ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55754— 2013

Комплексная система контроля качества

ИЗДЕЛИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ТЕХНИКИ

Система взаимоотношений изготовителей и потребителей

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Российский научно-исследовательский институт «Электронстандарт» (ОАО «РНИИ «Электронстандарт»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 303 «Изделия электронной техники, материалы и оборудование»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08 ноября 2013 г. № 1503-ст.

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ВТОРОЕ ИЗДАНИЕ (январь 2015 г.) с поправкой, опубликованной в ИУС № 4 2015 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru).

© Стандартинформ, 2015

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

Введение

Правовые нормы взаимоотношений организаций изготовителей и потребителей регламентирует Гражданский кодекс Российской Федерации.

Вопросы удовлетворенности потребителей определяют ГОСТ Р ИСО 10001, ГОСТ Р ИСО 10002, ГОСТ Р ИСО 10003, содержащие рекомендации по эффективности и результативности процесса урегулирования спорных вопросов. Дополняет указанные стандарты ГОСТ Р 54732/ISO/TC 10004, устанавливающий рекомендации по определению и осуществлению процессов мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей.

Настоящий стандарт определяет права и обязанности сторон по вопросам обеспечения и контроля качества.

Настоящий стандарт совместим с ГОСТ ISO 9001, устанавливающим в части взаимоотношений изготовителей и потребителей следующее:

- подраздел 5.2. «Ориентация на потребителя»;
- подраздел 6.1. «Обеспечение ресурсами;
- пункт 8.2.1. «Удовлетворенность потребителей»;
- подраздел 8.4. «Анализ данных».

Поправка к ГОСТ Р 55754—2013 Комплексная система контроля качества. Изделия электронной техники. Система взаимоотношений изготовителей и потребителей

В каком месте	Должно быть
С. IV	——*

* На с. IV ошибочно напечатано второе введение.

(ИУС № 4 2015 г.)

М Е Ж Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н Ы Й С Т А Н Д А Р Т

Комплексная система контроля качества

ИЗДЕЛИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ТЕХНИКИ

Система взаимоотношений изготовителей и потребителей

Complex quality control system.
Electronic components.
System of relationship between manufacturers and customers

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные положения системы взаимоотношений организаций-изготовителей (организаций-поставщиков) (далее – изготовитель (поставщик)) и организаций-потребителей (далее –потребитель) в части прав и обязанностей сторон по вопросам обеспечения и контроля качества поставляемых изделий электронной техники (далее – изделий).

Стандарт может быть применен также при осуществлении поставок изделий потребителю организацией-посредником (поставщиком).

Область распространения и сфера действия стандарта установлены в ГОСТ Р 55755.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 14192-96 Маркировка грузов

ГОСТ 24297-87 Входной контроль продукции. Основные положения

ГОСТ 27394–87 Микросхемы интегральные заказные и полузаказные. Порядок разработки и распределения работ между заказчиком и исполнителем.

ГОСТ ISO 9000–2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

3 Издание официальное

ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 53711–2009 Изделия электронной техники. Правила приемки

ГОСТ Р 53736–2009 Изделия электронной техники. Порядок создания и постановки на производство. Основные положения

ГОСТ Р 55755–2013 Комплексные системы общих технических требований и контроля качества. Изделия электронной техники. Общие положения

ГОСТ Р ИСО 10001–2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций

ГОСТ Р ИСО 10002–2009 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителей. Руководство по управлению претензиями в организациях

ГОСТ Р ИСО 10003–2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации

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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год Если заменен ссылочный стандарт,

на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ ISO 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **изготовитель:** Организация, независимо от формы собственности и подчинения, осуществляющая разработку и (или) изготовление изделий, а также их поставку потребителю на основании договора (контракта).

3.1.2 **поставщик:** Организация, независимо от формы собственности и подчинения, осуществляющая поставку изделий на основании договора (контракта), а также предоставление гарантий соответствия поставляемых изделий требованиям стандартов и ТУ на изделия.

3.1.3 **гарантийные обязательства:** Обязательства изготовителя гарантировать соответствие качества поставляемых изделий требованиям, установленным в стандартах и ТУ на изделия, и (или) условиям договора (контракта) в течение определенного времени (гарантийного срока, гарантийной наработки), безвозмездно и в установленные гарантийными обязательствами сроки устранять дефекты изделий, выявленные в гарантийный период, посредством замены дефектных изделий при соблюдении потребителем режимов и условий эксплуатации, правил хранения и транспортирования, а также указаний по применению, установленных ТУ.

3.1.4 **гарантийный срок:** Общая календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки, а также эксплуатации потребителем, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

3.1.5 **гарантийный срок хранения:** Календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки, а также монтажа до ввода в эксплуатацию с соблюдением установленных мер, обеспечивающих сохраняемость изделий, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

3.1.6 **гарантийный срок эксплуатации:** Календарная продолжительность эксплуатации изделия потребителем, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

3.1.7 **гарантийная наработка:** Наработка изделия в период действия гарантийных обязательств.

