ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59188— 2020

УПРАВЛЕНИЕ ДАННЫМИ О КАЧЕСТВЕ ИЗДЕЛИЙ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Исходные данные для вычисления показателей

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Научно-исследовательский центр «Прикладная Логистика» (АО НИЦ «Прикладная Логистика»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 482 «Поддержка жизненного цикла экспортируемой продукции военного и продукции двойного назначения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 ноября 2020 г. № 1123-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины, определения и сокращения 2
4 Общие положения 2
5 Состав данных 3
Приложение А (справочное) Формы для сбора и представления исходных данных 5

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УПРАВЛЕНИЕ ДАННЫМИ О КАЧЕСТВЕ ИЗДЕЛИЙ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Исходные данные для вычисления показателей

Product quality data management at lifecycle stages. Initial data for calculation of indexes

Дата введения — 2021—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает состав исходных данных для вычисления показателей, применяемых при мониторинге качества изделий, осуществляемом федеральными органами исполнительной власти, участниками процессов жизненного цикла изделий и другими заинтересованными сторонами в рамках деятельности по обеспечению соответствия изделий заданным требованиям на стадиях разработки, производства и эксплуатации.

Настоящий стандарт распространяется на изделия машиностроения и приборостроения (далее — изделия), в т. ч. на продукцию военного и двойного назначения, включая их составные части. Применение требований настоящего стандарта к другим видам изделий определяется по усмотрению заказчика, разработчика или изготовителя.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р 59187—2020 Управление данными о качестве изделий на стадиях жизненного цикла. Номенклатура показателей

ГОСТ Р 59195—2020 Управление данными о качестве изделий на стадиях жизненного цикла. Порядок вычисления показателей

ОК (МК (ИСО 4217) 003—97) 014—2000 Общероссийский классификатор валют

ОК 015 (МК 002—97) Общероссийский классификатор единиц измерения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (классификаторов), в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 59187, а также следующий термин с соответствующим определением:

3.1.1

электронное дело изделия; ЭДИ: Систематизированная совокупность данных, формируемая в автоматизированной системе управления данными об изделии на стадиях разработки и производства, сопровождаемая на последующих стадиях жизненного цикла экземпляра изделия и включающая сведения об особенностях конструкции изделия, его изготовлении, применении по назначению и технической эксплуатации (техническом обслуживании, ремонте, модификации), а также о техническом состоянии экземпляра изделия и его составных частей.

[ГОСТ Р 54089—2018, пункт 3.1.1]

3.2 Сокращения

В настоящем стандарте использованы следующие сокращения:

АС — автоматизированная система;
АИ — акт исследования;
АУР — акт удовлетворения рекламации;
ЗИП — запасные части, инструменты и принадлежности;
ИНН — идентификационный номер налогоплательщика;
КИ — комплектующее изделие;
НИР — научно-исследовательская работа;
ОГРН — основной государственный регистрационный номер;
РА — рекламационный акт;
СМК — система менеджмента качества;
СЧ — составная часть,
ТТЗ — тактико-техническое задание;
ТУ — технические условия;
ФАУ — форма автоматизированного учета;
ФИ — финальное изделие;
ЭДИ — электронное дело изделия.

4 Общие положения

4.1 Исходными данными для оценивания достигнутых значений показателей качества изделий являются данные, полученные по результатам эксплуатации этих изделий.

4.2 Сбор данных по результатам эксплуатации с целью мониторинга качества изделий осуществляется организациями, разрабатывающими, производящими и эксплуатирующими эти изделия. Процесс сбора данных представляет собой непрерывную деятельность.

4.3 Данные регистрируются в документах (регистрационных формах) на бумажном или электронном носителях. Способ сбора определяется уровнем технического оснащения и наличием/отсутствием специальных АС.

4.4 Собранные данные в электронной форме пересылаются в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на проведение мониторинга качества изделий и (или) в организацию, определенную этим федеральным органом.

Периодичность предоставления данных устанавливает федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный проводить мониторинг. Рекомендуемый период предоставления данных составляет полугодие или год.

