ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ»
(ОАО «РЖД»)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«30» декабря 2015 г. Москва що 3136р

Об утверждении СТО РЖД 05.007-2015 «Рекламационно-претензионная работа в ОАО «РЖД». Общий порядок проведения»

В целях установления общих требований к порядку проведения рекламационной работы в ОАО «РЖД» для обеспечения выявления и устранения фактов ненадлежащего исполнения обязательств по качеству и комплектности товаров при поставках для нужд ОАО «РЖД», его филиалов и структурных подразделений:

1. Утвердить и ввести в действие с 1 марта 2016 г. прилагаемый СТО РЖД 05.007-2015 «Рекламационно-претензионная работа в ОАО «РЖД». Общий порядок проведения».

2. Начальникам департаментов и управлений, руководителям филиалов и других структурных подразделений ОАО «РЖД»:

организовать в установленном порядке изучение и выполнение требований стандарта, утвержденного настоящим распоряжением;

обеспечить пересмотр и внесение изменений в нормативные документы, регламентирующие проведение рекламационно-претензионной работы в подведомственных подразделениях.

3. Признать утратившим силу с 1 марта 2016 г. распоряжение ОАО «РЖД» от 29 декабря 2010 г. № 2763р «Об утверждении стандарта ОАО «РЖД» «Рекламационная работа. Общий порядок проведения».

Старший вице-президент
ОАО «РЖД» В.А.Гапанович

ДЕПАРТАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ • Открытое акционерное общество «Российские железные дороги»
ОТДЕЛ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ №5

Исп. Соловьев И.В., ПКТБ ЦУНР
(499) 262-15-37

gost.e-ecolog.ru

Стандарт
ОАО «РЖД»

СТО РЖД
05.007-2015

РЕКЛАМАЦИОННО-ПРЕТЕНЗИОННАЯ РАБОТА В ОАО «РЖД» ОБЩИЙ ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

Москва

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Проектно-конструкторско-технологическим бюро по нормированию материально-технических ресурсов - филиалом открытого акционерного общества «Российские железные дороги».

2 ВНЕСЕН Департаментом технической политики ОАО «РЖД».

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Распоряжением ОАО «РЖД» от **30.12.** 2015 г. № **3136р**-**Р**-

4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО РЖД 1.05.007-2010.

© ОАО «РЖД» 2015

Воспроизведение и/или распространение настоящего стандарта, а также его применение сторонними организациями осуществляется в порядке, установленном ОАО «РЖД»

Содержание

1 Область применения ... 1
2 Нормативные ссылки ... 1
3 Термины, определения, обозначения и сокращения ... 2
3.1 Термины и определения ... 2
3.2 Обозначения и сокращения 6
4 Общие положения ... 6
5 Порядок ведения рекламационной работы ... 7
5.1 Общие требования ... 7
5.2 Порядок вызова представителя поставщика (изготовителя) ... 9
5.3 Порядок составления рекламационного акта ... 11
5.4 Порядок исследования дефектных товаров ... 13
6 Порядок удовлетворения рекламационных актов и учета рекламационных документов ... 15
7 Порядок предоставления и рассмотрения отчетов по рекламационной работе ... 17
8 Организация работы по рассмотрению и предъявлению претензий (в рамках сферы применения настоящего Стандарта) ... 18
8.1 Порядок рассмотрения претензий, предъявленных к ОАО «РЖД» ... 18
8.2 Порядок предъявления ОАО «РЖД» претензий к поставщикам (изготовителям) ... 18
8.3 Порядок учета претензий, составления и предоставления отчетности по претензионной работе ... 19
8.4 Порядок расчета суммы претензионных требований и причиненного убытка в результате поставки некачественной продукции ... 19
Приложение А (рекомендуемое) Акт об отсутствии документов при приемке товара ... 20
Приложение Б (обязательное) Перечень форм первичной документации по учету технического состояния, пробегов, технического обслуживания и ремонта технического средства ... 21
Приложение В (рекомендуемое) Форма рекламационного акта ... 24
Приложение Г (Справочное) «Процессная модель организации и проведения рекламационной работы в ОАО «РЖД» ... 28
Приложение Д (справочное) Накопительная ведомость отказов и дефектов гарантийных сборочных единиц и деталей, находящихся в подразделении ОАО «РЖД» ... 29
Приложение Ж (рекомендуемое) Форма уведомления ... 30
Приложением (рекомендуемое) Форма удостоверения ... 31
Приложение К (рекомендуемое) Форма акта исследования ... 32
Приложение Л (рекомендуемое) Форма претензии ... 34
Приложение М (рекомендуемое) Форма акта о восстановлении товара ... 36

Приложение Н (рекомендуемое) Форма журнала ведения учета рекламационно-претензионной работы 37
Приложение П (обязательное) Перечень документов, разрабатываемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций 38
Библиография 41

Стандарт ОАО «РЖД»

РЕКЛАМАЦИОННО-ПРЕТЕНЗИОННАЯ РАБОТА В ОАО «РЖД» ОБЩИЙ ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

Дата введения - 2016-03-01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общий порядок выявления и устранения фактов ненадлежащего исполнения обязательств по качеству, количеству и комплектности товаров при их поставке и в период установленного гарантийного срока эксплуатации для нужд ОАО «РЖД», его филиалов и структурных подразделений.

Положения настоящего стандарта применяются к отношениям по поставке товаров, осуществляемой по заказ-нарядам между структурными подразделениями, филиалами ОАО «РЖД», только в части составления рекламаций.

Положения настоящего стандарта могут применяться к отношениям по договорам на выполнение работ (подряда) и возмездное оказание услуг, если иное не вытекает из положений договора и (или) существа обязательства по выполнению работ и оказанию услуг.

Стандарт не распространяется на отношения по поставке технических средств и программного обеспечения, разработанных и изготовленных для проведения научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.

Настоящий стандарт предназначен для применения подразделениями аппарата управления ОАО «РЖД», филиалами и иными структурными подразделениями ОАО «РЖД».

Положения настоящего стандарта распространяются на сторонние организации только в случае ссылки на положения стандарта в тексте заключаемого договора.

В нормативных документах ОАО «РЖД» могут быть установлены требования, конкретизирующие положения настоящего стандарта применительно к отдельным группам товаров, работ и услуг.

Нормативные документы ОАО «РЖД» могут содержать положения, устанавливающие специальные условия рекламационно-претензионной работы. Положения настоящего стандарта являются общими по отношению к таким специальным актам. В случае возникновения разночтений при толковании, положения указанных специальных актов имеют преимущество перед настоящим стандартом.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

ГОСТ 2.101-68 Единая система конструкторской документации. Виды изделий

ГОСТ 2.601-2013 Единая система конструкторской документации. Эксплуатационные документы

ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения

ГОСТ 18322-78 Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения

ГОСТ 24297-2013 Верификация закупленной продукции. Организация проведения и методы контроля

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году, а также по единой информационной базе ОАО «РЖД». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 15467, ГОСТ 18322, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 ввод в эксплуатацию товара: Окончательная приемка получателем товара в штатных условиях эксплуатации в объеме работ, указанном в технических условиях на товар при его изготовлении или модернизации.

3.1.2 входной контроль: Проверка заказчиком (получателем) поступившего товара поставщика (изготовителя), предназначенного для использования при изготовлении, ремонте или эксплуатации.

[ГОСТ 16504-81, статья 100]

3.1.3 гарантия качества: Дополнительное обязательство поставщика (изготовителя) в отношении качества поставляемого товара, соответствующее требованиям наряд-заказа, договора, нормативной технической документации,

в момент передачи (оказания) заказчику (получателю) и в течение определенного периода времени (гарантийного срока).

3.1.4 гарантийные обязательства: Обязательства поставщика (изготовителя) перед заказчиком (получателем) гарантировать в течение установленного срока и (или) наработки соответствие качества поставляемого товара или проведенных работ установленным требованиям и безвозмездно устранять дефекты, выявляемые в этот период, или заменять дефектный товар при соблюдении заказчиком (получателем) установленных требований к эксплуатации, включая использование, хранение, транспортирование, и монтажу продукции

3.1.5 гарантийный срок эксплуатации (гарантийная наработка): Численная величина, выраженная в задаваемых единицах измерения (календарное время, километры пробега, моточасы, тонны брутто и т.д.), в течение которых действуют гарантийные обязательства поставщика (изготовителя).

3.1.6 дефект: Каждое отдельное несоответствие товара установленным требованиям (к качеству, комплектности и.т.д., в том числе повлекшее или не повлекшее возникновение отказа).

3.1.7 договор поставки (договор): Договор, по которому поставщик (изготовитель) обязуется передать в обусловленный срок или сроки, производимые или закупаемые им товары заказчику (получателю) для использования в производственной деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием.

