

Кальку контрольные

УДК 658.6.004.67:002

Группа Т54

ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТ

ОСТ 1 00347-79

ТОВАРЫ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ
Гарантийное обслуживание

На 9 страницах

Введен впервые

Распоряжением Министерства от 30 августа 1979 г.

№ 087-16

срок введения установлен с 1 января 1981 г.

Настоящий стандарт устанавливает основные положения по гарантийному обслуживанию товаров народного потребления, порядок организации работ на предприятиях-изготовителях по удовлетворению претензий потребителей, повышению качества и надежности изделий.

В-В/приказом № 145 от 23.03.81 разраб. о.42

Издание официальное

ГР 8139880 от 06.10.79

Перепечатка воспрещена

№ изм.
№ изв.

4145

Изм. № дубликата
Изм. № подлинника

ХХХ.00.000

12

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гарантийное обслуживание товаров народного потребления производит предприятие-изготовитель только в пределах гарантийного срока.

Гарантийное обслуживание производится на предприятиях Министерства бытового обслуживания или на предприятиях-изготовителях.

1.2. Предприятие-изготовитель удовлетворяет претензии потребителей и торговых организаций на отказ в работе, некомплектную поставку и неисправность изделий в период гарантийного срока их эксплуатации в случае производственных и конструктивных недостатков и производит:

- ремонт или замену изделий, поступивших на предприятие, с последующим возвратом потребителям;
- ремонт и техническое обслуживание изделий на предприятиях Министерства бытового обслуживания;
- восстановление изделий в торговых базах и магазинах.

1.3. Техническое обслуживание заключается в осмотре, частичной разборке и определении дефектов, чистке, смазке, устранении шума и выполнении других регулировочных работ без замены деталей.

1.4. Ремонт изделий заключается в устранении производственных дефектов с заменой неисправных агрегатов, сборочных единиц и деталей.

1.5. Предприятие не производит техническое обслуживание и ремонт изделий, если установит, что неисправности возникли в результате нарушения владельцем правил пользования изделием или его хранения. В этом случае изделие возвращается владельцу или ремонтируется за его счет с его согласия.

2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ ПО ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ТОВАРОВ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ

2.1. Выполнение работ по гарантийному обслуживанию на предприятии-изготовителе должно осуществляться подразделением, которое определяется приказом руководителя предприятия.

2.2. Для обеспечения технического обслуживания и ремонта изделий в период гарантийного срока их эксплуатации иногородними потребителями заключаются договоры на техническое обслуживание и ремонт изделий с предприятиями Министерства бытового обслуживания населения.

2.3. Основными руководящими документами для заключения договоров с предприятиями Министерства бытового обслуживания и взаимоотношений с торговыми организациями являются:

- типовой договор, утвержденный Постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 31 марта 1975 г. № 107;

№ 138.

№ 138.

4145

Ив. № дубинката

Ив. № коданинка

- положение Госкомитета цен при Госплане СССР от 22 мая 1967 г. № 343;
- "Типовые правила по обмену промышленных товаров", утвержденные приказом Министерства торговли СССР, Госстандартом СССР и указанием Совета Министров РСФСР от 31 января 1975 г. № 1277-17;
- "Положение о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями, учреждениями и урегулирования разногласий по хозяйственным договорам", утвержденное Постановлением Совета Министров СССР от 17 октября 1973 г. № 758;

- "Положение о поставках продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления", утвержденное Постановлением Совета Министров СССР от 9 апреля 1969 г. № 269;

- инструкция по составлению отчетов предприятий по форме № 1-п (качество) "Отчет о качестве промышленной продукции по данным претензий (рекламаций)", утвержденная ЦСУ СССР от 21 июня 1978 г. № 04-92.

2.4. Предприятия Министерства бытового обслуживания направляют заявки на запасные части на предприятие-изготовитель.

2.5. Запасные части отправляются на предприятия Министерства бытового обслуживания в сроки, указанные в типовых договорах, утвержденных Постановлением Госарбитража СССР от 31 марта 1975 г. № 107 и 108.

2.6. На изделия, прошедшие ремонт непосредственно на предприятии-изготовителе, выписываются новые паспорта с установлением срока гарантии.

2.7. На каждое принятое и отремонтированное изделие предприятия бытового обслуживания оформляют акт, отрывают и заполняют талон из руководства по эксплуатации или из паспорта изделия. Эти документы прикладываются к счету, предъявляемому предприятию-изготовителю для оплаты.

2.8. Для выполнения обязательств и задач по удовлетворению претензий потребителей предприятие-изготовитель имеет следующие обязанности:

- контролирует выполнение обязательств службами предприятия и предприятиями бытового обслуживания;

- информирует предприятия бытового обслуживания о нарушениях и недостатках в их работе и предъявляет им претензии;

- оформляет заявки на запасные части для гарантийного ремонта.

2.9. Для удовлетворения претензий торговых баз и магазинов к качеству товаров народного потребления предприятие-изготовитель командировует своего представителя.

В зависимости от принятого решения претензии удовлетворяются доработкой изделий или перечислением претензионных сумм.

