ДОКУМЕНТЫ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ
Конструкции металлические



ЦНИИПСК им. Мельникова

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ ПРОЕКТНОЙ И КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Порядок рассмотрения и устранения

СТО СМК 05-2007

Москва
2007

gost.e-ecolog.ru

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОРДЕНА ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ И ПРОЕКТНЫЙ ИНСТИТУТ СТРОИТЕЛЬНЫХ МЕТАЛЛОКОНСТРУКЦИЙ им. Н. П. МЕЛЬНИКОВА

1896 1900

ЦНИИПСК

им. МЕЛЬНИКОВА

(Основан в 1880 г.)

1971 1990

STAKO

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ ПРОЕКТНОЙ И КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Порядок рассмотрения и устранения

СТО СМК 05-2007

Экз. №

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН ЗАО «Центральным ордена Трудового Красного Знамени научно-исследовательским и проектным институтом строительных металлоконструкций им. Н.П. Мельникова» (ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова»)

2 ВНЕСЕН отделом стандартизации

3 ПРИНЯТ и ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова» от 21 июня 2007 г. № 145

4 ВЗАМЕН СТП 05-00

5 Разработка, *согласование, утверждение, обновление (изменение* или пересмотр) и отмена настоящего стандарта производится ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова»

© ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова», 2007

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова»

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие положения 2
5 Рекламации по качеству проектной и конструкторской документации 2
6 Замечания по качеству проектной и конструкторской документации 3
7 Рассмотрение и устранение рекламаций 3
8 Учет рекламаций и замечаний 4
Приложение А (обязательное) Журнал учета рекламаций 5
Лист регистрации изменений 6

Введение

Настоящий стандарт является одним из документов системы менеджмента качества, действующей в ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова», разработанной на основе Международных стандартов ИСО серии 9000.

Настоящий стандарт разработан в развитие раздела 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и стандарта организации СТО СМК 01-2004 «Руководство по качеству».

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ ПРОЕКТНОЙ И КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Порядок рассмотрения и устранения

Утвержден и введен в действие Приказом ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова» от 21 июня 2007 г. № 145

Дата введения – 2007- 07-02

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок учета, рассмотрения и устранения рекламаций и замечаний по качеству проектной и конструкторской документации, предъявляемых заказчиками, строительно-монтажными организациями, экспертными, согласующими и утверждающими инстанциями.

Стандарт обязателен для всех подразделений института.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

СТО СМК 04-2004 Мониторинг и измерение продукции

СТО СМК 19-2007 Нормоконтроль

СТО СМК 22-2004 Авторский надзор за строительством зданий и сооружений

3 Термины и определения

3.1 **качество**: Степень соответствия присущих характеристик требованиям [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.1.1].

3 2 **требование**: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.1.2].

3.3 **характеристика**: Отличительное свойство [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.4.1].

3.4 **продукция**: Результат процесса [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.4.2].

3.5 **несоответствие**: Невыполнение требования [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.6.2].

3.6 **несоответствующая продукция**: Продукция не соответствующая требованиям.

3.7 **корректирующее действие**: Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.6.5].

3.8 **коррекция:** Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.6.6].

4 Общие положения

4.1 По месту обнаружения несоответствующая продукция подразделяется на выполненную в процессе проектирования и разработки и выявленную после сдачи проекта заказчику.

4.2 Отнесение замечаний (претензий) к проекту со стороны заказчиков или других организаций к категории «рекламаций» решается руководством института совместно с заказчиком на основании требований раздела 5.

4.3 Сроки для принятия корректирующих действий по рекламации устанавливаются руководством института по представлению отдела-исполнителя.

5 Рекламации по качеству проектной и конструкторской документации

5.1 К рекламациям по качеству проектной и конструкторской документации относятся:

- замечания, связанные с неучтенными требованиями, указанными в утвержденном задании на проектирование, отклонениями от условий договора и дополнительных соглашений к нему;
- ошибки, связанные с определением геометрических размеров и параметров, а также обнаруженные при осуществлении авторского надзора;
- замечания, связанные с несоответствием требованиям нормативно-технических документов (ГОСТ, СНиП, СП, правил и требований органов надзора).

Все указанные замечания, требующие доработки или корректировки несоответствий могут быть представлены на стадиях:

разработки конструкторской документации;

- приемки документации заказчиком или генеральным проектировщиком,
- изготовления на заводе;
- во время процесса строительства.

6 Замечания по качеству проектной и конструкторской документации

6.1 К замечаниям по качеству проектной и конструкторской документации относятся:

- ошибки в проекте, обнаруженные в институте при нормоконтроле (СТО СМК 19-2007), руководством института и на рассмотрении НТС и исправленные в процессе проектирования;
- изменения задания ведущим подразделением-разработчиком, вызывающие коррекцию соответствующего раздела проекта;
- замечания заказчика или генерального проектировщика, которые не ухудшают технико-экономических показателей проекта, не связаны с нарушением требований нормативных документов, не требуют коррекции проекта и устраняются в порядке переписки или при рассмотрении разногласий с обеспечением выработки взаимоприемлемых решений.

7 Рассмотрение и устранение рекламаций

7.1 Подразделение, получившее рекламацию вместе с исполнителями, анализирует и рассматривает её объективность. В случае необоснованной рекламации подразделение-разработчик в пятидневный срок готовит письмо-возражение (объяснение), которое передается на подпись руководству с визой начальника подразделения-разработчика, главного инженера проекта.

7.2 Если подразделение-разработчик и главный инженер проекта согласны с рекламацией, то они должны немедленно приступить к исправлению проектной документации или к ее корректировке без дополнительной оплаты заказчиком.

7.3 Если корректировка проекта, вызванная рекламацией, осуществляется несколькими исполнителями, то финансирование этой работы осуществляется за счет подразделения, допустившего ошибки в проектных решениях. Это подразделение также несет ответственность за качественную и своевременную корректировку проекта.

Дополнительно выявленные ошибки в проектных решениях, не отмеченные рекламацией, также подлежат обязательному исправлению.

7.4 Если изменения или доработка проекта требуются в связи с появлением новых норм или директивных указаний, то дополнительные трудозатраты оплачиваются заказчиком.

7.5 Ошибки, выявленные в процессе проведения авторского надзора, должны устраняться в соответствии с порядком, установленным СТО СМК 22-2004.

7.6 Откорректированная документация подвергается повторной верификации в соответствии с контрольными процедурами, изложенными в СТО СМК 04-2004.

7.7 В случае получения разрешения на отступление от проекта от заказчика или ПЗ, директором санкционируется использование и выпуск несоответствующей продукции.

8 Учет рекламаций и замечаний

8.1 Поступившие в институт рекламации и замечания по качеству проектной и конструкторской документации регистрируются в канцелярии и рассматриваются руководством института, после чего передаются в подразделение-разработчику проекта для рассмотрения, согласования с юрисконсультом и принятия корректирующих действий по устранению несоответствий.

8.2 Отдел стандартизации ведет учет поступивших рекламаций в «Журнале учета рекламаций». Форма журнала приведена в приложении А.

Срок хранения журнала – 3 года.

Приложение А
(обязательное)

Ж у р н а л
учета рекламаций

№№ п/п	Дата и номер входящ.	От кого поступила	Шифр и номер проекта	Отдел-разработчик, телефон	Дата и номер исходящ.	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера разделов, пунктов (подпунктов)				Срок введения изменения	Подпись
	измененных	замененных	новых	аннулированных		

ОКС 03.120.10

Ключевые слова: рекламация, замечания, качество, проектная и конструкторская документация, рассмотрение, устранение, учет

gost.e-ecolog.ru