Примечание - Далее по тексту стандарта понятия «договор поставки», «договор» используются с учетом того, что условия настоящего стандарта о рекламационно-претензионной работе по договорам поставки применяются к отношениям по поставке товаров, осуществляемой по заказ-нарядам, а также могут применяться к рекламационно-претензионной работе по договорам на выполнение работ (подряда) и возмездное оказание услуг, если иное не вытекает из положений договора и (или) существа обязательства по выполнению работ и оказанию услуг.

3.1.8 заказчик: ОАО «РЖД» или иное юридическое или физическое лицо, которому поставщик (изготовитель) поставляет товар.

3.1.9 изготовитель: ОАО «РЖД» или иное юридическое или физическое лицо, осуществляющее изготовление товара.

3.1.10 изделие: Любой предмет или набор предметов производства, подлежащих изготовлению на предприятии.

3.1.11 инспекторский контроль: Контроль продукции железнодорожного назначения, а также процесса его производства, осуществляемый работниками приемочной инспекции. Подразделяется на инспекторский контроль продукции и инспекторский контроль производственного процесса изготовления этой продукции.

[ГОСТ 32894-2014, статья 3.11]

3.1.12 комплектность товара: Наличие в нем всех необходимых составных частей (комплектующих - агрегатов, узлов, деталей и т.д.).

3.1.13 наработка: Продолжительность или объем работы объекта.

Примечание - Наработка может быть как непрерывной величиной (продолжительность работы в часах, километраж пробега и т.п.), так и целочисленной величиной (число рабочих циклов, запусков и т.п.).

[ГОСТ 27.002-89, статья 4.1]

3.1.14 наряд-заказ: Документ, регулирующий взаимоотношения по поставке товара между структурными подразделениями, филиалами ОАО «РЖД».

3.1.15 отказ: Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния товара.

3.1.16 паспорт товара: Документ, в котором содержатся значения показателей требований безопасности.

3.1.17 получатель: ОАО «РЖД» (в т.ч. его филиалы и структурные подразделения), иное юридическое или физическое лицо, использующее товар для осуществления производственной или иной, предусмотренной для этого подразделения, хозяйственной деятельности.

3.1.18 поставщик: ОАО «РЖД», иное юридическое или физическое лицо, осуществляющие поставку товара в соответствии с договором поставки.

3.1.19 претензия: Требование заказчика (получателя), предъявляемое к поставщику (изготовителю) об устранении нарушений исполнения обязательств по договору, исполнении обязанности по возмещению убытков в денежной и (или) материальной форме, понесенных получателем и (или) заказчиком (получателем), выплате неустойки (пени, штраф), по причинам и обстоятельствам, зафиксированным в соответствующей рекламации, а так же требование поставщика (изготовителя) об исполнении обязанности по приемке товара и его оплате в соответствии с договором.

3.1.20 программа для электронных вычислительных машин (ПО): Разновидность товара, представляющая собой объективную форму представления совокупности данных и команд, предназначенных для функционирования электронных вычислительных машин (ЭВМ) и других компьютерных устройств с целью получения результата, определенного техническим заданием, в том числе порождаемые ею аудиовизуальные отображения, а также комплект эксплуатационной документации (руководство программиста, руководство пользователя и т.п.).

3.1.21 продукция: Материализованный результат процесса трудовой деятельности работников, обладающий полезными свойствами, полученный в определенном месте за определенный интервал времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера.

3.1.22 рабочая группа: Двое или более работников заказчика, поставщика, получателя одинаковых или различных профессий, работающих совместно и согласованно для достижения целей по выполнению задач и несущих общую ответственность за результаты работы.

3.1.23 рекламационный акт: Письменное заявление заказчика

(получателя) по установленной форме поставщику (изготовителю) товаров об обнаруженном в период действия гарантийных обязательств несоответствии установленным требованиям качества или комплектности товара, содержащее требование о восстановлении качества и комплектности товара, в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями или о замене некачественного товара.

Примечание - В целях составления рекламационного акта в настоящем стандарте к наряд-заказу предъявляются те же требования, что и к договорам.

3.1.24 рекламационные документы: Комплект документов, относящихся к случаю выявления дефекта, в котором определен способ и место устранения дефекта, его причина, виновное лицо, и который включает уведомление, рекламационный акт, акт исследования, акт о восстановлении технического средства.

Примечание - В общем случае пакет рекламационных документов содержит: уведомление, рекламационный акт, акт исследования, акт о восстановлении технического средства.

3.1.25 рекламационная работа: Комплекс действий заказчика (получателя), направленных на фиксирование и устранение последствий поставки некачественного товара или несоответствия его установленным требованиям.

3.1.26 товар: Объект гражданских прав, предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

Примечание - Далее по тексту стандарта используются понятие «товар» с учетом того, что условия настоящего стандарта о рекламационно-претензионной работе по договорам поставки могут применяться к рекламационно-претензионной работе по договорам на выполнение работ (подряда) и возмездное оказание услуг, если иное не вытекает из положений договора и (или) существа обязательства по выполнению работ и оказанию услуг.

3.1.27 техническое средство (ТС): Разновидность товара, представляющая собой неспецифицированное или специфицированное изделие (деталь, сборочная единица, комплекс, комплект - по ГОСТ 2.101) инструмент, приспособление, составные части зданий и сооружений, обеспечивающие (реализующее) заданные потребительские (функциональные) свойства и эксплуатируемое на объектах ОАО «РЖД».

3.1.28 транспортное происшествие: Событие на железнодорожном транспорте, возникшее при движении железнодорожного подвижного состава и/или с его участием и повлекшее за собой причинение вреда жизни или здоровью граждан, вреда окружающей среде, имуществу физических или юридических лиц.

3.1.29 уведомление: Извещение заказчиком (получателем) поставщика (изготовителя) о вызове его представителя для участия в комиссии, образованной заказчиком (получателем) согласно подпункту 5.3.1 настоящего стандарта при обнаружении несоответствия товара к установленным требованиям (к качеству, комплектности и т.д.), возникновении дефекта.

3.2 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применены следующие обозначения и

сокращения:

АС РБ - автоматизированная система управления безопасностью движения;

АСУ ПРАВО - единая корпоративная автоматизированная система управления юридическим обеспечением железнодорожного транспорта;

ЗИП - запасные части, инструменты, принадлежности;

НТД - научно-техническая документация;

ОЦО - Центр корпоративного учета и отчетности «Желдоручет» ОАО «РЖД;

ПЗ - представительство заказчика;

ПО - программное обеспечение;

ТС - техническое средство;

ФАС - Федеральная антимонопольная служба;

ЦТА - Центр технического аудита ОАО «РЖД»;

КАСАТ - комплексная автоматизированная система учёта и анализа случаев технологических нарушений;

КАС АНТ — **комплексная автоматизированная система учёта, контроля устранения отказов технических средств ОАО «РЖД» и анализа их надёжности.**

4 Общие положения

4.1 Документация, передаваемая заказчику (получателю) вместе с товаром, должна содержать информацию, в которой должно быть указано:

наименование поставщика (изготовителя);

гарантийные обязательства поставщика (изготовителя);

наименование изготовителя (в случае, если поставщик и изготовитель не совпадают), в том числе основных составных частей товара;

номер и дата подписания договора поставки, на основании которого осуществлена поставка товара;

паспорт качества и/или декларация соответствия национальным стандартам Российской Федерации или действующим в этом качестве межгосударственным стандартам;

наименование, юридический и почтовый адреса и телефоны поставщика (изготовителя), которому в соответствии с условиями договора поставки необходимо направлять рекламационный акт.

4.2 Входной контроль товара осуществляют согласно требованиям ГОСТ 24297 и иных обязательных для поставщика (изготовителя) и заказчика (получателя) нормативных и технических документов, предусмотренных условиями договора поставки.

Входной контроль поставленного товара осуществляет уполномоченное лицо заказчика (получателя).

Входной контроль поставленного товара осуществляют с проверкой наличия запасных частей, принадлежностей и эксплуатационных документов согласно требованиям ГОСТ 2.601, включая заполненный формуляр

(паспорт).

Входной контроль считается завершенным после оформления соответствующих документов, предусмотренных договором поставки.

4.3 Обнаруженные дефекты при приемке товара отражают в соответствующих формах первичной документации в соответствии с приложением Б.

4.4 В случае несоответствия качества товара, некомплектности, несоответствия заявленного количества, заказчик (получатель) составляет рекламационный акт, приведенный в приложении В.

4.5 Получатель (заказчик) обязан хранить документальные сведения об юридических адресах поставщиков (изготовителей) товара, а также эксплуатационной документации в течение гарантийных обязательств.

