УДК 658.6.004.67:002

Группа Т54

# ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТ

## ТОВАРЫ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ
## Гарантийное обслуживание

ОСТ 1 00347-79

На 9 страницах

Введен впервые

Распоряжением Министерства от 30 августа 1979 г. № 087-16

срок введения установлен с 1 января 1981 г.

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

ГР 8139880 от 05.10.79

Перепечатка воспрещена

№ изм. № изм.

4145

№ дубликата № подлинника

gost.e-ecolog.ru

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

– ремонт или замену изделий, поступивших на предприятие, с последующим возвратом потребителям;

– ремонт и техническое обслуживание изделий на предприятиях Министерства бытового обслуживания;

– восстановление изделий в торговых базах и магазинах.

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

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

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

## 2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ ПО ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ТОВАРОВ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ

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

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

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

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

№ изм. | № изв. | Инв. № дубликата | Инв. № подлинника | 4145

– положение Госкомитета цен при Госплане СССР от 22 мая 1967 г. № 343;

– "Типовые правила по обмену промышленных товаров", утвержденные приказом Министерства торговли СССР, Госстандартом СССР и указанием Совета Министров РСФСР от 31 января 1975 г. № 1277-17;

– "Положение о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями, учреждениями и урегулирования разногласий по хозяйственным договорам", утвержденное Постановлением Совета Министров СССР от 17 октября 1973 г. № 758;

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

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

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

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

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

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

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

– контролирует выполнение обязательств службами предприятия и предприятиями бытового обслуживания;

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

– оформляет заявки на запасные части для гарантийного ремонта.

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

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

Инв. № подл. | Подп. и дата | Взам. инв. № | Инв. № дубл. | Подп. и дата
4145

## 3. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕТА РЕКЛАМАЦИЙ

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

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

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

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

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

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

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

– оплата расходов за выполненные работы;

– расход запасных частей во время ремонта;

– поступление дефектных сборочных единиц;

– отправка запасных частей.

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

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

## 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ

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

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

Отчет составляется по форме, приведенной в рекомендуемом приложении 3.

Инв. № дубликата
Инв. № подлинника
4145
№ изм.
№ изв.

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

## 5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И НАДЕЖНОСТИ ИЗДЕЛИЙ

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

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

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

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

Инв. № дубликата
Инв. № подлинника 4145
№ изм.
№ изв.

| Инв. № дубликата | | № изм. | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Инв. № подлинника | 4145 | № изв. | | | | | | | | | | | |



ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Рекомендуемое

Форма журнала учета рекламаций

Журнал учета рекламаций на изделия _____

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

Форма технического акта

СОГЛАСОВАНО

Главный контролер предприятия

УТВЕРЖДЕНО

Главный инженер предприятия

Технический акт

по анализу причин отказов изделий _____ и об устранении дефектов

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

Представитель ОЭ _____

Начальник БТК цеха _____

Начальник ТБ цеха _____

Начальник КБ _____

Начальник цеха _____



ПРИЛОЖЕНИЕ 2
Рекомендуемое

Форма отчета

Эффективность принятых мер по отказам

изделий _____ за период с _____ 19____ г. по _____ 19____ г.
месяц, квартал месяц, квартал

| Причина отказа | Всего отказов | Количество отказов по годам и кварталам выпуска | | | | | | | | | | | | Классификация дефекта | Принятые меры и дата внедрения | Эффективность принятых мер |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 19____ г. | | | | 19____ г. | | | | 19____ г. | | | | | | |
| | | I | II | III | IУ | I | II | III | IУ | I | II | III | IУ | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

Начальник отдела эксплуатации _____

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| № изм. | Номера страниц | | | | Номер "Изв. об изм." | Подпись | Дата | Срок введения изменения |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | измененных | замененных | новых | аннулированных | | | | |
| | | | | | | | | |

Инв. № подл. | Подпись и дата | Взам. инв. № | 4145

gost.e-ecolog.ru