Российские железные дороги

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«29» декабря 2010 г. Москва № 2763р

Об утверждении стандарта ОАО «РЖД»
«Рекламационная работа. 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» и его структурных подразделений.

1. Утвердить и ввести в действие с 1 марта 2011 г. СТО РЖД 1.05.007-2010 «Рекламационная работа. Общий порядок проведения».

2. Руководителям департаментов и управлений, железных дорог и других филиалов, иных структурных подразделений ОАО «РЖД» обеспечить соблюдение требований стандарта, утвержденного настоящим распоряжением.

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

Департамент управления делами • Открытое акционерное общество «Российские железные дороги»
ОТДЕЛ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ №5

Исп.Маликова Елена Анатольевна
262-04-52, ЦТЕХ

gost.e-ecolog.ru

Российские железные дороги

Стандарт ОАО «РЖД»

СТО РЖД 1.05.007-2010

Рекламационная работа Общий порядок проведения

Москва

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Институтом законодательства и нормативно-правовых разработок

2 ВНЕСЕН Департаментом технической политики ОАО «РЖД»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Распоряжением ОАО «РЖД» от 29.12.2010.№ 2763р

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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 2
3 Термины и определения 3
4 Общие положения 5
5 Порядок предъявления рекламаций 8
5.1 Общие требования 8
5.2 Порядок вызова представителя поставщика 9
5.3 Порядок составления рекламационного акта 12
5.4 Порядок исследования дефектных технических средств 14
6 Порядок удовлетворения рекламаций и учета рекламационных документов 18
Приложение А Перечень форм первичной документации по учету технического состояния, пробегов, технического обслуживания и ремонта технического средства 20
Приложение Б Накопительная ведомость отказов и дефектов гарантийных сборочных единиц и деталей, находящихся в эксплуатации в подразделении ОАО «РЖД» 22
Приложение В Форма уведомления 23
Приложение Г Форма удостоверения 24
Приложение Д Форма рекламационного акта 25
Приложение Е Форма акта исследования 28
Приложение Ж Форма акта о восстановлении ТС 30
Приложение И Форма журнала учета предъявляемых рекламаций 31
Приложение К Форма журнала учета полученных рекламаций 32
Библиография 33

Стандарт ОАО «РЖД»

Рекламационная работа
Общий порядок проведения

Дата введения 2011–03–01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на отношения по выявлению и устранению фактов ненадлежащего исполнения обязательств по качеству и комплектности товаров при их поставке и качеству оказания услуг для нужд ОАО «РЖД» и его структурных подразделений.

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

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

Положения настоящего стандарта распространяются на сторонние организации только в случае ссылки на положения стандарта в тексте заключаемого договора. Соответствующие ссылки на положения настоящего стандарта рекомендуется включать во все договоры поставки, договоры на оказание услуг, заключаемые со сторонними организациями.

Стандарт устанавливает процедуру вызова и приема представителя поставщика и исполнителя работ, правила составления и учета рекламационных документов (рекламационный акт, акт исследования, акт о восстановлении технического средства) и их типовые формы, также порядок восстановления или замены дефектных товаров, порядок исследования

причин возникновения дефектов в целях обоснования выставляемой претензии по качеству и комплектности товара.

Положения стандарта применяют в период действия гарантийных обязательств изготовителя, поставщика и исполнителя работ, установленных договором или нормативно-технической документацией изготовителя.

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 2.101-68 Единая система конструкторской документации. Виды изделий

ГОСТ 2.601-2006 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

3 Термины и определения

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

«ввод в эксплуатацию» товара: окончательная приемка получателем товара в штатных условиях эксплуатации в объеме работ, указанном в технических условиях на изготовленное или модернизированное техническое средство, эксплуатационной документации к программному обеспечению.

«изготовитель»: структурное подразделение ОАО «РЖД», юридическое или физическое лицо, осуществляющие изготовление товара.

«заказчик»: ОАО «РЖД» или его структурное подразделение, по договору или заказ-наряду с которым производится поставка товара.

«гарантийные обязательства»: обязательства поставщика, изготовителя перед заказчиком своими силами и средствами безвозмездно устранить отказы (дефекты) и несоответствия качеству и комплектности, выявленные в течение гарантийного срока эксплуатации (гарантийной наработки).

«гарантийный срок (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).

«претензия»: требование заказчика, оформленное согласно приказа ОАО «РЖД» от 30.06.2004 №85, предъявляемое к поставщику (изготовителю) об исполнении обязанности по возмещению убытков в денежной и (или) материальной форме, понесенных получателем и (или) заказчиком, по причинам и обстоятельствам, зафиксированным в соответствующей рекламации.

«получатель»: подразделение, использующее товар для осуществления производственной или иной предусмотренной для этого подразделения хозяйственной деятельности.

«поставщик»: структурное подразделение ОАО «РЖД», юридическое или физическое лицо, осуществляющие поставку товара, для нужд ОАО «РЖД» в соответствии с договором или заказ-нарядом.