4.6 В период действия гарантийного срока эксплуатации поставщик (изготовитель) не несет ответственности за дефекты товара, возникшие вследствие нарушения заказчиком (получателем) положений эксплуатационной документации на товар, либо действий третьих лиц, либо обстоятельств непреодолимой силы.

В период действия гарантийных обязательств поставщик (изготовитель) по согласованию с заказчиком (получателем) допускается к товару для наблюдения за ходом эксплуатации (внедрения) и соблюдением заказчиком (получателем) требований эксплуатационной (проектной) документации.

4.7 Общий порядок проведения рекламационно-претензионной работы в ОАО «РЖД» приведен в приложении Г.

4.8 В случае, если стороны договора поставки являются участниками систем КАСАТ и КАС АНТ, АС РБ, то вопросы наличия дефектов, причин их возникновения, повлекших за собой отказ товара, определения виновного лица решаются сторонами, в том числе, с учётом данных указанных систем с приложением рекламационных документов.

5 Порядок проведения рекламационной работы

5.1 Общие требования

5.1.1 Основанием для составления рекламационного акта является неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств поставщиком (изготовителем) в части качества и/или количества (комплектности) товара по договору поставки. В случае возникновения транспортного происшествия и иного события, связанного с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта или отказа по причине наличия дефекта в товаре, началом рекламационной работы считают дату получения поставщиком (изготовителем) уведомления о данном транспортном происшествии и ином событии, связанным с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта в соответствии с Положением [1].

5.1.2 Заказчик (получатель) предъявляет рекламационный акт в

соответствии с настоящим стандартом в следующих случаях:

поставщику (изготовителю) при несоответствии товара нормативной и технической документации;

поставщику ПО при несоответствии качества ПО поставляемой документации;

поставщику проектной документации при несоответствии нормам типового проектирования;

поставщику (изготовителю) в случае транспортного происшествия по причине дефекта товара, эксплуатируемого в гарантийный срок эксплуатации;

поставщику (изготовителю) товара при несоответствии требованиям условий договора поставки.

Если комплектующее изделие или комплект ЗИП для товара поставляется заказчику (получателю) по отдельному договору поставки, то рекламационный акт предъявляется их поставщику (изготовителю).

В случае, если ремонт товара осуществлен поставщиком (изготовителем) товара, а ЗИП или комплектующие изделия получены данным поставщиком (изготовителем) от другого поставщика (изготовителя), то рекламационный акт предъявляется поставщику (изготовителю) товара, осуществившему поставку товара заказчику (получателю).

5.1.3 Если дефекты товара не могут быть устранены поставщиком (изготовителем) либо заказчиком (получателем) за счет поставщика (изготовителя), то заказчик (получатель) вправе полностью, либо частично отказаться от товара, в том числе возвратить некачественный товар поставщику (изготовителю), полностью, либо частично отказаться от дальнейших поставок товара, заявить о расторжении договора поставки в одностороннем порядке и потребовать от поставщика (изготовителя) вернуть все уплаченные денежные средства, а также потребовать возмещения убытков в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.4 Рекламационный акт составляется комиссией, образованной заказчиком (получателем) согласно подпункту 5.3.1, по типовой форме, приведенной в приложении В. Допускается (если это не противоречит положениям договора поставки) одним рекламационным актом оформлять несколько случаев отказа или обнаружения дефектов товара, выявленных при входном контроле, в период пуско-наладочных работ или в эксплуатации и оформленных в соответствии с накопительной ведомостью, приведенной в приложении Д.

5.1.5 В случае применения автоматизированной системы ведения рекламационно-претензионной работы, предусматривающей автоматизированное формирование рекламационных актов, коды каждого дефекта товара, а также описания дефектов и несоответствий товара должны быть привязаны к индексам и номерам первичной документации по статистике и техническому учету, включая формы паспортов, применяемых в ОАО «РЖД».

5.2 Порядок вызова представителя поставщика (изготовителя)

5.2.1 Заказчик (получатель) при обнаружении несоответствия качества и/или количества (комплектности) товара требованиям, установленным настоящим стандартом, условиями договора поставки, принимает меры к обеспечению хранения такого товара, предотвращающих ухудшение его качества, и в срок, не превышающий трех суток с даты обнаружения несоответствия товара, направляет уведомление (факсограмму с подтверждением или телеграмму с уведомлением или заказным письмом с уведомлением) представителю поставщика (изготовителя) для участия в проверке качества и/или количества (комплектности) товара, составления рекламационного акта и устранения дефектов и несоответствий, если иное не предусмотрено договором поставки.

Форма уведомления о вызове представителя поставщика (изготовителя) приведена в приложении Ж.

Так же в срок не более трех рабочих дней, с даты обнаружения несоответствия качества и/или количества (комплектности) товара, заказчик (получатель) вносит данные о возникшем дефекте в формуляр (паспорт) товара.

5.2.2 Поставщик (изготовитель) в срок не более трех рабочих дней с даты получения уведомления, сообщает заказчику (получателю) о своем решении в письменном виде:

о целесообразности выезда уполномоченного представителя для анализа дефекта товара в условиях эксплуатации;

об отзыве товара для анализа причин отказа в условиях завода-изготовителя;

о вскрытии и ремонте товара самостоятельно заказчиком (получателем) с продлением гарантийного срока эксплуатации;

об отказе от исполнения гарантийных обязательств, в связи с истечением гарантийного срока эксплуатации.

Срок прибытия уполномоченного представителя поставщика (изготовителя) для анализа дефекта товара в условиях эксплуатации должен составлять не более пяти суток с даты получения уведомления, без учета времени проезда.

5.2.3 В уведомлении заказчик (получатель) может предложить поставщику (изготовителю):

варианты (при наличии у получателя) возможных решений, направленных на устранение отказа или дефекта товара, оптимальных с точки зрения заказчика (получателя), и необходимые для этого мероприятия;

решить вопрос о командировании уполномоченного представителя поставщика (изготовителя), вызове уполномоченных представителей поставщиков (изготовителей) комплектующих изделий (при необходимости) для участия в проверке качества и/или количества (комплектности) товара, составлении рекламационного акта;

уполномочить на участие в проверке качества и/или количества (комплектности) товара представителя поставщика (изготовителя),

находящегося в месте эксплуатации товара;

согласовать проведение исследования для определения причин возникновения отказа или дефекта товара и составление рекламационного акта без участия представителя поставщика (изготовителя) в одностороннем порядке.

5.2.4 Заказчик (получатель) проверяет наличие у представителя поставщика (изготовителя) соответствующих полномочий: оформленное удостоверение для участия в проверке качества и/или количества (комплектности) товара (для структурных подразделений ОАО «РЖД») или доверенность, выданную в соответствии с законодательством Российской Федерации. Форма удостоверения приведена в приложении И.

При проверке доверенности представителя поставщика (изготовителя) необходимо обращать внимание на наличие в ней полномочий представителю поставщика (изготовителя) осуществлять от имени поставщика (изготовителя) все необходимые юридические и фактические действия для изучения причины несоответствия товара, установленным требованиям, составления и подписания рекламационного акта, а также на принятие решения о способах устранения выявленных дефектов и исполнения гарантийных обязательств.

Доверенность, выданная от имени юридического лица, должна иметь соответствующую печать и подпись руководителя.

В случае неприбытия представителя поставщика (изготовителя) в срок, установленный подпунктом 5.2.2, неполучения сообщения о его дальнейших действиях, заказчик (получатель) осуществляет выявление (исследование) характера и причин несоответствия товара установленным требованиям и составляет рекламационный акт в одностороннем порядке.

5.2.5 В уведомлении заказчик (получатель) запрашивает письменное согласие поставщика (изготовителя) на выполнение работ по замене изделий, в которых обнаружены дефекты, исправными из своих запасов.

Израсходованные получателем запасы изделий подлежат восстановлению или компенсации в денежной или материальной форме поставщиком (изготовителем) в течение десяти рабочих дней со дня получения им рекламационного акта, оформленного в соответствии с подразделом 5.3, если иное не предусмотрено договором поставки. Снятые изделия заказчик (получатель) сохраняет до прибытия поставщика (изготовителя). Поставщиком (изготовителем) товара также компенсируются все издержки. Порядок возврата некачественных изделий должен быть предусмотрен в договоре поставки товара.

5.3 Порядок составления рекламационного акта

5.3.1 Для составления рекламационного акта заказчик (получатель) создает комиссию, в состав которой входят: руководитель заказчика (получателя), представитель заказчика (получателя), на которого возлагается ответственность за ведение рекламационной работы, приемщик подвижного состава или лицо, на которое возложены обязанности приемки товара, уполномоченный представитель поставщика (изготовителя) товара,

представитель заказчика (получателя) в функции которого входит работа по входному контролю качества и/или количества (комплектности).