3.1.8 **рекламация (рекламационный акт):** Письменное заявление потребителя установленной формы изготовителю (поставщику) на обнаруженные в период действия гарантийных обязательств дефекты и (или) несоответствие комплектности поставленных изделий требованиям ТУ, а также требование о восстановлении комплектности или замене дефектных изделий.

3.2 В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

СМК – система менеджмента качества;

КД – конструкторская документация;

ТД – технологическая документация;

ТУ – технические условия на изделия;

ЭД – эксплуатационный документ.

4 Общие положения

4.1 Система взаимоотношений изготовителей и потребителей представляет собой совокупность правил и процедур, определяющих порядок взаимодействия указанных сторон на всех стадиях жизненного цикла изделий, а также связанных с выполнением гарантийных обязательств.

4.2 Правила поведения сторон при взаимоотношениях для достижения удовлетворенности потребителей, работа с претензиями потребителей, урегулирование спорных вопросов отражены в ГОСТ Р ИСО 10001, ГОСТ Р ИСО 10002 и ГОСТ Р ИСО 10003.

Вопросы управления претензиями устанавливают в документах СМК организации в соответствии с ГОСТ ISO 9001.

4.3 Потребитель может являться участником разработки (модернизации) изделия в соответствии с порядком создания и постановки изделий на производство, установленным ГОСТ Р 53736.

Порядок взаимоотношений сторон при разработке заказываемых потребителем изделий приведен в приложении А.

Примечание – Порядок разработки и распределения работ между заказчиком и исполнителем заказных и полузаказных интегральных микросхем установлен в ГОСТ 27394.

4.4 Система взаимоотношений изготовителя (поставщика) и потребителя включает в себя:

- взаимоотношения сторон в преддоговорный период;
- заключение договора (контракта) на поставку;
- гарантии изготовителя (поставщика);
- взаимоотношения сторон при контроле качества изделий в процессе выполнения договора (контракта) на поставку;
- информационное обеспечение.

Основным документом, регламентирующим взаимоотношения изготовителя и потребителя на всех стадиях жизненного цикла изделий, является договор (контракт) на поставку.

Требования договора (контракта) на поставку приоритетны по отношению к любым другим документам, за исключением требований, устанавливаемых в законах Российской Федерации.

5 Взаимоотношения изготовителей (поставщиков) и потребителей в преддоговорный период

5.1 Взаимоотношения на этапе, предшествующем договору (контракту) на поставку, включают в себя взаимодействие в части оценки изготовителем возможности выполнить требования, установленные потребителем.

Изготовитель должен предоставить потребителю, обратившемуся с запросом о возможности производства изделий с конкретными характеристиками и в определенном объеме, информацию о требуемых изделиях. В информации указывают:

- тип изделия, основные характеристики изделия и обозначение ТУ;
- наличие сертификата на изделие и сертификата соответствия СМК организации требованиям ГОСТ ISO 9001;
- сроки поставки, возможный график отгрузки продукции, цену изделия и способы осуществления платежей.

При условии обоснованного требования потребителя изготовитель (поставщик) направляет информацию об аналогах выпускаемых изделий.

В случае, когда интерес потребителя носит ознакомительный характер и не направлен на конкретный тип изделия, изготовитель предоставляет потребителю каталоги, буклеты, а также информацию о продукции предприятия, размещенную на официальном сайте в сети Интернет.

5.2 Взаимоотношения между изготовителем (поставщиком) и потребителем в предконтрактный период при необходимости оформляют в виде предконтрактного соглашения (или протокола о намерениях), в котором осуществляют уточнение или дополнение (по отношению к установленным в ТУ) требований потребителя к изделиям, оценку возможностей изготовителя поставлять изделия установленного качества, а также ориентировочную цену изделия с учетом затрат изготовителя на обеспечение качества изделий.

На стадии преддоговорного соглашения могут быть определены условия разработки, производства и эксплуатации, реализация которых обеспечивает гарантии качества изделий.

5.2.1 Изготовитель должен представить потребителю по его запросу все материалы, указанные в преддоговорном соглашении, провести, при необходимости, отдельные виды испытаний, предусмотренные ТУ.

5.2.2 Предусмотренные в преддоговорном соглашении проверки для оценки возможностей изготовителя по решению потребителя может проводить третья независимая сторона – организация, аккредитованная потребителем на право проведения этих работ.

5.2.3 При положительных результатах проверки, предусмотренной преддоговорным соглашением, может быть принято двухстороннее решение о заключении и условиях договора (контракта) на поставку.

При наличии замечаний и дополнительных требований потребителя составляют план мероприятий по их реализации и, при необходимости, назначают срок повторной проверки.