«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 программисту, руководство пользователю и т.п.).

«рекламация»: письменное заявление получателя по установленной форме поставщику (изготовителю) или исполнителю работ 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 дефектного товара.

Примечание – В целях составления рекламации в настоящем стандарте заказ-наряд признается договором.

«товар»: объект гражданских прав, предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

«техническое средство (ТС)»: разновидность товара, представляющая собой неспецифированное или специфированное изделие (деталь, сборочная единица, комплекс, комплект – по ГОСТ 2.101), обеспечивающее (реализующее) заданные потребительские (функциональные) свойства и эксплуатируемое в поездах, на отдельных единицах подвижного состава или в составе элементов инфраструктуры.

«услуга»: разновидность товара, представляющая собой специфический продукт труда, который не приобретает вещной формы, и потребительская стоимость которого заключается в полезном эффекте живого труда.

Примечания

1 Процесс производства и потребления услуги во времени совпадают.

2 *Результаты от потребления предоставляемых услуг могут быть материальными и* долгосрочными.

4 Общие положения

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

1) наименование поставщика;

2) гарантийные обязательства поставщика;

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

4) гарантийные обязательства изготовителей, если поставщик и изготовитель не совпадают (в том числе гарантийные обязательства изготовителей составных частей, если о них указано в документации изготовителя товара);

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

6) наименование, юридический и почтовый адреса и телефоны субъекта, которому в соответствии с условиями договора необходимо направлять рекламацию.

4.2. Приемку товара осуществляют согласно требованиям законодательства Российской Федерации и иных обязательных для поставщика и заказчика (получателя) нормативно-правовых актов, условиям договора и техническим условиям (или документу, их заменяющему).

Приемку поставленного товара осуществляют с проверкой наличия запасных частей, принадлежностей и эксплуатационных документов согласно требованиям ГОСТ 2.601, включая заполненный формуляр (паспорт или заменяющий его документ). Состав перечисленных документов определяется технической сложностью изделия и договором поставки, а также в соответствии с правилами, установленными в ОАО «РЖД», по приемке продукции, включая требования по наличию сертификатов на продукцию, прохождение инструментального контроля качества продукции в соответствии с требованиями по входному контролю и др.

Приемка считается завершенной после оформления соответствующих документов приемочных или других комиссий.

4.3. В случае отсутствия при поставке товара перечисленной документации или хотя бы одного документа, предусмотренного договором, ввод в эксплуатацию такого товара допускается только с разрешения представителя заказчика с оформлением акта на отсутствующие документы при условии подтверждения поставщика готовности возместить возникшие при этом у получателя убытки.

4.4. Обнаруженные дефекты и неисправности товара, а также сопутствующую информацию отражают в соответствующих формах первичной документации (приложение А) в установленном порядке.

4.5. На дефекты и неисправности, возникшие вследствие нарушений условий и правил транспортирования, хранения, эксплуатации товара, его технического обслуживания и текущего ремонта, рекламации не предъявляются, за исключением случаев, когда деятельность по транспортированию, хранению, эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту товара является предметом соответствующих договоров с изготовителем, поставщиком или третьими лицами. В указанных случаях рекламация предъявляется в рамках выполнения обязательств по соответствующим договорам.

4.6. Ввод в эксплуатацию нового или отремонтированного товара проводят в установленном порядке в срок, указанный в договоре.

4.7. Поставщик должен поставить товар, не требующий проведения строительно-монтажных и пуско-наладочных работ, в сроки не более 1 года с момента изготовления. В случае, если ввод в эксплуатацию товара требует проведение строительно-монтажных и пуско-наладочных работ, то сроки начала отсчета гарантийной эксплуатации товара указываются в приложении по гарантийным обязательствам к договорам поставки и на оказание услуг (по согласованию с изготовителем).

4.8. В необходимых случаях в договорах поставки могут быть предусмотрены услуги поставщика по оказанию технической помощи получателю по вводу товара в эксплуатацию.

4.9. Гарантийные обязательства исчисляют в соответствии с нормативными документами, техническими условиями, а также согласно договоров поставки и на оказание услуг.

Для не тиражируемых результатов работ, а также для предоставляемых услуг, гарантийная ответственность поставщика должна оговариваться особо и распространяться, как правило, на весь период реализации результатов работ или предоставленной услуги.

4.10. В договоре поставки следует предусматривать исчисление гарантийных обязательств на покупные комплектующие изделия, подлежащие замене как сборочные единицы, вновь установленные в процессе ввода технического средства в эксплуатацию и эксплуатации его в гарантийный период, с момента их замены.

4.11. Условия о начале исчисления гарантийного срока или о начале прерывания гарантийных обязательств (в случае использования накопительной ведомости по 5.1.3) подлежат обязательному включению в договоры поставки и на оказание услуг.