Состав комиссии утверждается приказом руководителя заказчика (получателя).

Решение по результатам работы комиссии принимает руководитель заказчика (получателя), являющийся председателем комиссии, или лицо, его замещающее.

Рекламационный акт утверждается руководителем заказчика (получателя) и заверяется его печатью.

В случае неприбытия уполномоченного представителя поставщика (изготовителя) товара в установленный подпунктом 5.2.2 срок, неполучения получателем сообщения о его выезде или по письменному согласованию с поставщиком (изготовителем) заказчик (получатель) осуществляет выявление (исследование) характера и причин дефектов и несоответствий товара установленным требованиям и самостоятельно (в одностороннем порядке) составляет рекламационный акт, который имеет обязательную силу для поставщика (изготовителя).

5.3.2 Комиссия выполняет следующие функции:

- проверяет соблюдение условий транспортировки, хранения или эксплуатации товара на соответствие требованиям нормативной и технической документации;
- определяет внешние проявления дефекта товара (отсутствия качества) и выявляет неисправные изделия;
- определяет причины возникновения дефекта товара (отсутствия качества);
- определяет необходимость дальнейших исследований товара для выявления конкретной причины и характера дефекта (отсутствия качества), если причина возникновения дефекта товара (отсутствия качества) не может быть определена в условиях получателя;
- определяет порядок восстановления товара;
- определяет сторону, виновную в возникновении дефекта товара (отсутствия качества);
- составляет рекламационный акт.

5.3.3 Все члены комиссии подписывают рекламационный акт. Член комиссии, не согласный с содержанием рекламационного акта, обязан подписать акт, указав о своем несогласии с принятым решением, и вправе изложить особое мнение. Особое мнение излагается на отдельном листе и прилагается к каждому экземпляру рекламационного акта. С особым мнением должны быть ознакомлены все члены комиссии. Особое мнение считается заявленным, если оно содержит доказательства, обосновывающие выводы о причинах возникновения отказа или дефектов товара, отличные от выводов комиссии, изложенных в рекламационном акте. В случае заявления особого мнения член комиссии, не имеющий возможности представить соответствующие доказательства, обязан письменно представить:

- порядок и способы получения необходимых доказательств;
- организации, подлежащие привлечению в качестве экспертов для обеспечения достоверности исследования;
- сроки представления доказательств;
- гарантии несения расходов на проведение исследований по получению доказательств, в случае доказательства вины стороны, выдвинувшей особое мнение.

Если особое мнение будет подтверждено в соответствии с подпунктом 5.4.11, то расходы на проведение исследований по получению доказательств вины ложатся на виновную сторону.

Особое мнение не является основанием для отказа от выполнения требований утвержденного рекламационного акта.

5.3.4 В случае составления одностороннего рекламационного акта к нему прикладывают копию уведомления о вызове представителя поставщика (изготовителя) с подтверждением получения уведомления поставщиком (изготовителем), а в акте указывают о согласии поставщика (изготовителя) на составление одностороннего рекламационного акта или о неявке представителя поставщика (изготовителя) в установленный срок. Поставщик (изготовитель) самостоятельно несет риски необеспечения участия своих уполномоченных представителей в выяснении причин возникновения дефектов товара. В случае составления одностороннего рекламационного акта поставщик (изготовитель) лишается возможности ссылаться на недостоверность рекламационного акта.

5.3.5 Рекламационный акт должен быть составлен в окончательном виде, в двух экземплярах и утвержден в срок не более десяти рабочих дней с даты обнаружения дефекта товара.

Если к дате составления рекламационного акта будут выявлены другие дефекты и несоответствия качества и/или количества (комплектности) товара, кроме указанных в уведомлении, то по каждому из них составляется отдельный рекламационный акт и рекламационная работа ведется по каждому из них отдельно, в соответствии с положениями настоящего стандарта.

5.3.6 Заказчик (получатель) в течение двух рабочих дней после утверждения один экземпляр рекламационного акта направляет поставщику (изготовителю). Один экземпляр рекламационного акта остается у заказчика (получателя), копию рекламационного акта заказчик (получатель) направляет в ЦТА и профильное структурное подразделение Заказчика (получателя).

5.3.7 После получения утвержденного рекламационного акта поставщик (изготовитель) предоставляет заказчику (получателю) сведения о порядке выполнения им требований рекламационного акта и мерах по устранению и предотвращению аналогичных дефектов товара, в течение трех рабочих дней.

5.4 Порядок исследования дефектных товаров

5.4.1 Исследование дефектного товара проводится для установления характера дефектов (изготовление, эксплуатация) и причины их возникновения.

5.4.2 Исследование дефектного товара у получателя проводит комиссия.

Если комиссия, придет к выводу о том, что исследование в условиях

получателя не может выявить характер и причины возникновения дефектов товара, то заказчик (получатель), по соглашению с поставщиком (изготовителем), в десятидневный срок направляет поставщику (изготовителю) для исследования товар (или его составную часть).

5.4.3 В случае невозможности определения комиссией причины дефекта товара, по решению председателя комиссии для установления характера дефекта (изготовления, эксплуатации) и причин их возникновения, по соглашению заказчика (получателя) и поставщика (изготовителя), допускается направлять товар для исследования в аккредитованный в соответствии с ГОСТ ИСО/МЭК 17025 испытательный центр.

5.4.4 Товар, подлежащий отправке для исследования у поставщика (изготовителя), упаковывают в тару, обеспечивающую его сохранность при транспортировании.

5.4.5 Заказчик (получатель) в течение одного рабочего дня с даты отправки товара сообщает уведомлением поставщику (изготовителю) наименование товара, дату и способ отправки товара, номер отгрузочного документа, номер рекламационного акта. Оплату услуг или возмещение расходов по транспортированию товара, понесенных заказчиком (получателем), производит поставщик (изготовитель).

5.4.6 Для исследования дефектного товара у поставщика (изготовителя) заказчик (получатель) командирует своего представителя в создаваемую поставщиком (изготовителем) комиссию.

При нецелесообразности выезда уполномоченного представителя заказчика (получателя) о своем решении сообщает в письменном виде поставщику (изготовителю) решение на проведение исследования для определения причин возникновения отказа или дефекта без участия своего представителя и составление рекламационного акта в одностороннем порядке.

Если исследование некачественного товара проводится в аккредитованном испытательном центре, то командирование представителя заказчика (получателя) и поставщика не требуется.

Состав комиссии при поставщике (изготовителе) определяется приказом руководителя поставщика (изготовителя).

Комиссия проводит исследования по разработанной поставщиком (изготовителем) программе, согласованной с заказчиком (получателем). Поставщик (изготовитель) направляет проект программы исследований на согласование в течение трех рабочих дней со дня получения поставщиком (изготовителем) рекламационного акта и/или товара.

5.4.7. Товар представляют комиссии при поставщике (изготовителе) вместе с документацией на него и актом исследования товара при заказчике (получателе) с соответствующими приложениями к нему.

5.4.8. Комиссия при поставщике (изготовителе) осуществляет:

- внешний осмотр товара и исправность тары (упаковки);
- после распаковки проверяет комплектность товара, заводской номер;
- выполняет предусмотренный программой исследования комплекс

работ для определения характера и причин возникновения дефекта товара;

- определяет порядок и место дальнейших исследований товара, если проведенные исследования не позволили установить причины возникновения дефектов;
- составляет акт исследования.

5.4.9 Планируемое время для исследования товара у поставщика (изготовителя) должно быть определено в пределах не более двадцати рабочих дней в зависимости от технической сложности товара со дня получения поставщиком (изготовителем) рекламационного акта и/или товара.

При невозможности или нецелесообразности пересылки товара поставщику (изготовителю) комиссия поставщика (изготовителя) проводит исследование у заказчика (получателя). В этом случае программа исследований подлежит дополнительному согласованию с заказчиком (получателем) в течение трех рабочих дней.

5.4.10 По результатам исследования комиссия при поставщике (изготовителе) составляет акт исследования.

В акте исследования указывают:

время составления акта и основные данные по результату исследования (наименование товара, наработка или продолжительность хранения, гарантийные обязательства);

поставщик (изготовитель);

дефекты товара;

установленные причины появления дефектов по результатам исследования;

рекомендации по дальнейшему использованию данного товара, устранению и предупреждению причин появления дефектов товара, находящихся в производстве и эксплуатации.

К акту исследования прилагают программу исследований, эскизы, фотоснимки.

Акт исследования подписывается всеми членами комиссии, и утверждается руководителем поставщика (изготовителя), который является председателем комиссии или лицом его замещающим. Форма акта исследования приведена в приложении К.