4.5 В качестве источника исходных данных для мониторинга качества изделий должны использоваться:

- документы, определяющие исходные требования к изделиям (ТТЗ, ТУ, нормативные правовые и нормативно-технические документы и др.);

- документы по результатам испытаний изделий (программы и методики испытаний, акты заводских, межведомственных и государственных испытаний и совместные решения по ним и т. д.);

- первичные документы по эксплуатации изделий (формуляры, паспорта, этикетки и т. д.), документы, отражающие техническое состояние изделий (уведомления о вызове представителя поставщика, сообщения об обнаруженных дефектах, РА, АИ, АУР и т. п.);

- документы, содержащие результаты работ по оценке технической и экономической эффективности изделий в ходе эксплуатации (отчеты НИР, акты испытаний и т. п.);

- документы по результатам удовлетворения претензий к качеству изделий в гарантийный период эксплуатации, в т. ч. по результатам рекламационной деятельности;

- документы по результатам авторского и технического надзоров (акты о проведении надзора, совместные решения по результатам проведенного надзора и т. п.).

4.6 При отсутствии специализированных АС сбора данных в ходе эксплуатации изделий, подготовка и передача данных для мониторинга качества может осуществляться с использованием электронных таблиц, формы которых приведены в приложении А.

4.7 При наличии у производителей и (или) эксплуатантов ФИ специализированных АС, обеспечивающих создание и ведение ЭДИ, передача данных в информационную систему федерального органа исполнительной власти может осуществляться в виде выписки из ЭДИ, в формате, согласованном с получателем данных (см. 4.4).

4.8 Номенклатура показателей качества изделий приведена в ГОСТ Р 59187.

4.9 Порядок расчета значений показателей качества изделий приведены в ГОСТ Р 59195.

5 Состав данных

5.1 Собираемые данные в ходе мониторинга подразделяются на следующие группы:

группа 1 — данные о предприятии-изготовителе изделия;

группа 2 — исходные данные для расчета технико-экономических показателей;

группа 3 — исходные данные для расчета показателей дефектности;

группа 4 — данные о предъявленных рекламационных актах.

5.2 Состав и формат данных, собираемых в ходе эксплуатации изделий, определены в 5.2.1—5.2.4.

5.2.1 Данные о предприятии-изготовителе продукции:

- дата начала и окончания сбора исходных данных (диапазон дат);

- идентификационные данные предприятия (ИНН, ОГРН предприятия);

- краткое наименование организации (с указанием правовой формы), по отношению к которой предприятие является дочерним (зависимым);

- номер представительства заказчика;

- суммарные затраты на гарантийное обслуживание (затраты на гарантийные бригады, на устранение неисправностей и дефектов, удовлетворение рекламаций и т. п.) за отчетный период, тыс. руб.;

- суммарные затраты предприятия на удовлетворение всех РА за отчетный период, тыс. руб.;

- сведения о наличии лицензии на разработку и производство специальной техники;

- сведения о наличии сертификатов СМК предприятия;

- суммарные затраты на оплату всех услуг сертифицирующих органов за отчетный период (сертификация, ресертификация, инспекционный аудит и др.), тыс. руб.

5.2.2 Данные об анализируемой группе продукции, отобранной для целей мониторинга:

- наименование ФИ или СЧ;

- обозначение, установленное для ФИ или СЧ;

- заказчик разработки изделия или КИ;

- поставщик изделия или КИ;

- производитель изделия или КИ;

- разработчик изделия или КИ;

- количество экземпляров изделий, находящихся на гарантийном обслуживании на конец отчетного периода (число);

- год начала серийного производства изделия или КИ (дата);

- наименование отслеживаемого показателя надежности;

- единица измерения отслеживаемого показателя надежности;

- значение показателя надежности, назначенное по ТТЗ (ТУ) (целевое значение);
- значение показателя надежности по результатам эксплуатации, либо по результатам специальных исследований в отчетный период;
- суммарные затраты на эксплуатацию изделий в отчетный период, тыс. руб.;
- базовое значение затрат на эксплуатацию изделий в отчетный период, тыс. руб.