4.12. В договоре поставки следует предусматривать продление гарантийных обязательств на время, в течение которого товар не использовался по назначению по вине поставщика.

4.13. Заказчики, а также структурные подразделения ОАО «РЖД», осуществляющие функции распределения (доставки) товара, обязаны обеспечить получателей документальными сведениями о юридических адресах поставщиков и иной информацией согласно 4.1.

4.14. Получатели и заказчики обязаны обеспечить хранение документальных сведений о юридических адресах поставщиков товара в течение гарантийных обязательств поставщиков.

4.15. Получатель обязан в период действия гарантийных обязательств по запросу поставщика (изготовителя) в согласованные сроки предоставлять поставщику (изготовителю) доступ к техническому средству, месту применения ПО, объектам внедрения результатов работ для наблюдения за ходом эксплуатации (внедрения) и соблюдением получателем требований эксплуатационной (проектной) документации.

5 Порядок предъявления рекламаций

5.1 Общие требования

5.1.1. Основанием для составления рекламации является неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств поставщиками в части качества и комплектности товара.

5.1.2. Получатель должен предъявлять рекламацию в следующих случаях :

- поставщику (изготовителю) технического средства при несоответствии параметров, комплектности поставленных технических средств, их консервации и маркировки условиям договора, техническим условиям или документам, их заменяющим, при несоответствии параметров функционирования эксплуатационной документации (далее – качество

технических средств); рекламацию предъявляют независимо от того, в какой детали ТС или его сборочной единице, комплектующем изделии или в комплекте запасных частей и принадлежностей (ЗИП) обнаружено несоответствие.

- разработчику проектной документации и ПО при несоответствии нормам типового проектирования, качества интерфейса, функциональных сбоях ПО, содержания и комплектности поставляемой документации и т.д. (далее - качество проекта и ПО);

- поставщикам (исполнителям) работ или услуг – при несоответствии содержания, объема, качества услуг и результатов работ, предъявляемым к ним в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиям договора требованиям.

Примечание: Если комплектующее изделие или комплект ЗИП для технического средства поставляется получателю по отдельному договору, то рекламация предъявляется их поставщику.

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

5.1.3. Рекламацию предъявляют по типовой форме рекламационного акта (приложение Д), составленного комиссией, образованной получателем согласно 5.3.1. Допускается одним рекламационным актом оформлять несколько рекламаций по отказам и дефектам гарантийных изделий, сборочных единиц и деталей, выявленных при входном контроле или находящихся в эксплуатации в подразделении ОАО «РЖД», в соответствии с накопительной ведомостью (приложение Б).

5.1.4. В случае применения автоматизированной системы ведения рекламационной–претензионной работы в подразделениях ДЗО ОАО «РЖД», предусматривающей автоматизированное формирование актов-рекламаций, коды каждой неисправности технических средств, ПО, несоответствия услуги, а также описания неисправностей и несоответствий 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

5.2.1. Получатель при обнаружении несоответствия качества технического средства, ПО, услуги или выполненных работ требованиям, установленным в 5.1.2, принимает меры к обеспечению хранения технических средств и установочной версии ПО в условиях, предотвращающих ухудшение их качества, и вызывает уведомлением представителя поставщика для участия в проверке качества технического средства, ПО, оказываемой услуги, составлении рекламационного акта и устранении дефектов и несоответствий, если иное не предусмотрено договором.

5.2.2. Уведомление о вызове представителя поставщика необходимо направить телеграммой или иным образом, подтверждающим отправку и получение уведомления, поставщику в срок, не превышающий трех суток после обнаружения несоответствий установленным требованиям. В тот же срок получатель вносит данные о возникшем дефекте в соответствующий формуляр (паспорт) технического средства или ПО.

Копию уведомления получатель в тот же срок направляет изготовителю, заказчику, в Центр технического аудита – структурное подразделение ОАО «РЖД» (далее – ЦТА).

5.2.3. В уведомлении о вызове представителя поставщика получатель указывает наименование и адрес получателя, наименование и обозначение ТС, ПО, вид услуги или выполненной работы, заводской номер технического средства (другие реквизиты ПО, оказываемой услуги или выполненной работы), обнаруженные дефекты, а также срок и место прибытия представителя поставщика. Срок устанавливают с учетом времени, необходимого для прибытия представителя поставщика.

Форма уведомления о вызове представителя поставщика приведена в приложении В.

5.2.4. В уведомлении получатель должен предложить поставщику оптимальные по его мнению варианты возможных решений для устранения отказа или дефекта, и необходимые для этого мероприятия, а также предложить решить следующие вопросы:

– о командировании своего представителя, вызове представителей поставщиков комплектующих изделий (при необходимости) для участия в проверке качества технического средства, ПО, услуг или работ и составлении рекламационного акта;

– уполномочить на участие в проверке качества технических средств, ПО, услуг представителя поставщика, находящегося на месте эксплуатации;

– согласовать решение на проведение исследования для определения причин возникновения отказа или дефекта и составление рекламационного акта без участия представителя поставщика в одностороннем порядке.