6 Заключение договора (контракта) на поставку

6.1 Договор (контракт) на поставку должен содержать следующие сведения:

- общие положения [характеристики сторон, вступающих во взаимоотношения (географическое местонахождение, наименование, кем подписывается договор (контракт) на поставку];
- предмет договора [наименование, сокращенное обозначение типа (типономинала, типоразмера), обозначение ТУ, в соответствии с которыми осуществляется поставка изделий];
- технические характеристики изделия (при необходимости);
- требования к качеству изделий, требования к упаковке;
- дополнительные требования к обеспечению и контролю качества (при необходимости);
- гарантии изготовителя, в том числе условия и способы возмещения ущерба и компенсации возможных потерь потребителя, связанных с отказом изделий;
- цену изделия и объем поставок;
- сроки поставки изделий потребителю;
- порядок внесения дополнений и изменений в договор (контракт) на поставку;
- организацию, осуществляющую техническую экспертизу дефектных изделий при возникновении разногласий между изготовителем и потребителем по причине возникновения отказов (при необходимости);
- юридические адреса и банковские реквизиты сторон;
- подписи и печати сторон.

6.1.1 Цена изделия, устанавливаемая в договоре (контракте) на поставку, должна учитывать затраты по обеспечению качества, в том числе затраты на проведение сертификации СМК, а также затраты на изготовление изделий при предъявлении потребителем дополнительных по сравнению с установленными в ТУ требований к показателям качества (надежности) и контролю качества изделий.

Указания в договоре (контракте) на поставку гарантий изготовителя, отличающихся от установленных в стандартах и ТУ на изделия, соответственно изменяют цену изделия.

6.2 В случае возникновения новых условий поставки, изменения объемов или требований к продукции в договор (контракт) на поставку могут быть внесены изменения в форме дополнительных соглашений. Порядок оформления и согласования дополнительного соглашения аналогичен оформлению и согласованию договора (контракта) на поставку.

6.3 Форму договора (контракта) на поставку и дополнительных соглашений к нему, порядок и сроки его хранения определяют в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе [1].

6.4 Изготовитель осуществляет контроль и анализ выполнения договора (контракта) на поставку, корректирующие и предупреждающие действия.

7 Система гарантий изготовителя (поставщика)

7.1 Изготовитель (поставщик) гарантирует соответствие качества поставляемых изделий требованиям стандартов и ТУ на изделия при соблюдении потребителем условий и правил хранения, транспортирования, монтажа и эксплуатации, установленных в этих стандартах и ТУ, и поставку их в объеме и в сроки согласно договору (контракту) на поставку.

7.2 Система гарантий изготовителя (поставщика) направлена на обеспечение стабильности качества изделий, повышение ответственности изготовителя (поставщика) и защиту прав потребителя.

7.3 Система гарантий изготовителя (поставщика) включает в себя:

- обязанность изготовителя (поставщика) обеспечивать выпуск изделий, соответствующих техническим характеристикам, установленным в стандартах и ТУ на изделия;
- обязанность поставщика обеспечивать поставку изделий в соответствии с установленными требованиями;
- право потребителя осуществлять приемку по качеству (в соответствии с [2] и [3])и входной контроль изделий, поставляемых изготовителем (поставщиком);
- имущественную ответственность изготовителя (поставщика) за нанесенный потребителю материальный ущерб, причиненный поставкой изделий ненадлежащего качества, в течение гарантийных сроков;

- обязанность потребителя соблюдать требования к порядку проведения входного контроля, установленные в ГОСТ 24297, а также условия и режимы применения (эксплуатации) и условия хранения изделий, установленные в стандартах и ТУ на изделия и в ЭД;

- обязанность потребителя при предъявлении претензий изготовителю (поставщику) к качеству изделий представлять доказательства соблюдения им установленных требований, условий и режимов;

- обязанность изготовителя (поставщика) представлять доказательства фактов нарушения потребителем требований к порядку проведения входного контроля, условий и режимов применения (эксплуатации), если изготовитель (поставщик) отклоняет претензии, предъявленные потребителем.

7.4 Гарантии изготовителя (поставщика) обеспечиваются:

- СМК организации (при наличии), действующей в соответствии с ГОСТ ISO 9001;

- системой приемочного контроля качества, проводимого изготовителем (поставщиком) в соответствии с ГОСТ Р 53711.

7.5 Показатели гарантийных обязательств и их значения устанавливают в стандартах и ТУ на изделия, договорах (контрактах) на поставку, а также помещают в ЭД.

Если установленные в стандартах и ТУ гарантийные обязательства не удовлетворяют требованиям потребителя, они могут быть уточнены в договоре (контракте) на поставку.

7.5.1 Устанавливают следующие показатели гарантийных обязательств:

- гарантийный срок эксплуатации;

- гарантийный срок хранения;

- гарантийную наработку.

Действие всех гарантийных обязательств прекращается по истечении срока действия любого из установленных гарантийных обязательств.

Гарантийный срок эксплуатации устанавливают в пределах срока сохраняемости, указанного в стандартах и ТУ на изделия (но не менее половины этого значения). Гарантийный срок эксплуатации исчисляют с даты изготовления (приемки) изделий.

Гарантийный срок хранения устанавливают в пределах гамма-процентного срока сохраняемости, указанного в стандартах и ТУ на изделия, но не менее половины этого значения. Гарантийный срок хранения исчисляют с даты изготовления (приемки) изделий.

Гарантийную наработку устанавливают в соответствии со значением наработки (в течение которой определена интенсивность отказов, указанная в стандартах и ТУ на изделия), но не менее половины этого значения. Гарантийную наработку исчисляют в пределах гарантийного срока эксплуатации.

7.6 В договорах (контрактах) на поставку указывают условия возмещения ущерба изготовителем при поставке потребителю изделий, не соответствующих установленным требованиям, и сроки возмещения ущерба.

8 Взаимоотношения изготовителей (поставщиков) и потребителей при контроле качества изделий

8.1 Потребитель проводит входной контроль изделий для оценки соответствия закупаемых материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий установленным требованиям с целью предотвращения установки в аппаратуру изделий, не соответствующих требованиям стандартов и ТУ на изделия. Необходимость проведения входного контроля определяют исходя из требований к обеспечению надежности аппаратуры (изделий).

8.1.1 Организация и порядок проведения входного контроля, а также требования к организации их хранения, учета, выдачи в производство, изоляции и возврата брака должны соответствовать ГОСТ 24297.

8.1.2 Подгруппы (виды) испытаний, подлежащих входному контролю, и контролируемые параметры (показатели) определяют по стандартам и ТУ исходя из особенностей применения изделия в аппаратуре.

8.1.3 При проведении входного контроля изделий потребитель вправе выбрать любые виды и планы контроля, но не жестче установленных в стандартах и ТУ на изделия.

8.1.4 Методы испытаний (измерений), режимы и условия испытаний должны соответствовать установленным в стандартах и ТУ на изделия.

8.1.5 По согласованию с изготовителем (поставщиком) в зависимости от особенностей изделий (например, приборов СВЧ) их проверку допускается проводить непосредственно в аппаратуре или в устройствах, обеспечивающих эквивалентный режим применения изделий в этой аппаратуре.

8.2 При оценке потребителем качества изделий следует руководствоваться нормами на контролируемые параметры, установленными в стандартах и ТУ на изделия:

– нормами при приемке и поставке – при входном контроле,

– нормами на параметры при эксплуатации – в процессе изготовления (монтажа, настройки, регулировки, испытаний) и эксплуатации аппаратуры и при хранении изделий в составе аппаратуры;

– нормами при хранении – при хранении изделий в упаковке изготовителя и в составе запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов.

8.3 В случае выявления потребителем на входном контроле, в процессе производства, эксплуатации, хранения и транспортирования аппаратуры дефектных изделий последние подлежат рекламированию изготовителю (поставщику).

8.3.1 Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций – в соответствии с приложением Б.

Формы рекламационного акта, акта исследования и акта удовлетворения рекламации приведены в приложении В.

8.3.2 Условия возмещения ущерба изготовителем (поставщиком) при поставке потребителю изделий, не соответствующих установленным требованиям, и сроки возмещения ущерба указывают в договорах (контрактах) на поставку. В соответствии с договором (контрактом) на поставку изготовитель (поставщик) может осуществлять оперативную замену дефектных изделий, увеличивать объем поставляемых изделий, возмещать ущерб скидкой с оптовых цен на партию и т.д.

8.4 Изготовитель (поставщик) систематически проводит обобщение и анализ информации о качестве изделий по результатам их производственного и приемочного контроля и, при необходимости, направляет эту информацию потребителю. Конкретный объем информации, направляемый потребителю, указывают в договоре (контракте) на поставку.

8.5 Потребитель организует сбор и анализ данных о степени влияния изменений свойств (характеристик) поставляемых изделий на качество и надежность разрабатываемой и выпускаемой аппаратуры, осуществляет ежегодную оценку уровня рекламаций на входном контроле, при производстве аппаратуры и ее эксплуатации и отрабатывает рекомендации по уточнению требований к свойствам (характеристикам) изделий, повышению качества изделий, а также правильности применения изделий.

8.6 Изготовитель на основе полученных рекомендаций определяет необходимость и осуществляет корректировку технологического процесса в части уточнения допустимых изменений характеристик изделий, введения дополнительного информативного контроля и пр.

9 Информационное обеспечение системы взаимоотношений изготовитель (поставщик) – потребитель

9.1 Информационное обеспечение системы взаимоотношений между изготовителем (поставщиком) и потребителем необходимо для результативного и эффективного поддержания связи между ними по вопросам качества.

Информационное обеспечение реализует право потребителя на получение от изготовителя (поставщика) в случае необходимости (по запросу в установленном порядке) полной и достоверной информации о качестве изделий в процессе производства и приемочного контроля и право поставщика на получение от потребителя информации о качестве изделий при приемке по качеству и на входном контроле, в сфере производства и эксплуатации аппаратуры.

9.2 В соответствии с требованиями документированных процедур СМК изготовитель проводит работу по рассмотрению, оформлению, учету рекламационных актов, исследованию возвращенных изделий, систематизацию, хранение и представление отчетных данных о результатах исследований, причин возникновения дефектов и эффективности (результативности) соответствующих корректирующих и предупреждающих действий, а потребитель оценивает и выбирает поставщика.