Член комиссии при поставщике (изготовителе), не согласный с содержанием акта исследования, подписывает акт с указанием о своем несогласии и излагает особое мнение. Порядок изложения особого мнения осуществляется в соответствии с подпунктом 5.3.3. Утвержденный акт исследования в трехдневный срок подлежит рассылке заказчику (получателю), представителю ЦТА на территории предприятия-изготовителя товара, который подлежит инспекторскому контролю.

5.4.11 Если при исследовании установлено, что характер дефекта является конструкционным, то копия акта исследования в тот же срок направляется изготовителю товара.

5.4.12 Если в акте исследования отражены разногласия о характере

(изготовление, эксплуатация) и причинах появления дефектов между заказчиком (получателем), представителем ЦТА на территории предприятия-изготовителя той продукции, которая подлежит инспекторскому контролю с одной стороны, и поставщиком (изготовителем), с другой стороны, то для разрешения данного вопроса необходимо провести работу в соответствии с подпунктом 5.4.3.

Финансирование исследования в аккредитованном испытательном центре проводится за счет поставщика (изготовителя). В случае установления вины заказчика (получателя) в дефекте товара, заказчик (получатель) возмещает понесенные затраты в соответствии с законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено договором поставки.

5.4.13 В заключении комиссии при поставщике (изготовителе) указываются характер и причины возникновения дефектов в товаре. Заключение комиссии при поставщике (изготовителе) после его подписания в срок не более трех рабочих дней подлежит рассылке заказчику (получателю) и поставщику (изготовителю). Заказчик (получатель) и поставщик (изготовитель) используют это заключение для принятия решения по рекламационному акту.

6 Порядок удовлетворения рекламационных актов и учета рекламационных документов

6.1 Рекламационный акт в отношении дефекта товара считается удовлетворенным в случае устранения причины возникновения дефекта товара, указанной в рекламационном акте, восполнения израсходованного изделия получателя, возмещение затрат на проведение ремонтных работ заказчиком (получателем) по согласованию с поставщиком (изготовителем) и оформления акта выполненных работ по ремонту с подтверждением пригодности товара для дальнейшей эксплуатации, в срок, указанный в договоре поставки. Форма акта и сроки его направления причастным приведены в пункте 6.6 настоящего стандарта.

6.2 По требованию заказчика (получателя) поставщик (изготовитель) должен за свой счет устранить дефекты товара, оплатить расходы на проведение дополнительных исследований и экспертиз, а также расходы связанные с устранением причин выхода из строя товара, расходы на транспортировку (туда и обратно) товара от заказчика (получателя) к поставщику (изготовителю) и/или до места проведения дополнительных исследований и экспертиз.

6.3 Устранение дефектов товара или замена товара выполняются поставщиком (изготовителем) в кратчайшие технически возможные сроки или срок, определенный договором поставки, но не более двадцати рабочих дней со дня составления рекламационного акта, если иной срок не предусмотрен договором поставки.

Если в течение вышеуказанного срока дефекты товара не устранены, то заказчик (получатель) направляет в адрес поставщика (изготовителя)

претензию. Форма претензии приведена в приложении Л. Претензии, вытекающие из деятельности филиалов и структурных подразделений ОАО «РЖД», рассматриваются и предъявляются в соответствии с разделом 8 настоящего стандарта.

6.4 Дефекты, указанные в рекламационном акте, считаются устраненными, если качество и/или количество (комплектность) товара приведено в соответствие требованиям нормативной и/или эксплуатационной документации.

6.5 О работах, проведенных по устранению дефектов товара, поставщик (изготовитель) делает отметку в формуляре (паспорте), если иное не предусмотрено договором поставки.

Гарантийный срок эксплуатации на товар продлевается поставщиком (изготовителем) на количество дней, равное периоду простоя товара по вине поставщика (изготовителя). Простоем товара является период времени с даты обнаружения дефекта до его устранения. Данные о продлении гарантийного срока эксплуатации заносятся поставщиком (изготовителем) в формуляр (паспорт).

6.6 По завершении работ по устранению дефектов товара или его замене заказчик (получатель) составляет акт о его восстановлении или замене. Форма акта приведена в приложении М.

Заказчик (получатель) в трехдневный срок после составления акта направляет его копии поставщику (изготовителю) и в ЦТА. Один экземпляр акта остается у заказчика (получателя).

6.7 Учет рекламационных актов по форме журнала учета рекламационно-претензионной работы ведет поставщик (изготовитель), заказчик (получатель) и представитель ЦТА на территории предприятия-изготовителя товара, который подлежит инспекторскому контролю (при их наличии). Форма журнала приведена в приложении Н.

6.8 Представитель ЦТА на территории предприятия-изготовителя товара, который подлежит инспекторскому контролю, осуществляет контроль хода работ по рекламационным актам, принимает меры по предупреждению несоответствий, ставших причиной отказа товара, указанного в рекламационном акте.

Не реже одного раза в квартал проводить проверки соответствия и качества изготовляемого товара.

7 Порядок предоставления и рассмотрения отчетов по рекламационной работе

7.1 С целью осуществления мониторинга качества и/или количества (комплектности) товара, поставляемой для нужд ОАО «РЖД», подразделение, непосредственно осуществляющее исполнение договора, ежеквартально (нарастающим итогом) должно представлять не позднее пятнадцатого числа месяца, следующего за отчетным периодом, в курирующие Дирекции

(департаменты) ОАО «РЖД», информацию о ведении рекламационно-претензионной работы и ее результатах в журнале, приведенном в приложении Н.

7.2 Лица, назначенные в подразделениях, непосредственно осуществляющих исполнение договора, ответственными за ведение журнала, заносят в него сведения на основании представленных документов в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты их получения. Рекомендованный перечень документов для предъявления и удовлетворения рекламаций приведен в Приложении П.

7.3 На основании данных учета рекламационных актов ежеквартально курирующими Дирекциями (Департаментами) формируется отчет и направляется в рабочую группу по рассмотрению вопросов проведения рекламационно-претензионной работы.

7.4 Заседания рабочей группы проводятся не реже одного раза в квартал в соответствии с утвержденным старшим вице-президентом ОАО «РЖД» по инновационному развитию графиком.

Рабочая группа имеет право:

- запрашивать в подразделениях аппарата управления ОАО «РЖД», филиалах, структурных подразделениях ОАО «РЖД» информацию по вопросам, входящим в компетенцию рабочей группы;
- при возникновении разногласий по предъявляемым рекламационным актам между заказчиком (получателем) и поставщиком (изготовителем) товара подлежащего инспекторскому и входному контролю со стороны ОАО «РЖД», направлять данные материалы на рассмотрение заказчику (получателю), поставщику;
- в случае необходимости, направлять в сторонние организации обращения по вопросам, связанным с рекламационно-претензионной работой;
- приглашать на заседания рабочей группы работников ОАО «РЖД» для разъяснения вопросов организации и повышения эффективности ведения рекламационно-претензионной работы в ОАО «РЖД».

Рабочая группа дает рекомендации по принятию управленческих решений для планирования деятельности ОАО «РЖД».

7.5 Решения рабочей группы принимаются большинством голосов от числа присутствующих членов, оформляются протоколом, который удостоверяется подписью председателя рабочей группы или лица, его замещающего.

Реализация, принятых рабочей группой, решений осуществляется подразделениями аппарата управления ОАО «РЖД», филиалами ОАО «РЖД», структурными подразделениями ОАО «РЖД».

8 Организация работы по рассмотрению и предъявлению претензий (в рамках сферы применения настоящего стандарта)

8.1. Порядок рассмотрения претензий, предъявленных к ОАО «РЖД»

8.1.1. Ответственность за своевременное рассмотрение претензий, предъявленных к ОАО «РЖД» по договору, несет подразделение-исполнитель ОАО «РЖД» по договору.

8.1.2. При поступлении в подразделение-исполнитель ОАО «РЖД» претензии, оно в трехсуточный срок формирует комплект документов, необходимых для рассмотрения претензии и подготовки ответа на нее (включая: договор; рекламационный акт; доказательства поступления рекламационного акта; доказательства обоснованности либо необоснованности предъявленных требований; анализ расчета суммы требований; акты сдачи-приемки и сверки расчетов; накладные, протоколы, уведомления и иные документы, имеющие значение для рассмотрения претензии) и инициирует подготовку и направление ответа на претензию в соответствии с установленным в ОАО «РЖД» порядке. Общий порядок проведения рекламационно-претензионной работы в ОАО «РЖД» приведен в приложении Г.

8.2. Порядок предъявления ОАО «РЖД» претензий к поставщикам (изготовителям)

8.2.1 Отказ в удовлетворении рекламационного акта, направленного в предусмотренном настоящим стандартом порядке, а также неудовлетворение рекламационного акта в установленный срок и (или) частичное удовлетворение рекламационного акта является основанием для предъявления претензии.

8.2.2. Контроль за своевременным удовлетворением рекламационных актов и возникновением оснований для предъявления претензии несет подразделение-исполнитель ОАО «РЖД» по договору.

8.2.3. При установлении подразделением-исполнителем ОАО «РЖД» по договору факта возникновения основания для предъявления претензии, такое подразделение-исполнитель в трехсуточный срок формирует комплект документов, необходимых для предъявления претензии (включая: договор; рекламационный акт; доказательства поступления рекламационного акта; доказательства обоснованности предъявляемых требований; расчет суммы требований; акты сдачи-приемки и сверки расчетов; накладные; протоколы; уведомления и иные документы, имеющие значение для предъявления претензии) и инициирует подготовку и предъявление претензии в соответствии установленным в ОАО «РЖД» порядке. Общий порядок проведения рекламационно-претензионной работы в ОАО «РЖД» приведен в приложении Г.

8.3 Порядок учета претензий, составления и предоставления отчетности по претензионной работе

8.3.1 Подразделение-исполнитель ОАО «РЖД» по договору ведет учет претензий по форме журнала, приведенной в приложении Н.

8.3.2 Учет претензий ведется в электронной форме, позволяющей осуществлять контроль сроков оформления и предоставления документов, а

также формировать справочные данные по количественным показателям.

8.3.3 Руководитель подразделения-исполнителя ОАО «РЖД» по договору назначает лиц, ответственных за ведение учета претензий. Лица, ответственные за ведение учета претензий, заносят в журнал сведения на основании соответствующих документов в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты их получения.

8.3.4 Ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным, подразделение-исполнитель по договору поставки предоставляет в рабочую группу письменные отчеты о претензионной работе по форме журнала, приведенной в приложении Н, с приложением объяснительных записок по неурегулированным претензионным материалам, срок которых превышает 6 месяцев.

8.4 Порядок расчета суммы претензионных требований и причиненного убытка в результате поставки некачественной продукции

Расчет суммы претензионных требований (основного долга и штрафных санкций), а так же расчет причиненного убытка, связанных с понесенными расходами, утратой или повреждением имущества, а также с неполученными доходами или в случае транспортного происшествия и иных связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта событий производится согласно установленному в ОАО «РЖД» порядку.

Приложение А
(рекомендуемое)
Акт об отсутствии документов при приемке товара

АКТ

г._____ « »_____ 20__ г.

Во время приемки:

наименование товара

по договору поставки : _____
в пакете документов отсутствовали следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Дата документа	Номер документа	Количество листов

Данный акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон.

От поставщика (изготовителя): **От заказчика (получателя):**

М.П. **М.П.**

Приложение Б
(обязательное)

Перечень форм первичной документации по учету технического состояния, пробегов, технического обслуживания и ремонта технического средства

Индекс и номер формы	Наименование формы

Хозяйство перевозок

1. ДУ-46 Журнал осмотра путей, стрелочных переводов, устройств СЦБ, связи и контактной сети

Локомотивное хозяйство

2. ТУ-7 Донесение об отказе изделия
3. ТЭУ-21 Технический акт о повреждении и неисправности локомотива, моторвагонного подвижного состава
4. ТУ-28 Книга записи ремонта локомотивов, моторвагонного подвижного состава, железнодорожных кранов
5. ТУ-29 Книга повреждений и неисправностей локомотивов моторвагонного подвижного состава и их оборудования
6. ТУ-132 Журнал регистрации ответственных деталей локомотивов, моторвагонного подвижного состава, забракованных по трещинам и другим дефектам, обнаруженным дефектоскопом
7. ТУ-143 Журнал результатов испытаний электрических машин на испытательной станции (стенде)
8. ТУ-92 Журнал осмотра и ремонта подшипников качения
9. ТУ-152 Журнал технического состояния локомотива, моторвагонного подвижного состава
10. ТУ-14 Книга учета осмотров, технического обслуживания, ремонта и испытания тормозного оборудования Локомотивов и моторвагонного подвижного состава

Хозяйство гражданских сооружений и водоснабжения

1. ТВУ-1 Ведомость учета работы насосной станции (водоснабжения или канализации)
2. ВУ-11 Журнал осмотра зданий и сооружений

Вагонное хозяйство

1. ВУ-15 Книга натурного осмотра вагонов на пунктах технической передачи
2. ВУ-22 Дефектная ведомость на ремонт грузового вагона
3. ВУ-22а Дефектная ведомость на ремонт пассажирского вагона
4. ВУ-23м Уведомление на ремонт вагона
5. ВУ-25 Акт о повреждении вагона
6. ВУ-87 Журнал учета технического обслуживания и

неисправностей рефрижераторной секции

7. ВУ-93 Журнал ремонта роликовых подшипников
8. ВУ-1ОКМ Акт на исключение универсального контейнера из инвентарного парка ОАО «РЖД»
9. ВУ-25а Акт о повреждении пассажирского вагона (с приложением)
10. ВУ-101 ЭТД номер акта браковки запасных частей грузового вагона
11. ВУ-102 ЭТД Расчетно-дефектная ведомость
12. ВУ-41М Акт-рекламация на узлы и детали вагона, не выдержавшие гарантийного срока после изготовления, ремонта, модернизации
13. ВУ-1к Акт о технической приемке новых контейнеров
14. ВУ-23к Уведомление на ремонт контейнеров
15. ВУ-25к Акт о повреждении контейнеров
16. ПУ-91 Сертификат на партию отгруженных рельсов или сварную рельсовую плеть
17. ПУ-95 Шнуровая книга учета отремонтированных и сваренных рельсов

Путевое хозяйство

1. ПУ-2а Журнал учета дефектных и остродефектных рельсов, обнаруженных в главных станционных, специальных и подъездных путях
2. ПУ-6 Книга учета стрелочных переводов и глухих пересечений, лежащих в пути
3. ЛУ-19 Журнал учета подрельсового основания и скреплений, лежащих в пути

Хозяйство автоматики и телемеханики

1. ШУ-64 Журнал технической проверки устройств СЦБ на станции
2. ШУ-78 Журнал учета повреждений устройств автоматики и телемеханики
3. ШУ-2 Журнал учета выполненных работ на объектах СЦБ и связи
4. ШУ-61 Карточка учета светофорных ламп и светодиодных модулей светофоров
5. ШУ-63 Карточка измерений параметров аккумуляторных батарей и выпрямителей
6. ТТГУ-67 Журнал технической проверки установки электропитания.

Хозяйство электрификации и электроснабжения

1. ЭУ-83 Книга осмотров и неисправностей
2. ЭУ-93 Акт о повреждении контактной сети
3. ЭУ-94 Акт о повреждении электроснабжения СЦБ и других нетяговых потребителей
4. ЭУ-131 Акт о повреждении на тяговой подстанции (линейном

устройстве тягового электроснабжения)

Хозяйство грузовой и коммерческой работы

1. ГУ-104 Акт экспертизы груза
2. ГУ-106 Акт о техническом состоянии вагона, контейнера
3. ГУ-23ВЦ Акт общей формы
4. ГУ-98ВЦ Книга регистрации коммерческих неисправностей вагонов в пунктах коммерческого осмотра
5. МНУ-11 Технический паспорт весов
6. Книга учета нарушений нормальной работы устройств АС КОПВ

Безопасность движения

1. РБУ-1 Акт расследования транспортных происшествий и иных (РБУ-1 событий, связанных с нарушением правил безопасности Ксх) движения и эксплуатации железнодорожного транспорта
2. РБУ-3 Акт расследования транспортных происшествий и иных (РВУ- событий, связанных с нарушением правил безопасности ЗКсх) движения и эксплуатации железнодорожного транспорта
3. РБУ-3 Акт служебного расследования
4. РБУ-7 Книга учета браков, связанных с безопасностью движения и грубых нарушений Правил технической эксплуатации

Хозяйство механизации

1. ТУ-152 Журнал технического состояния локомотива, моторвагонного подвижного состава
2. ТУ-14 Книга учета осмотров, технического обслуживания, ремонта и испытания тормозного оборудования локомотивов и моторвагонного подвижного состава

Промышленная деятельность

1. ЗРУ-2 Акт на ненормально изношенные и недостающие детали локомотивов

Хозяйство связи

1. ИГУ-78 Журнал учета повреждений устройств связи
2. ШУ-2 Журнал учета выполненных работ на объектах связи

По всем хозяйствам

1. ТУ -13 7 Книга замечаний машинистов

Приложение В
(рекомендуемое)
Форма рекламационного акта

УТВЕРЖДАЮ

должность, организация

(предприятие) Заказчика (получателя)

МП _____
подпись, инициалы, фамилия
«__»_____20__ г.