5.2.5. Получатель должен потребовать от представителя поставщика оформленное удостоверение для участия в проверке качества технических средств, ПО, услуг (для поставщиков, являющихся структурными подразделениями ОАО «РЖД») или доверенность (для иных юридических лиц). Форма удостоверения приведена в приложении Г.

При проверке доверенности представителя поставщика необходимо обратить внимание на наличие в ней поручения представителю поставщика осуществлять от имени поставщика все необходимые юридические и фактические действия для изучения причины составления рекламационного акта, его оформления, а также на принятие решения о способах устранения выявленных дефектов. Доверенность, выданная от имени юридического лица должна иметь соответствующую печать и подпись руководителя или иного уполномоченного лица.

5.2.6. Получатель должен контролировать (а в случае необходимости – требовать), чтобы поставщик не позднее трех рабочих дней с момента получения уведомления сообщил получателю телеграммой о дате получения уведомления, о принятых решениях (5.2.4), времени выезда своего представителя (ремонтной бригады) с учетом определенного по 5.2.3 срока, а также время и способ отправки груза (при необходимости). Все нарушения изложенного порядка должны быть зафиксированы внутренним документом получателя, копию которого получатель должен направить в ЦТА.

Примечания

1 Нарушения изложенного порядка могут быть учтены при предъявлении претензии.

2 Копия телеграммы поставщика о вызове (при необходимости) изготовителя комплектующего изделия должна прилагаться к его сообщению о получении уведомления.

5.2.7. В уведомлении о вызове получатель может дополнительно запросить согласие поставщика на выполнение отдельных работ, в том числе по замене деталей, агрегатов и приборов технического средства, в которых обнаружены дефекты, исправными из своих запасов.

Израсходованные получателем запасы подлежат восстановлению или компенсации в денежной или материальной форме поставщиком в десятидневный срок со дня получения им рекламационного акта, оформленного в соответствии с разделом 5.3. В обоснованных случаях по соглашению сторон могут быть установлены иные сроки отгрузки деталей, приборов и агрегатов для восстановления запасов получателя.

Снятые дефектные детали, приборы, агрегаты и т.п. получатель сохраняет до прибытия поставщика или возвращает изготовителю. Порядок возврата некачественных изделий, приборов и агрегатов и финансовых расчетов должен быть предусмотрен в договоре поставки.

5.3 Порядок составления рекламационного акта

5.3.1. Для составления рекламационного акта получатель создает комиссию, в состав которой входят: руководитель (заместитель руководителя) получателя, представитель получателя, на которого возлагается ответственность за ведение рекламационной–претензионной работы, приемщики подвижного состава в депо (если составляется рекламационный акт по выявленному дефекту подвижного состава), представитель поставщика и изготовителя технического средства, ПО, исполнителя услуги или работ и, при необходимости, представитель поставщика комплектующих изделий. При необходимости в состав комиссии включаются представители структурного подразделения ОАО «РЖД», выполняющего функции заказчика, ЦТА и сторонних организаций научно-технического профиля.

Председателем комиссии является специалист, уполномоченный руководителем получателя.

Акт о несоответствии качества или комплектности утверждается руководителем получателя.

В случаях отказа технического средства по причине, являющейся следствием несоблюдения условий заказ-наряда на выполнение планового ремонта, произведенного в подразделении железной дороги или филиале (структурном подразделении) ОАО «РЖД», оформление рекламационных документов проводят без вызова представителей указанных подразделений.

В случае неприбытия представителя поставщика технического средства, ПО, исполнителя услуги или работ в установленный срок, неполучения сообщения о его выезде или по согласованию с поставщиком получатель осуществляет выявление (исследование) характера и причин дефектов и несоответствий качеству, и составляет односторонний рекламационный акт, которым руководствуется в дальнейшей работе.

5.3.2. Комиссия, создаваемая получателем, выполняет следующие работы:

– проверяет соблюдение требований эксплуатационной документации при транспортировке, хранении, эксплуатации технического средства или ПО;

– определяет внешнее проявление дефекта (отсутствия качества) и выявляет отказавшие объекты;

– определяет причины возникновения дефекта (отсутствия качества);

– определяет порядок дальнейших исследований для выявления конкретной причины и характера дефекта (отсутствия качества), если причина возникновения дефекта (отсутствия качества) не может быть определена в условиях получателя;

– определяет возможность восстановления технического средства, ПО, качества услуги или выполненной работы непосредственно у получателя или необходимость проведения этой работы у поставщика;

– составляет рекламационный акт.

Форма рекламационного акта приведена в приложении Д.

5.3.3. Все решения принимаются комиссией большинством голосов, при равном числе голосов право решающего голоса принадлежит председателю комиссии.