5.2.3 Данные об отказах и дефектах изделий и их СЧ:

- наименование ФИ или СЧ, в которых обнаружен отказ;
- обозначение, установленное для ФИ или СЧ, в которых обнаружен отказ,
- наработка ФИ и его СЧ на момент обнаружения отказа;
- идентификация отказавшей СЧ;
- номер ФАУ (при наличии);
- дата обнаружения дефекта;
- дата устранения дефекта;
- установленный характер дефекта;
- способ восстановления работоспособности или исправности изделия (код);
- исполнитель работ, который восстановил исправность изделия;
- источник материальных ценностей (ЗИП), использованных для восстановления исправности изделия.

5.2.4 Данные о претензиях к изделию в гарантийный период эксплуатации:

- номер РА;
- дата составления РА;
- составитель РА;
- уникальный идентификатор экземпляра изделия (серийный или заводской номер), на который поступил РА;
- год выпуска экземпляра изделия;
- гарантийный срок в годах на экземпляр изделия, на который поступил РА, в соответствии с контрактом на поставку/заводской ремонт (число);
- использованная часть гарантийного срока в месяцах экземпляра изделия, на который поступил РА, в соответствии с контрактом на поставку/заводской ремонт (число):
- заказчик, для которого произведен экземпляр изделия;
- номер уведомления о вызове представителя поставщика экземпляра изделия;
- дата уведомления о вызове представителя поставщика экземпляра изделия;
- вид контракта на поставку экземпляра изделия, на которую получен РА;
- статус РА (принят, отклонен, на рассмотрении) на конец отчетного периода;
- номер акта исследования дефектного изделия;
- дата составления акта исследования дефектного изделия;
- номер акта удовлетворения рекламации;
- дата составления акта удовлетворения рекламации (дата);
- суммарные затраты на удовлетворение РА, тыс. руб.;
- наименование гарантийной наработки изделия;
- единица измерения гарантийной наработки изделия;
- назначенная гарантийная наработка изделия (число);
- использованная часть назначенной гарантийной наработки дефектного изделия (число).

5.3 Обязательной частью организации процесса сбора данных в процессе эксплуатации являются разработка и согласование между поставщиком и заказчиком изделия классификаторов, используемых для определения конкретных значений атрибутов данных. Необходимый перечень классификаторов включает:

а) ИНН;

б) ОГРН;

б) ОКЕИ (ОК 015 (МК 002—97);

в) ОКВ (ОК (МК (ИСО 4217) 003—97) 014).

Приложение А
(справочное)

Формы для сбора и представления исходных данных

Таблица А.1 — Данные о предприятии-изготовителе

ДАННЫЕ О ПРЕДПРИЯТИИ-ИЗГОТОВИТЕЛЕ ЗА _____ГОД		
№	**Наименование данных**	**Значение**
1	Наименование предприятия (с указанием правовой формы)	
2	Идентификационные данные предприятия (ИНН, ОКПО)	
3	Краткое наименование организации (с указанием правовой формы), по отношению к которой предприятие является дочерним (зависимым)	
4	Номер представительства заказчика	
5	Суммарные затраты на гарантийное обслуживание (затраты на гарантийные бригады, на устранение неисправностей и дефектов, удовлетворение рекламаций и т. п.), за отчетный период, тыс. руб	
6	Суммарные затраты предприятия на удовлетворение всех РА за отчетный период в тыс. руб.;	
7	Сведения о наличии лицензии на разработку и производство специальной техники	
8	Сведения о СМК предприятия	
9	Суммарные затраты на оплату всех услуг сертифицирующих органов за отчетный период (сертификация, ресертификация, инспекционный аудит и др.), тыс. руб.	
Утверждено _____/_____/*дата, должность*		

Таблица А.2 — Исходные данные для расчета технико-экономических показателей

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Предприятие_____

Период мониторинга с _____ по_____

Наименование ФИ (СЧ, КИ)	Обозначение ФИ (СЧ, КИ)	Заказчик разработки ФИ (СЧ, КИ)	Поставщик ФИ (СЧ, КИ)	Производитель ФИ (СЧ, КИ)	Разработчик (СЧ, КИ)	Количество изделий в эксплуатации (изделий на гарантийном обслуживании) на конец отчетного периода
1	2	3	4	5	6	7

Исполнитель_____/_____/*дата, должность*

Утверждено _____/_____/*дата, должность*

Примечание — Таблица заполняется для группы изделий, производимых данным предприятием, в отношении которых осуществляется мониторинг качества.

Окончание таблицы А.2

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Предприятие_____

Период мониторинга с _____ по_____

Год начала серийного производства ФИ (СЧ, КИ)	Наименование показателя надежности	Единица измерения надежности	Целевое значение показателя надежности	Значение показателя надежности по результатам эксплуатации	Суммарные затраты на эксплуатацию	Целевое значение затрат на эксплуатацию
8	9	10	11	12	13	14

Исполнитель_____/_____/дата, должность

Утверждено _____/_____/дата, должность

Таблица А.3 — Исходные данные для расчета показателей дефектности

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕФЕКТНОСТИ

Предприятие_____

Период мониторинга с _____ по_____

Наименование ФИ (СЧ, КИ)	Обозначение ФИ (СЧ, КИ)	Наработка ФИ и его СЧ на момент обнаружения отказа	Обозначение отказавшей СЧ	Номер ФАУ	Дата обнаружения дефекта	Дата устранения дефекта	Установленный характер дефекта	Способ восстановления исправности изделия (ремонт, замена)	Исполнитель работ по восстановлению исправности	Источник ЗИП использованного для восстановления исправности
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Исполнитель_____/_____/*дата, должность*

Утверждено _____/_____/*дата, должность*

Примечание — Таблица заполняется на предприятии, которое изготовило или отремонтировало изделие. Исходные данные могут быть представлены в одной общей таблице (совместный учет отказов/дефектов ФИ, СЧ, КИ) или в нескольких таблицах, содержащих сведения по одному или нескольким видам изделий (ФИ, СЧ, КИ) из анализируемой группы.

Таблица А.4 — Форма регистрации предъявленных рекламационных актов

ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ РЕКЛАМАЦИОННЫХ АКТОВ

Предприятие _____

Период мониторинга с _____ по_____

Номер РА	Дата составления РА	Составитель РА	Уникальный идентификатор экземпляра изделия (серийный или заводской номер)	Год выпуска экземпляра изделия	Гарантийный срок в годах на экземпляр изделия	Использованная часть гарантийного срока (в месяцах) экземпляра изделия	Заказчик экземпляра изделия	Номер уведомления о вызове представителя поставщика экземпляра изделия	Дата уведомления о вызове представителя поставщика экземпляра изделия	Вид контракта на поставку экземпляра изделия
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Исполнитель_____/_____/*дата, должность*

Утверждено _____/_____/*дата, должность*

Примечание — Таблица заполняется на предприятии, на котором изготовлено или отремонтировано изделие. Исходные данные могут быть представлены в одной общей таблице (совместный учет РА на ФИ, СЧ и КИ), или в нескольких таблицах содержащих сведения о РА по одному или нескольким видам изделий (ФИ, СЧ, КИ) из анализируемой группы.

Окончание таблицы А.4

ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ РЕКЛАМАЦИОННЫХ АКТОВ

Предприятие_____

Период мониторинга с_____ по_____

Статус РА	Номер акта исследования	Дата составления акта исследования	Установленный характер дефекта	Номер акта удовлетворения рекламации	Дата составления акта удовлетворения рекламации	Суммарные затраты на удовлетворение рекламации	Наименование гарантийной наработки изделия	Единица измерения гарантийной наработки изделия	Назначенная гарантийная наработка изделия	Использованная часть назначенной гарантийной наработки изделия
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

Исполнитель_____/_____/*дата, должность*

Утверждено _____/_____/*дата, должность*

УДК 006.1:006.354 ОКС 01.040.01

Ключевые слова: качество изделий, данные о качестве изделий, рекламационный акт

Редактор *П.К. Одинцов*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 20.11.2020. Подписано в печать 14.12.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru