтобы "далекий" от ПВХ-окон человек имел возможность починить своё окно самостоятельно. Материал для книги постоянно добавляется, так как количество новых дефектов от изготовителя и монтажников не перестаёт удивлять своим разнообразием.

ISBN 978-5-532-93800-7

© Алманкин М. А., текст, 2021
© Omiko Trading LTD., оформление, 2021

Содержание

Часть 1	5
1 Набор инструментов	5
2 Общение с заказчиком	6
3 Первичный осмотр	10
Часть 2	19
1 Элементы окна и отделки	19
2 Основные параметры/габариты для проверки	21
3 Ошибки/дефекты при сборке на производстве	23
4 Линейные габариты, сварные швы, стыки, прогибы профиля. Варианты исправления дефектов/ошибок	34
5 Ламинация	80
6 Фурнитура (виды, варианты установки, дефекты)	86
7 Ошибки/проблемы после монтажа окон	149
8 Стеклопакеты	175
9 Ремонт старых окон	186
10 Замеры необходимые для дополнительных работ	188
11 Дополнительные варианты решения проблем (не по техническому регламенту)	193
Часть 3	201
1 Входные группы	201
2 Первичный осмотр	203
3 Проверка геометрии	205
4 Проблемы с фурнитурой	206
5 Безимпостовые двери (штульп)	209

6 Варианты решений проблем с крупногабаритными конструкциями	213
7 Статические усилители и доборы	221
8 Сдвижные ПВХ-конструкции (слайдеры)	225
Часть 4	228
1 Алюминиевые светопрозрачные конструкции	228
2 Регулировка дверей	230
3 Алюминиевые окна	232
4 Поворотно-откидная фурнитура	234
5 Регулировка поворотной-откидной фурнитуры в алюминиевых конструкциях	235
6 Алюминиевые сдвижные конструкции	237
Часть 5	242
Дополнение не по разделам	242
Часть 6	249
Рекомендуемые материалы отделки и проблемы с ними	249

Часть 1

1 Набор инструментов

- 1 Рулетка
- 2 Карандаш
- 3 Угольник
- 4 Шуруповерт (дрель)
- 5 Электролобзик
- 6 Перфоратор
- 7 УШМ («болгарка»)
- 8 Сверла от 2 до 12 мм
- 9 Ключи шестигранники от 2 до 8 мм
- 10 Ключи торекс (Звездочка) 15, 20, 25, 30
- 11 Уровень пузырьковый 600мм и 1200мм
- 12 Ножницы по металлу
- 13 Нож макетный (канцелярский под 18 мм лезвия)
- 14 Лопатка для стеклопакетов
- 15 Киянка (пластик-резина)
- 16 Шпателя (40-100 мм)
- 17 Стамеска
- 18 Молоток
- 19 Полотно для ножовки по металлу (300 мм) или ножовка по дереву
- 20 Степлер мебельный
- 21 Пистолет для герметика
- 22 Струбцина (до 200 мм маленькая)
- 23 Пистолет для пены монтажной
- 24 Лом-гвоздодер
- 25 Плоскогубцы
- 26 Шнурка или Лазерный нивелир (по возможности)
- 27 Кисть малярная (40-60мм)

2 Общение с заказчиком

Перед звонком Клиенту рекомендуется предварительно ознакомиться с претензией (заявкой на сервис), по возможности узнать у менеджера максимум информации о заявке, зачастую информация в базе (1с) очень скупа или вообще почти нет. Таким образом можно будет заранее подготовить материалы или запчасти заранее (выписать, найти, напилить и т.д.)

Звонок клиенту.

Обязательно представьтесь, желательно полностью – имя организации, должность, ваши Имя и Фамилия, озвучите по какой причине звоните (сервис, претензия).

Разговор ведите вежливо, даже если Клиент негативно настроен, договаривайтесь о встрече (иногда заказчика нет на месте, уточняйте к кому обратиться на адресе – прораб, жена, дети)

Время, старайтесь согласовывать, **УДОБНОЕ ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА**, таким образом возможный негатив будет значительно меньше (если это претензия), до звонка желательно уточнить время, которое может понадобиться на дорогу.

Обязательно уточняйте адрес (бывает, что указывают соседнее строение, или дома в навигаторе нет), если нет возможности найти самостоятельно, договаривайтесь о встрече в какой-либо точке местности, которую легко найти.

Сбор информации

На адресе попросите Заказчика показать все дефекты, которые его не устраивают. Выслушайте Заказчика до конца, не перебивайте, задавайте уточняющие вопросы после того, как Вам, все показали и рассказали. Если количество дефектов/замечаний большое, не поленитесь и запишите со слов Заказчика все, что он перечислил.

Выявление дополнительных замечаний

Случается так, что какие-то дефекты/недоделки Заказчик находит во время повторного осмотра с Вами, поэтому, если что-то заме-

тили сами, не акцентируйте на этом внимания, постарайтесь потом по возможности исправить дефект, не обсуждая с Заказчиком (пример: подклеить уголок, замазать стык жидким пластиком). Это относится к гарантийному сервису.

Если дефект значительный, но Заказчик воспринимает это как должное (например, входная дверь штапиками наружу), то, необходимо данный дефект обсудить с Заказчиком и предложить варианты решений (перемонтаж, переделка части изделия), так как в будущем если дефект все же будет выявлен, это будет уже дополнительный негатив со стороны Заказчика, или обвинят в некомпетентности (замерщика, менеджера, сервисника)

Исключения:

Уклон отлива меньше 100° , отлив стоит на окне, которое под навесом/верандой, и уклон отлива не имеет значения, так как вода на него никогда не попадет.

Над дверью глухая фрамуга штапиками наружу, по габаритам в которую не влезет человек, переделывать такую фрамугу тоже не имеет смысла, так как защита от проникновения внутрь помещения сохраняется.