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ №_____
от« » 20 г.

1. Наименование заказчика (получателя) и его почтовый адрес

_____

2 Наименование товара, заводской номер

_____

3. Поставщик (изготовитель) товара

_____

4. Номера договора поставки, счета фактуры, транспортной накладной

_____

_____

5. Предприятие - изготовитель

_____

6. Дата изготовления товара

_____

7. Дата ремонта, проверки товара

_____

8. Дата ввода в эксплуатацию товара

_____

9. Дата обнаружения дефекта (несоответствия качества и/или количества (комплектности)

_____

10. Наименование вышедшей из строя сборочной единицы, детали товара

_____

заводской номер

_____

11. Описание обнаруженного дефекта (несоответствия качества и/или количества (комплектности)

_____

_____

12. Условия хранения товара на складе (для товара)

13. Состояние тары, упаковки в момент осмотра товара, состояние наружной маркировки тары, состояние_____

14. Наработка на момент обнаружения дефекта (несоответствия качества и/или количества (комплектности))_____
15. Обстоятельства, при которых возник отказ товара

16. Последствия, понесенные убытки

17. Обозначение стандарта, конструкторской документации, тип измерительного оборудования, номер технологической карты, примененные при проверке товара для выявления дефекта (несоответствия качества и/или количества (комплектности))

18. Уведомление о вызове представителя поставщика (изготовителя) выслано
«___»_____ 20__г. за №_____
19. Необходимость замены или ремонта _____

перечисляют детали, приборы, сборочные единицы товара
20. Причины, вызвавшие составление одностороннего рекламационного акта_____
21. Сведения об устранении обнаруженного дефекта (заполняют, если качество товара или работ восстановлено до окончания составления рекламационного акта)_____

товар

заказчиком (получателем) или поставщиком (изготовителем),
соответствуют требованиям

нормативной (эксплуатационной, ремонтной) документации;

указывают использованный ЗИП для восстановления
22. Дополнительные данные_____

23. Заключение_____
характер дефекта, несоответствия, решение

о восстановлении или замене товара,

место восстановления, затраченные ресурсы (средства),

необходимость дополнительных исследований, сведения об

устранении дефекта или несоответствия

24. Приложения:_____

эскизы, материалы результатов исследований,

фотоснимки, акты отбора проб, результаты анализов и др.

Составлен комиссией;

Председатель_____ _____ _____

должность подпись инициалы, фамилия

Члены комиссии:

должность, место работы инициалы, фамилия

подпись

дата и номер удостоверения

должность, место работы инициалы, фамилия

подпись

дата и номер удостоверения

должность, место работы инициалы, фамилия

подпись

дата и номер удостоверения

должность, место работы инициалы, фамилия

подпись

дата и номер удостоверения

должность, место работы инициалы, фамилия

подпись

дата и номер удостоверения

должность, место работы инициалы, фамилия

подпись

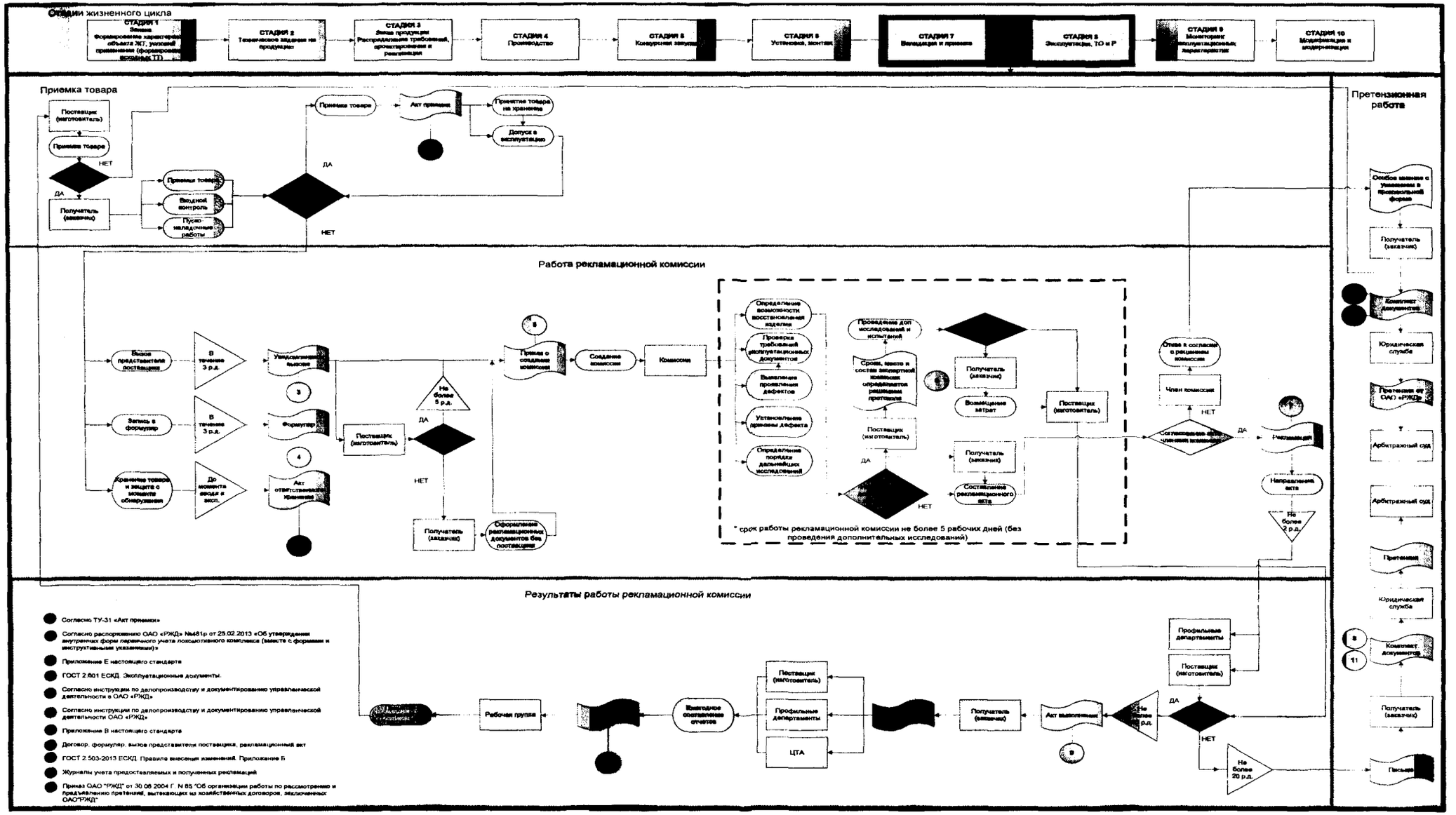
дата и номер удостоверения

Примечания

1. Заполнение всех пунктов рекламационного акта для товара обязательно.

2. Допускается использование форм рекламационного акта, утвержденных в установленном порядке для применения в отдельных хозяйствах ОАО «РЖД».

Приложение Г
(Справочное)
«Процессная модель организации и проведения рекламационно-претензионной работы в ОАО «РЖД»



Приложение Д
(справочное)

Накопительная ведомость отказов и дефектов гарантийных сборочных единиц и деталей, находящихся в подразделении ОАО «РЖД»

(указать наименование подразделения железной дороги, функционального филиала и т.д.) за период с 01.01.20XX по 31.12.20XX г.г.

Дата обнаружения несоответствия (неисправности, дефекта)	Наименование (сборочной единицы, детали, ПО, вида услуги или работы)	Обозначение (сборочной единицы, детали, ПО)	Срок окончания гарантии	Зафиксировано (дата, индекс и номер учетной формы)	Классификация вида дефекта (проявление, причина, виновник)		Включено в рекламацию (дата)
					Предварительная	Окончательная или решение об исследовании	

Приложение Ж
(рекомендуемое)

Форма уведомления

УВЕДОМЛЕНИЕ

о вызове представителя поставщика (изготовителя)

№ от« » 20 г.

адрес поставщика

1. Наименование ТС, ПО,_____
заводской №_____(другие реквизиты)_____
2. Получено_____
дата, номер транспортного или иного сопроводительного документа
3. Дата ввода в эксплуатацию_____
4. Наработка на момент обнаружения дефекта_____
указывают в ед. измерения по гарантии
5. Наименование вышедшей из строя_____

сборочной единицы, детали, прибора и т.д.
заводской №_____ (другие реквизиты)
6. Описание дефекта_____

Прошу командировать представителей предприятия_____
_____ к «____ »_____ 20___г.
адрес получателя

(дополнительная информация об участии в проверке качества ТС, ПО, услуг или работ представителя поставщика, находящегося на месте эксплуатации; согласии на составление рекламационного акта без участия представителя поставщика, согласии поставщика (изготовителя) на выполнение работ по замене изделий, в которых обнаружены дефекты, исправными из своих запасов)

должность, организация получателя подпись, инициалы, фамилия

Приложение И
(рекомендуемое)
Форма удостоверения*

УДОСТОВЕРЕНИЕ № от «____»_____ 20_ г.