9.3 Основой информационного обеспечения системы взаимоотношений изготовителя (поставщика) и потребителя служат:

- банк данных изготовителя (поставщика) о качестве изделий, формируемый на основе информации, получаемой из сферы их производства, применения и эксплуатации;

- банк данных потребителя о качестве изделий по результатам входного контроля изделий, в процессе разработки, производства и испытаний аппаратуры, а также при эксплуатации аппаратуры.

9.4 Порядок взаимного представления изготовителем (поставщиком) и потребителем информации по качеству изделий устанавливают в договоре (контракте) на поставку.

Приложение А
(рекомендуемое)

Порядок взаимоотношений изготовителя и потребителя (заказчика) при разработке заказываемых изделий

А.1 Потребитель на основе маркетинговых исследований проводит анализ возможностей изготовителей с точки зрения реализации заказа.

А.2 Этапы взаимоотношений изготовителя и потребителя:

– формирование потребителем основных технических характеристик заказываемого изделия, технических требований к нему и передача предполагаемому изготовителю;

– анализ изготовителем технических характеристик заказываемого изделия, предъявляемых технических требований и оценка технических возможностей реализации проектных решений;

– передача изготовителем потребителю имеющейся исходной документации для технического проектирования при положительной оценке изготовителем возможности реализации заказа;

– представление заказчиком уточненных технических требований к заказываемому изделию конструкторской и (или) программной документации (при согласии сотрудничества);

– взаимное согласование технических требований к заказываемому изделию и технической документации к нему;

– заключение договора (контракта) на разработку со следующими приложениями:

техническая документация потребителя: основные характеристики заказанных изделий, конструкторская и (или) программная документация, календарный план, ведомость исполнения (с указанием количества поставляемых заказанных изделий),

технические характеристики средств технологического оснащения изготовителя, подтверждающие возможность выполнения заказа.

А.3 Изготовитель осуществляет изготовление опытных образцов заказываемых изделий и их верификацию.

А.4 Потребитель проводит валидацию образцов заказываемых изделий, переданных изготовителем.

А.5 Отрицательные результаты испытаний подлежат совместному рассмотрению потребителя и изготовителя.

Приложение Б
(обязательное)

Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций

Б.1 Общие положения

Б.1.1 Целью предъявления рекламаций является замена дефектных изделий и их составных частей на новые или восстановление комплектности, выявление и устранение причин возникновения дефектов, а также повышение ответственности изготовителя за качество поставляемых изделий, соблюдение потребителем условий эксплуатации (применения) изделий в аппаратуре, хранения и транспортирования.

Б.1.2 Замену дефектных изделий на новые, затраты, связанные с устранением отказов аппаратуры, обусловленных отказом рекламационного изделия (включая вынужденный простой аппаратуры) проводят за счет изготовителя (поставщика).

Б.1.3 Рекламации подлежат:

- изделия, не соответствующие по качеству стандартам и ТУ при проверке их на входном контроле;
- дефектные изделия, выявленные при эксплуатации, хранении и транспортировании в течение установленных гарантийных сроков;
- изделия, у которых выявлено несоответствие тары, упаковки, маркировки, пломбирования и комплектности требованиям сопроводительной документации.

Б.1.4 Изготовитель изделия, получающий комплектующие изделия и (или) материалы для использования в производстве изделий, предъявляет рекламации изготовителям (поставщикам) комплектующих изделий и (или) материалов как их потребитель.

Б.1.5 Рекламации не предъявляют:

- по истечении сроков гарантийных обязательств на изделия;
- если обнаруженные дефекты явились результатом несоблюдения потребителем условий и правил эксплуатации (применения), хранения и транспортирования.

Б.2 Порядок предъявления рекламаций

Б.2.1 Потребитель при обнаружении дефектов и (или) несоответствии комплектности изделия установленным требованиям обеспечивает хранение изделия в условиях, предотвращающих ухудшение его технического состояния и смешение с другими изделиями, и, если предусмотрено договором (контрактом) на поставку, вызывает уведомлением представителя изготовителя (поставщика).

Б.2.2 Если в соответствии с договором (контрактом) изготовитель (поставщик) участвует в составлении рекламационного акта, потребитель направляет уведомление о вызове представителя изготовителя (поставщика) в течение суток, в котором указывает наименование дефектного изделия и его индивидуальный номер (при наличии), а также срок прибытия представителя (с учетом времени, необходимого на проезд).

Б.2.3 При получении уведомления о вызове изготовитель (поставщик) информирует потребителя об участии в составлении рекламационного акта.

Б.2.4 Рекламацию предъявляют в форме рекламационного акта, составленного комиссией, созданной потребителем. Форма рекламационного акта приведена в приложении В.

Двусторонний рекламационный акт составляет комиссия, состоящая из представителей потребителя и изготовителя (поставщика).