Перечислять все недостатки смысла нет, так как ситуаций такое же великое множество, как и вариантов изделий и отделки.

Техническое обоснование (эстетическое для отделки)

Следует учитывать, как дефект может повлиять на эксплуатацию изделия, и не всегда есть необходимость говорить об этом Заказчику, либо объяснить, что на работу изделия (или элемент отделки) найденный недочет никак не влияет.

Перед тем как согласиться с Заказчиком что его претензия обоснована, проверьте для начала замерочный лист.

Часто возникает недопонимание между словами Клиента и Замерщиком. То, что представил себе Клиент, замерщик не может перенести на бумагу.

Реальный пример: Клиент заказал лоджию 2500*1400, которая полностью закрыта сэндвич панелью¹, кроме створок, сами створки 500*800 с стеклопакетами. Когда клиенту привезли конструкцию, он сказал, что заказывал плавный переход сэндвича в стеклопакет.

Таким образом, если в замерочном листе данные совпадают с тем, что установлено, то смысл претензии теряется, так как заказчик расписывается под конфигурацией того, что он заказал.

В ситуации, когда изделие установлено не так как хотел Заказчик, то следует выяснить у монтажников, что им помешало установить изделие так, как было спланировано заранее. Чаще всего изменение в монтаже происходит из-за скрытых недостатков проема, которые замерщик не может увидеть или выяснить на месте, без демонтажа самой конструкции. В таких случаях, чаще всего, сами монтажники говорят об этом заказчику, когда начинают ставить изделие. Но, иногда заказчик отсутствует, и монтажники выполняют работу на своё усмотрение. Сервисный инженер (Сервисник далее) в данном случае должен грамотно (с точки зрения монтажа и ГОСТа) объяснить заказчику почему монтажники так сделали (поставили выше/ниже/глубже изделие) и как в общем это отразилось на установке (отделке).

Пример: изделие немного задвинуто внутрь, так как подвесные анкерные пластины² не достают до стен, зона утепления в стене очень широкая, и нет возможности закрепить изделие по ГОСТу на 2 точки в пластине. Не вскрывая откоса, это трудно объяснить Клиенту.

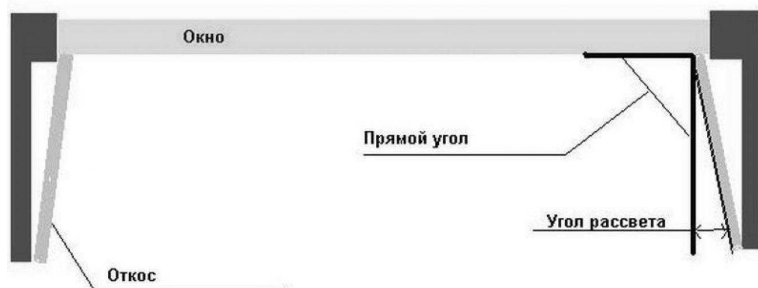
Отделка окна тоже может выглядеть не эстетично, чаще всего, это видно, когда угол рассвета 0^0 , и у монтажников нет выбора при установке откосов. За исключением тех случаев, когда можно поставить стартовый профиль (или П-профиль), опять же, это нужно согласовывать с заказчиком, или объяснять ему, почему монтажники так сделали.

Определение: Угол рассвета

¹ Ламинированный пенополистирол, он же сэндвич, откос (толщина от 8 мм до 40мм)

² Подвесы, они же анкерные пластины

Величина разворота откосов пропорциональна толщине стены: чем шире стена – тем больше разворот, обычно расчет 1:10, то есть при ширине стены 40 см, отступление от перпендикуляра к нижней линии рамы должно составлять 4 см; Оконные откосы в одном помещении должны иметь одинаковый угол.



Большинство изъянов по внешнему виду отделки «появляется» из-за кривизны стен.

Пример: уголки не плотно прилегают к стене (стена волной) или визуально окно (отделка) «завалено» по тому, что горизонт в проеме (вообще в стене) отсутствует.

Вывод: не торопитесь спорить с Заказчиком, то, что для Вас очевидно, не всегда понятно Клиенту, для начала внимательно выслушайте (делайте записи, если претензий много), не забывайте вести фото- или видео фиксацию по претензиям, изучите замерочный лист, список работ для монтажников (информация должна быть в договоре/спецификации) и только проведя ПОЛНЫЙ осмотр и уточнив непонятные/спорные моменты можно согласовывать с Заказчиком список необходимых работ (гарантийные), или дату и время в которые Вы приедете для начала выполнения работ (если необходимы материалы и запчасти которых с собой нет).

3 Первичный осмотр

Порядок осмотра изделия на месте можно подвести к одному общему алгоритму:

- 1 Материал стен
- 2 Осмотр внутренней отделки
- 3 Осмотр изделия
- 4 Проверка работы изделия
- 5 Внешняя отделка

Первый пункт списка разберем подробно, остальные более детально в следующей части.

От материала стен зависит схема монтажа и варианты отделки, зачастую проблемы с изделием (отделкой) напрямую связаны с тем, из чего сделана стена.

1) Панельный дом – самый любимый для монтажников, монтаж по ГОСТу, минимум проблем по отделке, но есть исключения.

В пятиэтажных панельных домах попадают плиты с большой четвертью снизу (рисунок 1), под старым Окном лежит брус (может даже не один). Зачастую претензия к монтажу именно из-за того, что монтажный шов под подоконником получается 100-150мм. Так же монтажники могут неправильно установить опоры, которые при такой высоте могут «упасть», а подвесные пластины до стены внизу не достают, и окно буквально проваливается в проеме. Результатом провала является провисание рамы, перекос створки.