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. Если особое мнение составляет представитель поставщика, то председатель комиссии, составляет мотивированное заключение по особому мнению.

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, а в акте указывают о согласии поставщика на составление одностороннего рекламационного акта или о неявке представителя поставщика в установленный срок.

5.3.5. Рекламационный акт должен быть составлен в окончательном виде и утвержден в течение пятнадцати дней после обнаружения дефекта технического средства, ПО, несоответствующего качества услуг или работ. При отсутствии необходимости проведения дополнительных исследований, акт должен быть утвержден – не позднее трех рабочих дней.

Если к моменту составления рекламационного акта будут выявлены другие дефекты и несоответствия качества, кроме указанных в уведомлении, то их вносят в составляемый рекламационный акт.

5.3.6. Получатель в двухдневный срок после утверждения рекламационного акта направляет его поставщику, заказчику. Один экземпляр рекламационного акта остается у получателя. Копию рекламационного акта получатель направляет изготовителю, в ЦТА, профильный Департамент (Дирекцию).

5.3.7. После получения утвержденного рекламационного акта заказчик запрашивает у поставщика сведения о порядке выполнения им требований рекламационного акта и мерах по устранению и предотвращению аналогичных дефектов.

5.4 Порядок исследования дефектных технических средств

5.4.1. Исследование дефектного технического средства проводят для установления характера дефектов (изготовление, эксплуатация) и причин их возникновения.

5.4.2. Исследование дефектного технического средства у получателя проводит комиссия, организованная в соответствии с 5.3.1. Результаты исследования используют при составлении рекламационного акта.

Если комиссия, сформированная в порядке, установленном пунктом 5.3.1, придет к выводу о том, что исследование в условиях получателя не может выявить характер и причины возникновения дефектов технического средства, то его (или его составную часть) получатель (заказчик) по соглашению с поставщиком направляет поставщику для исследования в десятидневный срок со дня принятия комиссией решения о невозможности выявить характер и причины возникновения дефектов у получателя.

Исследование дефектного технического средства у поставщика, как правило, является окончательным для установления характера и причин возникновения дефектов.

В отдельных случаях, по соглашению получателя (заказчика) и поставщика, допускается направлять техническое средство для исследования в другую организацию. В этом случае, исследование проводит комиссия, сформированная указанной организацией. В состав комиссии включают представителей поставщика и изготовителя технического средства, получателя технического средства, при необходимости – заказчика и поставщика комплектующего изделия.

5.4.3. Изделия, подлежащие отправке для исследования, упаковывают в тару, обеспечивающую их сохранность при транспортировании.

5.4.4. Получатель в течение суток с момента отправки технического средства сообщает телеграммой поставщику заводской номер технического средства дату и способ отправки груза, номер отгрузочного документа, номер рекламационного акта.

5.4.5. Для исследования дефектного технического средства у поставщика получатель командирует своего представителя в создаваемую поставщиком комиссию.

В состав комиссии должны быть включены представители ЦТА при поставщике. При необходимости в состав комиссии включают представителей заказчика, поставщиков комплектующих изделий и представителей других заинтересованных организаций. Председателем комиссии назначают представителя поставщика.

Комиссия проводит исследования по разработанной поставщиком программе, согласованной с представителем ЦТА при поставщике (или заказчиком при их отсутствии). Работники ЦТА при поставщике (или заказчика при их отсутствии) запрашивают проект программы исследований у поставщика и обеспечивают ее согласование в течение трех рабочих дней со дня получения поставщиком рекламационного акта и дефектного технического средства.

5.4.6. Комиссия по исследованию дефектного технического средства:

– проверяет внешним осмотром исправность тары (упаковки);

– после распаковки изделия определяет внешним осмотром его техническое состояние, проверяет комплектность технического средства, заводской номер;

– выполняет предусмотренный программой исследования комплекс работ для определения характера и причин возникновения дефектов;

– определяет порядок и место дальнейших исследований технического средства, если проведенные исследования не позволили установить причины возникновения дефектов;

– составляет акт исследования.

5.4.7. Планируемое время для исследования технического средства у поставщика должно быть определено в пределах не более двадцати дней в зависимости от технической сложности со дня получения поставщиком (изготовителем) рекламационного акта и технического средства.

При невозможности или нецелесообразности пересылки технического средства поставщику комиссия поставщика проводит исследование у

получателя. В этом случае программа исследований подлежит дополнительному согласованию с получателем в трехдневный срок.

5.4.8. По результатам исследования комиссия составляет акт исследования.

В акте исследования указывают:

– время составления акта и основные данные по объекту исследования (поставщик, наименование технического средства и его заводской номер, наработка или продолжительность хранения, гарантийные обязательства);

– дефекты технического средства;

– установленные причины появления дефектов по результатам исследования;

– рекомендации по дальнейшему использованию данного технического средства, устранению и предупреждению причин появления дефектов в техническом средстве, находящемся в производстве и эксплуатации.