№ изм.	№ изм.
	4145
Изм. № дубликата	Изм. № подлинника

3. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕТА РЕКЛАМАЦИЙ

3.1. Для сбора и обработки информации о надежности изделий в эксплуатации используются:

- поступающие от потребителей и торговых организаций письма, претензии и рекламации на отказы, неисправности и некомплектность изделий, обнаруженные в предторговый период и в течение гарантийного срока их эксплуатации;

- отчеты представителей предприятия, командированных в торговые базы и магазины, для устранения неисправностей в изделиях.

3.2. Учет поступающих на предприятие рекламаций от потребителей и торговых организаций ведется в журнале учета по форме, приведенной в рекомендуемом приложении 1.

3.3. Учет выполненных ремонтов на предприятиях бытового обслуживания ведется в книге учета, в которой записываются:

- наименование и реквизиты предприятия, заключившего договор на техническое обслуживание и ремонт изделий в период гарантийного срока их эксплуатации;

- поступление отчетных документов (технических актов на гарантийный ремонт, талонов на техническое обслуживание, справок и счетов);

- оплата расходов за выполненные работы;

- расход запасных частей во время ремонта;

- поступление дефектных сборочных единиц;

- отправка запасных частей.

3.4. Учет рассмотренных претензий и сделанных доработок изделий в торговых базах и магазинах ведется в карте рассмотрения рекламационных изделий на основании счетов о командировках.

3.5. Вся поступающая информация о надежности товаров народного потребления ежемесячно суммируется в картотеке и служит для подготовки квартальных и годовых отчетов и улучшения конструкции товаров народного потребления.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ

4.1. На рекламационные изделия составляется технический акт, в котором указываются способ удовлетворения претензий (ремонт, замена) и мероприятия по устранению причин отказа по форме, приведенной в рекомендуемом приложении 2.

4.2. На основании технических актов, отчетов по устранению выявленных дефектов непосредственно в торговых базах и магазинах, а также информации, поступающей от предприятий бытового обслуживания, составляется отчет за месяц, квартал и год, характеризующий эффективность принятых мер по каждому дефекту.

Отчет составляется по форме, приведенной в рекомендуемом приложении 3.

№ изм.	№ изм.
4145	
Изм. № дубликата	
Изм. № подлинника	

В отчете отражается количество отказов по годам и кварталам выпуска по данному дефекту и принятые меры. В отчет включаются сведения последних 3 лет выпуска. По каждому изделию указываются суммарные сведения по отказам.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И НАДЕЖНОСТИ ИЗДЕЛИЙ

5.1. Анализ информации о состоянии эксплуатирующихся изделий в течение срока гарантии и оценка качества по результатам эксплуатации проводятся с целью:

- определения достигнутого уровня качества;
- изучения причин дефектов и разработки мероприятий по их устранению и предупреждению;
- изучения эксплуатационных свойств изделий и обоснования целесообразности проведения работ по дальнейшему повышению качества продукции.

5.2. Для осмотра и исследования рекламационных изделий должна работать комиссия из представителей, участвующих в изготовлении и приемке изделий.

Комиссия ежемесячно составляет акт о принятых предприятием рекламациях, рассматривает и анализирует результаты периодических, приемо-сдаточных и др. испытаний, а также поступившую на предприятие информацию о качестве и надежности и намечает мероприятия по устранению выявленных дефектов.

№ изм.	№ изм.
--------	--------

4145

Изм. № дубликата	
Изм. № подлинника	

Исх. № дубликата	
Исх. № подлинника	4145

№ изм.																				
№ изв.																				

Форма журнала учета рекламаций

Журнал учета рекламаций на изделия _____

Номер рекламационных актов и дата их получения	От кого поступили рекламации с указанием адреса	Номер и дата выпуска изделий	Характеристика дефекта	Нарботка изделия в часах или циклах	Количество изделий, на которые получены рекламации		Результаты рассмотрения рекламаций		Мероприятия, проведенные по устранению дефекта
					указано в рекламации	с начала эксплуатации	причина появления дефекта	заключение по рекламации (принята, отклонена)	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Рекомендуемое

18

Иис. № дубликата		№ изм.											
Иис. № подлинника	4145	№ изв.											

Форма технического акта

СОГЛАСОВАНО

Главный контролер предприятия

УТВЕРЖДЕНО

Главный инженер предприятия

Технический акт

по анализу причин отказов изделий _____ и об устранении дефектов

Номер изделия	Дата выпуска	Дата продажи	Дата отказа	Гарантийный срок в календарном исчислении	Наработка в календарном исчислении до отказа	Внешнее проявление отказа	Причина дефекта	Классификация дефекта	Принятые меры

Представитель ОЭ _____

Начальник БТК цеха _____

Начальник ТБ цеха _____

Начальник КБ _____

Начальник цеха _____

ОСТ 1 00347-79 Стр. 7
ПРИЛОЖЕНИЕ 2
Рекомендуемое

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изм.	Номера страниц				Номер "Изв. об изм."	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	изме- ненных	заме- ненных	новых	анну- лиро- ванных				

45, 12, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Изм. № дубликата	
Изм. № подлинника	4146