1. Основание выдачи_____
уведомление получателя

2. Выдано представителю предприятия_____
наименование
предприятия,

должность фамилия, имя, отчество

на право участия у получателя_____
наименование получателя
в проверке качества и комплектности_____
наименование ТС (изделия), ПО,
услуг, работ
заводской № (другие реквизиты)_____для _____
(указать - какие) выяснения причин и

характера дефекта, подписания рекламационного акта,

восстановления ТС (изделия), ПО, качества услуг, работ

Руководитель предприятия

должность

подпись фамилия, инициалы
«___»_____ 20___ г.
МП

* Удостоверение заполняется на бланке предприятия.

Приложение К
(рекомендуемое)
Форма акта исследования

УТВЕРЖДАЮ

должность, организация
(предприятие) получателя

подпись, инициалы, фамилия
«__»_____20__г.
МП

АКТ ИССЛЕДОВАНИЯ №_____
от« » 20 г.

о причинах дефекта ТС (изделия) _____
наименование
заводской №_____
Рекламационный акт №_____ от_____
В период с_____по_____ комиссия провела исследование

наименование ТС (изделия)
по Программе, утвержденной поставщиком_____ и установила:

дата

причина появления дефекта,

предложения по предупреждению появления дефекта в ТС,

находящемся в производстве и эксплуатации, изменению чертежей,

схем, технологических процессов изготовления,

эксплуатационной документации, выпуску

бюллетеня по доработке и др.

ПРИЛОЖЕНИЯ:_____
программа исследования, методики, эскизы.

фотоснимки, акты отбора проб, результаты анализов и др.

Председатель комиссии: _____ _____
подпись
инициалы, фамилия

Члены комиссии: _____ _____
подпись
инициалы, фамилия

подпись
инициалы, фамилия

подпись
инициалы, фамилия

Представитель заказчика (получателя)
при изготовителе _____ _____
подпись инициалы, фамилия

Приложение Л
(справочное)

Форма претензии

_____ указывается полное наименование поставщика
_____ , его почтовый адрес
Тел.:_____, факс:_____
Е-шаИ:_____

«_____»_____г. №_____
На № от

ПРЕТЕНЗИЯ

В соответствии с договором от «_____ » _____ 20 ____ № _____ и дополнительным соглашением к нему от «_____ »_____20_____№_____ Ваше предприятие поставило товар покупателю (получателю) - указывается полное наименование покупателя (получателя).

В соответствии с п. _____ договора продавец обязуется передать в собственность покупателя товар в виде_____, в количестве _____ на общую сумму_____рублей, а покупатель обязуется принять товар и оплатить его в общей сумме_____ (_____) рублей.

Передача товара продавцом состоялась "_____ "_____ _____ г., что подтверждается_____ .

Согласно пункту _____ договора продавец обязался предоставить покупателю товар надлежащего качества. Пунктом_____договора установлено, что товар должен отвечать следующим требованиям: _____. Договором не установлена возможность наличия у товара недостатков.

Однако полученный покупателем товар в количестве _____ не соответствует условию договора о качестве товара. В ходе использования товара были выявлены следующие недостатки: _____ , что подтверждается:

Согласно абзацу 3 пункта 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае существенного нарушения требований к

качеству товара покупатель вправе потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

В связи с вышеизложенным, на основании пункта_____ договора N _____ от «____»_____ г., руководствуясь абзацем 3 пункта 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации, просим в течение _____дней со дня получения настоящей претензии заменить поставленный товар ненадлежащего качества в количестве _____ товаром, соответствующим Договору по качеству.

Ответ на настоящую претензию просим направить по факсимильной связи (____)_____, а также по почте.

Приложения:

1) акт от «____»_____20____№_____;

2) удостоверение представителя общественности (или незаинтересованной организации) №_____от «____»_____ 20____;

3) ж.д. (или товарно-транспортная) накладная №_____ ;

4) копия счета-фактуры № _____ от «____» _____ 20 _____ (прилагается копия счета-фактуры поставщика)

5) копия товарной накладной №_____ от «___»_____20_____;

6) копия телеграммы о вызове представителя отправителя от «_____»

7) копия телеграммы о вызове представителя поставщика от «_____ »

8) указываются иные претензионные документы, предоставленные грузополучателем (коммерческие акты, акты общей формы, упаковочные листы, отгрузочные спецификации, сертификаты и др.)

должность

подпись фамилия, инициалы

Приложение М
(рекомендуемое)
Форма акта о восстановлении товара

УТВЕРЖДАЮ

должность, организация
(предприятие) получателя
МП_____
подпись, инициалы, фамилия
«__»_____20__г.

АКТ
о восстановлении ТС
№_____
от« » 20 г.

В соответствии с рекламационным актом №_____от «___ »20_____г., на ТС

серия, номер
кем_____
поставщиком, получателем
проведены ремонтные работы_____
наименование детали, сборочной единицы
с использованием запасных частей_____
поставщика, получателя,
перечислить
После проведения работ ТС_____
серия, номер
испытан в соответствии с инструкцией по эксплуатации и его качество соответствует требованиям эксплуатационной и ремонтной документации.
«___»_____ 20__г. ТС_____ введен в эксплуатацию.
серия, номер

Представитель поставщика Представитель получателя

подпись инициалы, фамилия подпись инициалы, фамилия

дата и номер командировочного удостоверения

Приложение Н
(рекомендуемое)
Форма журнала ведения учета рекламационно-претензионной работы

№ п./п.	Наименование изделия	Обозначение стандарта или технических условий	Заказчик	Поставщик	Изготовитель	Количество выявленных несоответствий	Количество рекламаций	Количество претензий			Количество исков		Примечание

Приложение П
(справочное)

Перечень документов, разрабатываемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций

Таблица П - Перечень документов, разрабатываемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций

Наименование	Организация (предприятие), которая				Типовая форма документа
	Разрабатывает документ	Подписывает документ	Согласовывает документ	Утверждает документ	
Уведомление о вызове представителя поставщика (изготовителя)	Организация (предприятие) заказчика (получателя)	Руководитель организации (предприятия) заказчика (получателя)			Прил. Ж
Удостоверение	Организация (предприятие) поставщика (изготовителя)	Руководитель организации (предприятия) поставщика (изготовителя)	ПЗ при поставщике (изготовителе)		При л. И
Рекламационный акт (при обнаружении дефекта в процессе эксплуатации и входного контроля)	Комиссия при получателе	Комиссия, представители от других организаций		Руководитель организации (предприятия) заказчика (получателя)	Прил. **В**

Продолжение таблицы П

Наименование	Организация (предприятие), которая				Типовая форма документа
	Разрабатывает документ	Подписывает документ	Согласовывает документ	Утверждает документ	
Акт исследования о причинах дефекта изделия	Комиссия при получателе	Комиссия при получателе	Руководитель организации (предприятия) разработчика, ПЗ при поставщике (изготовителе), ПЗ при разработчике	Руководитель организации (предприятия) заказчика (получателя), руководитель организации (предприятия) поставщика (изготовителя)	Прил. К
Акт о восстановлении товара	Организация (предприятие) поставщика (изготовителя)	Должностное лицо организации (предприятия) поставщика (изготовителя), уполномоченное подписывать документ	ПЗ при поставщике (изготовителе)	Руководитель организации (предприятия) поставщика (изготовителя)	Прил. М

Окончание таблицы П

Наименование	Организация (предприятие), которая				Типовая форма документа
	Разрабатывает документ	Подписывает документ	Согласовывает документ	Утверждает документ	
Журнал учета рекламационно-претензионной работы	Организация (предприятие) заказчика (получателя)				Прил. Н

Библиография

[1] Положение о классификации, порядке расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта, утвержденное приказом Минтранса России от 18 декабря 2014 г. № 344

ОКС 01.120

Ключевые слова: товар, рекламационный акт, претензия, поставщик, изготовитель, акт, комиссия, дефект.

Руководитель организации - разработчика
Проектно-конструкторско-технологического бюро
по нормированию материально-технических ресурсов
филиала ОАО «РЖД»

И.о. директора **С.А. Мелихов**

Исполнители:
Начальник отдела **И.В. Соловьев**

Ведущий специалист **Ю.С. Дунаев**

gost.e-ecolog.ru