При необходимости к акту исследования прилагают программу исследований, методику исследований, эскизы, фотоснимки и другие материалы.

Акт исследования подписывают все члены комиссии и утверждает председатель комиссии. Форма акта исследования приведена в приложении Е.

Член комиссии, не согласный с содержанием акта, подписывает акт с указанием о несогласии и излагает особое мнение. С особым мнением должны быть ознакомлены все члены комиссии.

Утвержденный акт исследования в трехдневный срок подлежит рассылке заказчику, представителю ЦТА при поставщике и получателю.

5.4.9. Если при исследовании установлено, что характер дефекта является конструкционным, то копия акта исследования в тот же срок направляется разработчику технического средства или комплектующего изделия.

5.4.10. Если в акте исследования отражены разногласия о характере (изготовление, эксплуатация) и причинах появления дефектов между получателем, представителем ЦТА при поставщике или заказчиком, с одной стороны, и поставщиком, с другой стороны, то разногласия окончательно

разрешает компетентная организация, выбранная заказчиком и поставщиком по обоюдному согласию, или стороны создают экспертную комиссию для проведения дополнительной технической экспертизы ТС.

Порядок финансирования технической экспертизы, состав экспертной комиссии, место и время проведения технической экспертизы, срок выдачи заключения и адреса его рассылки, а также порядок обращения технического средства определяют совместным решением.

5.4.11. Техническое средство представляют экспертной комиссии вместе с документацией на него, рекламационным актом и актом исследования с соответствующими приложениями к нему.

5.4.12. В заключении экспертной комиссии указываются характер и причины возникновения дефектов в техническом средстве. Заключение экспертной комиссии после его подписания в трехдневный срок подлежит рассылке получателю, заказчику и поставщику. Заказчик и поставщик используют это заключение для принятия решения по рекламации.

6 Порядок удовлетворения рекламаций и учета рекламационных документов

6.1. Поставщик по требованию получателя должен за свой счет устранить дефекты технического средства и ПО, обеспечить качество услуг, восстановить качество выполненных работ и оплатить расходы на пересылку дефектного изделия.

6.2. Получатель оказывает содействие представителю поставщика в проверке и работах по восстановлению качества дефектных технических средств, ПО, и оказанных услуг.

В целях быстрейшего восстановления дефектного технического средства представителями поставщика могут быть использованы имеющиеся у получателя запасные части с выдачей поставщиком гарантий по восстановлению запасов получателя в сроки по 5.2.7.

6.3. Устранение дефектов технического средства или его замена выполняются поставщиком (изготовителем) в кратчайший технически возможный срок, как правило не более двадцати дней со дня составления

рекламационного акта, если иной срок не согласован между поставщиком и получателем.

Для восстановления качества ПО и услуг должно предусматриваться время не свыше пяти дней.

6.4. О работах, проведенных по восстановлению технического средства, делают отметку в формуляре (паспорте) в установленном порядке.

6.5. По завершению работ по устранению дефектов технического средства или его замене составляют акт о его восстановлении или замене. Форма акта приведена в приложении Ж. Получатель в трехдневный срок после составления акта направляет его копии поставщику, изготовителю, заказчику и в ЦТА. Один экземпляр акта остается у получателя.

6.6. Техническое средство, ПО, качество услуг считают восстановленными, если дефекты и несоответствия, указанные в рекламационном акте, устранены, и их качество соответствует требованиям нормативной и/или эксплуатационной документации.

6.7. Учет рекламаций на несоответствие качества технических средств, ПО и оказанных услуг осуществляют получатели, изготовители, поставщики, заказчики и представители ЦТА при поставщике (при их наличии) по журналам учета. Формы журналов приведены в приложениях И и К.

6.8. Представитель ЦТА при поставщике обязан осуществлять контроль за ходом работ по рекламационным актам, устранению причин возникновения дефектов, принимать меры по недопущению дальнейшей отгрузки технических средств с дефектами, указанными в рекламационных актах.

6.9. С целью осуществления мониторинга качества продукции, поставляемой для нужд ОАО «РЖД», получатели, изготовители, поставщики товара на периодической основе (ежеквартально и нарастающим итогом) должны представлять в профильные Департаменты (Дирекции) информацию по ведению рекламационной работы и её результатам.

6.10. Для компенсации затрат на устранение дефектов технического средства, ПО, некачественных услуг (кроме дефектов по 4.5) и понесенных убытков получатель предъявляет поставщику претензию в соответствии с установленным в ОАО «РЖД» порядком [1].

Составление рекламации является основанием для рассмотрения вопроса о необходимости предъявления претензии.

Приложение А
(справочное)

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
1. ТУ-7	Донесение об отказе изделия
2. ТЭУ-21	Технический акт о повреждении и неисправности локомотива, моторвагонного подвижного состава
3. ТУ-28	Книга записи ремонта локомотивов, моторвагонного подвижного состава, железнодорожных кранов
4. ТУ-29	Книга повреждений и неисправностей локомотивов моторвагонного подвижного состава и их оборудования
5. ТУ-132	Журнал регистрации ответственных деталей локомотивов, моторвагонного подвижного состава, забракованных по трещинам и другим дефектам, обнаруженным дефектоскопом
6. ТУ-143	Журнал результатов испытаний электрических машин на испытательной станции (стенде)
7. ТУ-92	Журнал осмотра и ремонта подшипников качения
8. ТУ-152	Журнал технического состояния локомотива, моторвагонного подвижного состава
	Хозяйство гражданских сооружений и водоснабжения
1. ТВУ-1	Ведомость учета работы насосной станции (водоснабжения или канализации)
2. ТВУ-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
7. ВУ-87	Журнал учета технического обслуживания и неисправностей рефрижераторной секции
8. ВУ-93	Журнал ремонта роликовых подшипников
9. ВУ-10КМ	Акт на исключение универсального контейнера из инвентарного парка ОАО «РЖД»
10. ВУ-25а	Акт о повреждении пассажирского вагона (с приложением)

	Путевое хозяйство
1. ПУ-2а	Журнал учета дефектных и остродефектных рельсов, обнаруженных в главных станционных, специальных и подъездных путях
	Хозяйство автоматики и телемеханики
1. ШУ-64	Журнал технической проверки устройств СБС на станции
2. ШУ-78	Журнал учета нарушений нормальной работы устройств автоматики и телемеханики
3. ШУ-2	Журнал учета выполненных работ на объектах СЦБ и связи
4. ШУ-61	Карточка учета смены светофорных ламп и измерения напряжения на лампах светофора
5. ШУ-62	Карточка измерений напряжения в рельсовых цепях и дешифраторах на сигнальной установке
6. ШУ-63	Карточка измерений аккумуляторных батарей и выпрямителей
	Хозяйство электрификации и электроснабжения
1. ЭУ-83	Книга осмотров и неисправностей
2. ЭУ-92	Акт о повреждении на тяговой подстанции
3. ЭУ-93	Акт о повреждении контактной сети
4. ЭУ-94	Акт о повреждении электроснабжения СЦБ и других нетяговых потребителей
5. ЭУ-95	Акт о нарушении нормальной работы ССПС
	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
	Безопасность движения
1. РБУ-1	Акт служебного расследования аварии (крушения)
2. РБУ-8	Книга ревизорских указаний
	Промышленная деятельность
1. ЗРУ-2	Акт на ненормально изношенные и недостающие детали локомотивов
	По всем хозяйствам
1. ТУ-137	Книга замечаний машинистов

Приложение Б
(справочное)

Накопительная ведомость отказов и дефектов гарантийных сборочных единиц и деталей, находящихся в эксплуатации 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 В
(рекомендуемое)

Форма уведомления

УВЕДОМЛЕНИЕ

о вызове представителя поставщика

№____ от "_____"_____20__г.

_____
адрес поставщика

1. Наименование ТС, ПО, услуги_____
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)

_____

_____ _____
должность, организация получателя подпись, инициалы, фамилия

Приложение Г
(рекомендуемое)

Форма удостоверения

Бланк предприятия

УДОСТОВЕРЕНИЕ № от

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 инициалы, фамилия

"____" _____ 20 ___ г.

МП

Приложение Д
(рекомендуемое)

Форма рекламационного акта

УТВЕРЖДАЮ

_____
должность, организация
(предприятие) получателя

МП _____
подпись, инициалы, фамилия

"_____"_____20___г.

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ №_____
от "_____"_____20___г.

1. Наименование получателя и его почтовый адрес _____
_____

2. Наименование ТС (изделия), ПО, услуг, заводской номер, _____
_____

3. Поставщик ТС, услуг _____

4. Номера договора поставки (наряда), счёта фактуры, транспортной накладной _____
_____

5. Предприятие - изготовитель _____

6. Дата изготовления ТС (изделия)_____

7. Дата ремонта, проверки ТС (изделия) _____

8. Дата ввода в эксплуатацию ТС (изделия), ПО _____

9. Дата обнаружения дефекта (несоответствия качества)_____

10. Наименование вышедшей из строя сборочной единицы, детали ТС (изделия)_____заводской номер _____
_____

11. Описание обнаруженного дефекта (несоответствия качества) _____
_____
_____

12. Условия хранения продукции на складе (для ТС) _____
_____
_____

13. Состояние тары, упаковки в момент осмотра продукции, состояние наружной маркировки тары, состояние пломб _____

_____

_____

14. Наработка на момент обнаружения дефекта (несоответствия качества)_____

15. Обстоятельства, при которых возник отказ ТС

_____

_____

_____

_____

16. Последствия, понесённые убытки

_____

17. Номер ГОСТа, ТУ чертежей, тип измерительного оборудования, номер технологической карты, применённые при проверке ТС (изделия) для выявления дефекта (несоответствия качества)

_____

_____

_____

_____

18. Уведомление о вызове представителя поставщика выслано "_____"_____20____г. за №_____

19. Необходимость замены или ремонта _____

_____

перечисляют детали, приборы, сборочные единицы ТС, версии ПО

20. Причины, вызвавшие составление одностороннего рекламационного акта _____

21. Сведения об устранении обнаруженного дефекта (заполняют, если качество ТС, ПО, услуг или работ восстановлено до окончания составления рекламационного акта) _____

_____

ТС, ПО, качество услуг или работ восстановлены и проверены получателем или поставщиком,

_____

соответствуют требованиям нормативной (эксплуатационной, ремонтной) документации;

_____

указывают использованный ЗИП для восстановления

22. Дополнительные данные

_____

_____

23. Заключение _____

характер дефекта, несоответствия, решение о восстановлении

_____

или замене изделия, версии ПО, место восстановления, затраченные ресурсы (средства),

_____

необходимость дополнительных исследований, сведения об устранении дефекта, несоответствия

_____

_____

_____

22. 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 подпись инициалы, фамилия

_____

дата и номер удостоверения

_____ _____ _____

должность подпись инициалы, фамилия

_____

дата и номер удостоверения

_____ _____ _____

должность, место работы подпись инициалы, фамилия

_____

дата и номер удостоверения

должность подпись инициалы, фамилия

_____

дата и номер удостоверения

_____ _____ _____

должность, место работы подпись инициалы, фамилия

_____

дата и номер удостоверения

Примечания

1 Заполнение всех пунктов рекламационного акта для ТС обязательно.

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

Приложение Е
(рекомендуемое)

Форма акта исследования

УТВЕРЖДАЮ

_____
должность, организация
(предприятие) поставщика

_____
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

Представитель заказчика
при изготовителе _____ _____
подпись инициалы, фамилия

Приложение Ж
(рекомендуемое)

Форма акта о восстановлении ТС

УТВЕРЖДАЮ

_____
должность, организация
(предприятие) получателя

МП _____
подпись инициалы, фамилия

"____" _____20___г.

АКТ

о восстановлении ТС
№_____
от "_____"_____200____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 И
(рекомендуемое)

Форма журнала учета предъявляемых рекламаций

Журнал учета предъявляемых рекламаций*

№ п/п	Номер и дата составления рекламационного акта. Кем составлен	Кому предъявлен. (Изготовитель/ поставщик)	Наименование, индекс, заводской номер, дата выпуска		Дата ввода ТС в эксплуатацию	Дата обнаружения дефекта	Причина дефекта по рекламационному акту	Дата и исходящий номер уведомления о вызове представителя поставщика (изготовителя)	Ответ поставщика (исходящий номер и дата), дата прибытия представителя поставщика (изготовителя)	Адрес и дата отправки на исследование или ремонт рекламационного изделия с документацией	Дата и номер акта исследования, установленный характер и причины дефекта	Отметка о предъявленной претензии
			ТС	Изделие								

* Ведет получатель

Приложение К
(рекомендуемое)

Форма журнала учета полученных рекламаций

Журнал учета полученных рекламаций*

№ п/п	Номер и дата составления рекламационного акта. Кем составлен. Кому предъявлен	Наименование, индекс, заводской номер, дата выпуска, поставщик		Дата ввода ТС в эксплуатацию	Дата обнаружения, внешнее проявление дефекта	Причина дефекта по рекламационному акту	Дата и исходящий номер уведомления поставщика о вызове его представителя	Ответ поставщика (исходящий номер и дата), дата прибытия представителя поставщика	Адрес и дата получения рекламационного изделия с документацией на него и рекламационного акта	Дата и номер акта исследования, установленный характер и причины дефекта	Отметка о предъявленной претензии
		ТС	Изделие								

* Ведет представитель заказчика при поставщике

Библиография

[1] Приказ ОАО «РЖД» от 30 июня 2004 г. N 85 «Об организации работы по рассмотрению и предъявлению претензий, вытекающих из хозяйственных договоров, заключенных ОАО «РЖД».

УДК 658.516:629.421-19(083.76) ОКС 45.060.10 Т 59 ОКСТУ 31 80

Ключевые слова: рекламация, претензия, дефект, неисправность, качество, поставщик, получатель, заказчик

СТО РЖД 1.05.007-2010

ОКС 45.060.10

Руководитель разработчика
Генеральный директор
ООО «Институт законодательства
и нормативно-правовых разработок» Н.К.Пак

Руководитель подразделения
разработчика
Начальник отдела нормативно-
правовых разработок М.В. Вилисов

Руководитель разработки М.Ю. Погорелко

Исполнитель
юрист-эксперт Е.С. Сазонова

gost.e-ecolog.ru