Односторонний рекламационный акт составляет комиссия, состоящая из представителей потребителя.

В случае неявки представителя изготовителя (поставщика) в установленный срок (или если явка представителя не предусмотрена договором) потребитель составляет односторонний рекламационный акт, который является обязательным для обеих сторон.

Оформление документов, отличных от рекламационного акта, не допускается.

Б.2.5 При проведении работ, связанных с составлением рекламационного акта, потребитель может провести проверку соответствия условий производства (эксплуатации) аппаратуры требованиям стандартов и ТУ на рекламируемые изделия.

Б.2.6 В рекламационных актах указывают значения измеренных параметров, не соответствующих установленным нормам, обозначение ТУ, образцы (эталоны), стандарты и другие документы, по которым проводилась

проверка качества изделий (с указанием пунктов, которым не соответствуют изделия), наименование измерительной аппаратуры и приборов, по которым проводились измерения.

В рекламационных актах на изделия, забракованные при входном контроле, при перепроверке после хранения или при тренировке следует указывать: дату изготовления изделий, номер партии, количество, полное наименование и перечни предъявленных и фактически проверенных изделий, вид контроля (сплошной, выборочный).

В рекламационных актах на изделия, у которых выявлены дефекты при тренировке, приемочных испытаниях аппаратуры или при эксплуатации, указывают тип аппаратуры, время наработки до выявления дефекта, условия и режимы работы изделия (рабочая температура, напряжения, токи, рассеиваемые мощности, механические и климатические нагрузки и т.д.).

Б.2.7 Рекламационный акт должен быть составлен в течение пяти суток после обнаружения дефектных изделий. Если в составлении акта принимает участие представитель потребителя, к этому сроку добавляют время, необходимое для его приезда.

Общий срок составления и утверждения рекламационного акта не должен превышать 30 дней с момента обнаружения дефектных изделий.

Б.2.8 Потребитель в течение трех суток направляет экземпляр составленного рекламационного акта изготовителю (поставщику).

Б.3 Исследование рекламируемых изделий

Б.3.1 Исследование рекламируемых изделий проводят во всех случаях составления рекламационного акта с целью:

- установления характера дефектов изделия и причин их возникновения;
- разработки и реализации организационно-технических мероприятий по устранению причин возникновения дефектов;
- исключения возможности возникновения аналогичных дефектов в изделиях в процессе их производства и эксплуатации.

Б.3.2 Исследование рекламируемых изделий проводит комиссия, созданная потребителем, которой предъявляют дефектное изделие для исследования. Результаты исследования используют при составлении рекламационного акта.

Если исследование у потребителя не может выявить характер и причины возникновения дефектов изделия, то его вместе с ЭД (паспорт, этикетка) потребитель в течение десяти суток со дня составления рекламационного акта направляет изготовителю (поставщику) для исследования, если иной порядок не предусмотрен соглашением сторон.

Б.3.3 Исследование дефектного изделия у изготовителя (поставщика) является, как правило, окончательным для установления характера и причин возникновения дефектов.

Б.3.4 В отдельных случаях по соглашению сторон допускается направлять изделие для исследования в другую организацию, которую указывают в акте исследования. В этом случае исследование проводит комиссия указанной организации. В состав комиссии включают представителей изготовителя (поставщика) и потребителя (при необходимости).

Б.3.5 Рекламируемые изделия, подлежащие отправке для исследования, должны быть упакованы в тару и упаковку, согласованную с изготовителем.

Изделия, демонтированные из аппаратуры, если предусмотрено договором, должны быть подготовлены для проведения измерений на оборудовании изготовителя. При этом должна быть выполнена установка бескорпусных изделий в тару-спутник с необходимыми выводами. Требования к таре-спутнику оговаривают в договоре (контракте) на поставку.

На тару (упаковку) наносят информацию в соответствии с ГОСТ 14192 и дополнительную отметку «Рекламация».

Б.3.6 Для исследования рекламируемого изделия, поступившего от потребителя, изготовитель (поставщик) создает комиссию, в состав которой включают представителей потребителя и других заинтересованных организаций (при необходимости) и разрабатывает программу исследования в срок не более трех суток со дня получения рекламационного акта и рекламируемого изделия.

Б.3.7 При исследовании рекламированных изделий комиссия:

- знакомится с содержанием рекламационного акта;
- вскрывает упаковку;
- проводит внешний осмотр изделия с целью определения его технического состояния;
- выполняет предусмотренные программой комплекс работ по определению характера и причин возникновения дефектов;

- определяет порядок и место дальнейших исследований изделия, если проведенные исследования не позволяют установить характер и причины возникновения дефектов;

- составляет акт исследования.

Примечание – Акт исследования составляют во всех случаях исследования дефектного изделия: потребителем, изготовителем (поставщиком) и сторонней организацией.

Б.3.8 В акте исследования указывают:

– время составления акта и основные данные по изделию [изготовитель (поставщик), наименование, индекс изделия, индивидуальный номер (при наличии), наработка или продолжительность хранения, гарантийные обязательства];

– дефекты изделия по рекламационному акту;

– техническое состояние поступившего изделия и состояние его тары и упаковки;

– установленные характер и причины появления дефектов по результатам исследования;

– предложения по устранению и предупреждению причин появления дефектов в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации.

При необходимости к акту исследования прикладывают программу исследований, материалы, раскрывающие методику исследований.

Акт исследования составляют, утверждают и рассылают не позднее трех суток после завершения исследования.

При установлении причин обнаруженных дефектов особое внимание должно быть обращено на наличие аналогичных дефектов при производстве изделий и приемочном контроле изготовителем, наличие повторяющихся дефектов, которые могут являться результатом скрытого производственного брака, а также на наличие дефектов, являющихся следствием превышения допустимых режимов и условий применения изделия в аппаратуре.

Б.3.9 Срок исследования рекламированного изделия не должен превышать 20 суток со дня получения рекламационного акта и дефектного изделия. В сложных случаях по решению комиссии этот срок может быть увеличен.

Б.3.10 По результатам рассмотрения рекламаций комиссия составляет акт исследования по форме, приведенной в приложении В. При необходимости к акту исследования прилагают материалы, раскрывающие методику исследований.

Акт подписывают члены комиссии и утверждает руководитель (главный инженер) изготовителя.

Б.3.11 Акт исследования в течение трех суток после его составления направляют потребителю.

Б.3.13 Если по результатам проведенного исследования между изготовителем и потребителем возникли разногласия о характере и причинах возникновения дефектов изделий, заинтересованная сторона может обратиться в стороннюю организацию для проведения технической экспертизы, которая выдает заключение по рекламации. Срок подготовки заключения – не более 20 суток со дня получения материалов и дефектных изделий.

На основании результатов исследований изготовитель устраняет причины появления дефектных изделий и прекращает дальнейшую отгрузку изделий с недостатками, указанными в рекламационном акте.

Б.4 Порядок удовлетворения рекламаций

9.4.1 Рекламацию считают удовлетворенной, если изделие заменено (восстановлено) и доставлено потребителю и оформлен акт удовлетворения рекламации или произведена запись в рекламационном акте об удовлетворении рекламации.

Потребитель оформляет акт удовлетворения рекламации не позднее следующего дня после замены изделия, экземпляр которого направляет изготовителю (поставщику). Форма акта удовлетворения рекламации приведена в приложении В.

Б.4.2 Акт удовлетворения рекламаций рассылают в том же порядке и по тем же адресам, что и рекламационный акт.

Приложение В
(рекомендуемое)

Формы рекламационного акта, акта исследования и акта удовлетворения рекламации

Форма рекламационного акта

Экз. №

УТВЕРЖДАЮ

_____
должность,
потребитель

М.П.

_____ _____
личная подпись инициалы, фамилия
от «____» _____ 20___ г.

Рекламационный акт №____

от «____» _____ 20___ г.

1 _____
наименование потребителя и его почтовый адрес, телефон, факс, электронная почта

2 _____
наименование изделия, номер партии, индивидуальный номер (при наличии), наименование изготовителя

_____
дата поступления (дата подписания акта приемки)

3 Гарантийный срок эксплуатации _____
продолжительность

с _____.
указывают начальный момент исчисления и использованную часть гарантийного срока

Гарантийная наработка _____
указывают количество часов, циклов и т.п. и использованную часть гарантийной наработки

Гарантийный срок хранения _____
продолжительность

с _____
указывают начальный момент исчисления и использованную часть гарантийного срока хранения

4 Дата обнаружения дефекта _____

5 Уведомление о вызове представителя изготовителя выслано «_____» _____ 20_____ г. за №_____ .

6 Описание обнаруженных дефектов и пункты ТУ, которым не соответствуют изделия _____.

7 Причины возникновения дефекта, обстоятельства, при которых он возник, соблюдение правил эксплуатации __ _____.

8 Изделие подлежит _____ .
замене (восстановлению) изготовителем

9 Причины, вызвавшие составление одностороннего рекламационного акта _____ _____

10 Дополнительные данные _____ _____

11 Заключение _____
характер дефекта, решение о замене (восстановлении) изделия,

_____
необходимость дополнительных исследований

_____

Приложение _____
эскизы, материалы результатов исследований, фотоснимки,
_____
акты отбора проб, результаты анализов и др.

Составлен в _____ экземплярах.
Экз. №_____ _____
адресат

Составлен комиссией в составе:

Председатель	_____ должность	_____ личная подпись	_____ инициалы, фамилия
Члены комиссии: от потребителя	_____ должность	_____ личная подпись	_____ инициалы, фамилия
от изготовителя	_____ должность	_____ личная подпись	_____ инициалы, фамилия

_____
дата и номер удостоверения

Форма акта исследования

Экз. №

СОГЛАСОВАНО

_____
должность

_____
наименование, адрес организации, проводившей исследование

_____ _____
личная подпись инициалы, фамилия

от «____» _____ 20___ г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

_____
должность, организация потребителя

_____ _____
личная подпись инициалы, фамилия

от «____» _____ 20___ г.

М.П

УТВЕРЖДАЮ

_____
должность, организация изготовителя

_____
личная подпись, инициалы, фамилия

от «____» _____ 20___ г.

Акт исследования № _____

от «____» _____ 20___ г.

о причинах дефекта изделия _____ , индивидуальный № _____(при наличии).

Рекламационный акт № _____ от _____
дата составления рекламационного акта

Рекламацию предъявил _____

Рекламационный акт поступил _____
дата поступления рекламационного акта

Основание _____
приказ, дата, номер

В период с _____ по _____ комиссия провела исследование _____

_____
наименование и индекс изделия

по программе, утвержденной_____ и установила:

кем утверждена, дата

1 Основные данные по изделию

Поставлено _____

наименование поставщика, дата поступления

Гарантийный срок _____ .

вид, продолжительность

с _____

указывают начальный момент исчисления, использованную часть гарантийного срока

Гарантийная наработка _____ .

указывают количество часов, срабатываний (импульсов и т.п.)

_____ в пределах гарантийного срока.

и использованную часть

Рекламацию предъявил _____

наименование потребителя

Дата поступления на исследование _____.

2 Описание дефекта изделия по рекламационному акту _____ .

3 Состояние тары (упаковки) _____.

обеспечение сохранности изделия

4 Техническое состояние поступившего на исследование изделия _____

_____ .

результаты внешнего осмотра, комплектность

5 Фактически установленный дефект изделия _____

_____ .

описание дефекта

6 Установленный характер дефекта _____

_____ .

производственный, конструктивный, эксплуатационный, отказ комплектующего изделия

7 Установленная причина дефекта _____ .

8 Перечень вышедших из строя _____

наименование деталей, узлов,

_____

шифр, номер чертежа (схемы), номер позиции на схеме, какому параметру и пункту ТУ,

_____

инструкции по эксплуатации не соответствует

Заключение комиссии _____

причина появления дефекта

_____

предложения по предупреждению причин появления дефекта в изделии,

_____

находящемся в производстве и эксплуатации; изменению чертежей, схем, технологии изготовления,

_____

эксплуатационной документации; выпуску бюллетеня по доработке и др.

Приложение: _____.

программа исследования, методики, эскизы, фотоснимки,

_____

акты отбора проб, результаты анализов и др.

Составлен в _____ экземплярах

Экз. № _____ _____

Адресат

Председатель комиссии _____ _____

личная подпись инициалы, фамилия

Члены комиссии:

_____ _____
личная подпись инициалы, фамилия
_____ _____
личная подпись инициалы, фамилия

_____
дата и номер удостоверения

Форма акта удовлетворения рекламации

Экз. №

УТВЕРЖДАЮ

М.П. _____
должность,
потребитель

_____ _____
личная подпись инициалы, фамилия
от «____» _____ 20___ г.

Акт удовлетворения рекламации № _____
от «____» _____ 20___ г

об удовлетворении рекламации на изделие _____ , индивидуальный
наименование
№_____ (при наличии)

В соответствии с рекламационным актом № _____ от «____» _____ 20___ г., предъявленным организации __
_____ , дефект, изложенный
наименование организации
в рекламационном акте, устранен _____
указать когда, силами какой организации,
_____

_____ .

Заменены _____
наименование изделия, индекс и индивидуальный номер (при наличии)
на _____ .
наименование изделия, индекс и индивидуальный номер (при наличии)

После проведения работ изделие _____ .
наименование
испытано в соответствии _____.
наименование документа
и качество соответствует требованиям эксплуатационной документации.

Составлен в _____ экземплярах

Экз. № _____ _____
адресат

Председатель комиссии _____ _____
личная подпись инициалы, фамилия
Члены комиссии: _____ _____
личная подпись инициалы, фамилия
_____ _____
личная подпись инициалы, фамилия
От изготовителя _____ _____
личная подпись инициалы, фамилия

Библиография

[1] Гражданский кодекс Российской Федерации. Раздел 3. Подраздел 2

[2] Инструкция № П-6 (утверждена Постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 15.06.65) «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству» (в редакции Постановлений Госарбитража СССР от 29.12.73 «№ 81, от 14.11.74 № 98) (с изменениями, внесенными Постановлением пленума ВАС РФ от 22.10.1997 № 18)

[3] Инструкция № П-7 (утверждена Постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 25.04.66) «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству» (в редакции Постановлений Госарбитража СССР от 29.12.73 № 81, от 14.11.74 № 98) (с изменениями, внесенными Постановлением пленума ВАС РФ от 22.10.1997 № 18)

УДК 006.354 ОКС 31.020

Ключевые слова: изделия электронной техники, взаимоотношения, изготовитель, поставщик, потребитель

Подписано в печать 31.12.2014. Формат 60х 4 1/8.

Усл. печ. л. 2,33. Тираж 32 экз. Зак. 4884

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»,
123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru