РУКОВОДЯЩИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

ОТРАСЛЕВАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

РД РТМ 26-07-238 -79

ОРГАНИЗАЦИЯ И РЕГУЛИРОВАНИЕ
ПРОЦЕССОВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
НА ВСЕХ СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО
ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

ПОРЯДОК И ОРГАНИЗАЦИЯ
ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
(ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА)

(Вводится впервые)

Приказом организации п/я А-3398 от " 17 " декабря 1979 г.
№ 171 срок введения установлен с " 1 " января 1981 г.
*① ~~Срок действия продлен до 1.01.91г.~~ до 1 января 1986г.
*② ~~Срок действия продлен до 1.01.97г.~~
* Снято ограничение срока действия.

Настоящий руководящий технический материал (РТМ) устанавливает порядок и организацию гарантийного ремонта общепромышленной трубопроводной арматуры и приводных устройств к ней (в дальнейшем изделия), выпускаемых производственными объединениями и предприятиями арматуростроения.

gost.e-ecolog.ru

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

I.I. Настоящий РТМ распространяется на серийные изделия, опытно-промышленные образцы (партии) и изделия индивидуального исполнения, поставляемые в пределах территории Советского Союза в соответствии с "Положением о поставках продукции производственно-технического назначения" (введено Постановлением СМ СССР от 10.02.81 N161 ~~постановлением СМ СССР от 09.04.66~~) с гарантийным сроком эксплуатации (гарантийной наработкой), установленными нормативно-технической документацией (НТД).

I.2. Гарантийный ремонт - комплекс работ по восстановлению работоспособности изделия в период установленного гарантийного срока его эксплуатации (гарантийной наработки).

I.3. Гарантийный ремонт проводит предприятие-изготовитель изделия (в дальнейшем - изготовитель) за свой счет, либо (по соглашению сторон) - предприятие-потребитель изделия (в дальнейшем - потребитель) за счет предприятия-изготовителя.

I.4. Гарантийный ремонт проводится в кратчайший технически возможный срок, согласованный с потребителем.

I.5. Гарантийный ремонт должен выполняться с учетом мероприятий по исключению повторного возникновения неисправностей изделия, вызвавших необходимость ремонта.

I.6. В экономически обоснованных случаях гарантийный ремонт может предусматривать замену изделия в целом с учетом требований п.I.3, I.4 настоящего РТМ.

2. ПОРЯДОК И ОРГАНИЗАЦИЯ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА

2.1. Основанием для гарантийного ремонта является рекламационный акт (акт о скрытых недостатках продукции) с заключением о необходимости ремонта изделия, составленный в соответствии с инструкцией о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству (в дальнейшем - инструкция), утвержденной постановлением Госарбитража при СМ СССР от 25 апреля 1966 г. № П-7. ① (с дополнениями и изменениями, внесёнными постановлением Госарбитража СССР от 14.11.74г №98) (Бюллетень нормативных актов министерств и ведомств СССР, 1975, №2 с.23).

2.2. Гарантийный ремонт может быть проведен на предприятии-потребителе либо (по соглашению сторон) на предприятии-изготовителе или на привлеченном предприятии.

2.3. Решения по вопросам организации гарантийного ремонта выносит главный инженер предприятия-изготовителя на основании письменного уведомления претензии потребителя.

2.4. Сроки выезда представителей предприятия-изготовителя, проведение работ по ремонту (замене), возврату изделия для ремонта на предприятие-изготовитель и т.п. должны быть согласованы с потребителем немедленно после получения уведомления потребителя.

2.5. О своем решении изготовитель должен сообщить потребителю телеграммой (телефонограммой) не позднее, чем на следующий день после получения уведомления (вызова) потребителя.

2.6. В случае обоснованного отказа от проведения гарантийного ремонта у потребителя, изготовитель сообщает о разрешении потребителю составить односторонний рекламационный акт, устранить неисправности изделия силами потребителя, или о согласии на замену неисправного изделия новым, за счет изготовителя.

2.7. Необходимые для гарантийного ремонта узлы и детали изделия

должны быть доставлены на место ремонта в кратчайший согласованный сторонами срок, если они не могут быть доставлены лично представителями предприятия-изготовителя, командированными для проведения гарантийного ремонта.

2.8. Ответственность за проведение всех работ по гарантийному ремонту возлагается, как правило, на цех (участок), выпустивший данное изделие, либо (по решению руководства) на другую службу предприятия-изготовителя.

2.9. Ответственный за проведение гарантийного ремонта обеспечивает в установленный срок выделение квалифицированных специалистов, снабжение их необходимым инструментом, запчастями, материалами и техдокументацией, оформление необходимых документов и командировочных удостоверений.

При выделении группы специалистов, один из них приказом (распоряжением) по предприятию-изготовителю назначается старшим группы, ответственным за проведение гарантийного ремонта (при выезде к потребителю).

2.10. Выезд представителей предприятия-изготовителя для проведения гарантийного ремонта должен быть обеспечен не позднее, чем в трехдневный срок при иногороднем, и на следующий день при одногороднем потребителе после получения уведомления (вызова), если иной срок не установлен соглашением сторон.

2.11. Ответственный представитель предприятия-изготовителя, командированный для проведения гарантийного ремонта у потребителя, должен иметь при себе:

а) удостоверение на право выполнения всех работ, связанных с гарантийным ремонтом (вскрытие пломб, определение качества и комплектности, ремонт, испытание, контроль процесса эксплуатации, опломбирование и внесение записей и изменений в техдокументацию изделия, а также подписание актов, оформленных в строгом соответ-

ствии с инструкцией);

б) комплект специального инструмента, необходимого для разборки, сборки и испытания изделия;

в) пломбир с пломбами для опломбирования изделия (если это предусмотрено НТД изделия).

2.12. Перед выездом к потребителю для проведения гарантийного ремонта представитель предприятия-изготовителя обязан изучить:

а) устройство ~~рекламированного~~ рекламируемого изделия, правила его регулировки, испытаний и эксплуатации (в том числе параметры изделия, гарантийный срок эксплуатации, гарантийную наработку);

б) правила требований безопасности при ремонте и эксплуатации изделия;

в) содержание уведомления (претензии) потребителя (выписать дату, № документа, тип и заводской № изделия, внешние проявления дефекта, дату отгрузки изделия потребителю);

г) особые условия поставки, предусмотренные договором на поставку изделия (при наличии).

2.13. Представитель предприятия-изготовителя имеет право:

а) проверять качество изделий;

б) подписывать рекламационный акт (технический акт), акт устранения неисправностей;

в) вскрывать пломбы и пломбировать изделие;

г) вносить в изделие конструктивные изменения, предусмотренные для данного изделия более позднего выпуска и оформленные извещениями об изменении.

2.14. Представитель предприятия-изготовителя несет ответственность

а) за качество и сроки гарантийного ремонта;

б) за соответствие действительности данных, содержащихся в подписываемых актах;

в) за правильность данных, внесенных в эксплуатационную докумен-

тацию изделия после ремонта;

г) за сохранность полученного инструмента и документации.

2.15. По прибытии к потребителю представитель предприятия-изготовителя обязан проверить:

а) наличие формуляра (паспорта) изделия и обязательных отметок в нем;

б) наличие и исправность пломб изделия;

в) действие гарантийных обязательств;

г) соответствие условий хранения, монтажа и эксплуатации, правилам, установленным нормативно-технической документацией (НТД) изделия;

д) квалификацию обслуживающего персонала (знание устройства, правил эксплуатации, обслуживания, регулировки);

е) характер и причину дефекта.

2.16. Вскрытие пломб на изделии до истечения гарантийного срока службы изделия (гарантийной наработки) запрещается без участия ответственного представителя предприятия-изготовителя.

2.17. Если в результате проверки будет установлено, что дефект произошел по вине изготовителя, оформляется рекламационный акт с указанием о проведении гарантийного ремонта, или необходимости замены изделия в целом.

2.18. Рекламационный акт не составляется если:

а) истек гарантийный срок эксплуатации изделия;

б) выработана гарантийная наработка;

в) сняты пломбы изделия;

г) доказано, что дефект произошел по вине потребителя.

В указанных случаях составляется технический акт (аналогичный по форме рекламационному акту) с заключением о проведении ремонта или замены изделия за счет потребителя.

Рекламация считается отклоненной.

2.19. Рекламационный акт (технический акт) составляется в течение не более 5 дней с момента прибытия представителя предприятия-изготовителя.

2.20. Гарантийный ремонт проводится в течение не более 5 дней со дня утверждения рекламационного акта руководителем потребителя, если иной срок не был установлен соглашением сторон.

2.21. В процессе гарантийного ремонта может быть произведена доработка конструкции изделия с целью устранения выявленных конструктивных недостатков.

2.22. После окончания всех работ по гарантийному ремонту (замене изделия ответственный представитель предприятия-изготовителя оформляет акт устранения неисправности (приложение I), акт утверждает руководитель предприятия-потребителя или его заместитель.

2.23. В формуляре (паспорте) изделия представитель предприятия-изготовителя за своей подписью делает запись о проведенном ремонте и о восстановлении гарантийного срока эксплуатации (гарантийной наработкой) изделия на время простоя, связанного с неисправностью и гарантийным ремонтом.

2.24. Изделие пломбируется представителем предприятия-изготовителя (если это предусмотрено НТД изделия).

2.25. Один экземпляр рекламационного акта (технического акта) и акта устранения неисправностей получает представитель предприятия-изготовителя для предъявления руководству.

2.26. По возвращении на предприятие-изготовитель ответственный представитель в двухдневный срок представляет главному инженеру технический отчет о гарантийном ремонте (Приложение 2).

В случае выявления на месте эксплуатации конструктивных недостатков изделия, они указываются в техническом отчете.

2.27. По результатам анализа актов и технического отчета руководство предприятия-изготовителя принимает решение о мерах по повышению качества изделия и наказанию виновников неисправности изделия.

Проект приказа представляет начальник ОТК предприятия-изготовителя.

2.28. При проведении гарантийного ремонта изделия на предприятии-изготовителе, распоряжением главного инженера предприятия-изготовителя организуется комиссия для составления дефектной ведомости и определения объема работ по гарантийному ремонту.

2.29. Утвержденная главным инженером предприятия-изготовителя дефектная ведомость (с указанием содержания работ, исполнителей, срока окончания гарантийного ремонта) является основанием для гарантийного ремонта.

2.30. ПДО предприятия-изготовителя обеспечивает контроль за выполнением гарантийного ремонта в установленный срок.

2.31. Отдел сбыта предприятия-изготовителя обеспечивает отгрузку потребителю отремонтированного изделия в кратчайший технически возможный срок с момента поступления на склад. Дата отгрузки и № квитанции должны быть немедленно сообщены ОТК для передачи потребителю.

2.32. Изготовитель обязан восполнить израсходованную при гарантийном ремонте часть ЗИПа изделия в срок не более месяца с момента окончания ремонта на предприятии-потребителе.

2.33. Учет проведенных гарантийных ремонтов производится ОТК предприятия-изготовителя в журнале учета рекламаций.

2.34. Затраты по проведению гарантийного ремонта списываются изготовителем согласно действующему положению по учету брака.

Приложение I
Обязательное

Цех № _____

_____ I9___г.

Кому _____

Куда _____

Отправитель _____

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель
предприятия (потребителя)
"___"_____I9___г.

А К Т

устранения неисправности

_____

наименование изделия, Ду, Ру, № чертежа

Заводской № _____ Дата выпуска _____I9___г.

Изготовитель _____

Настоящий акт составлен в том, что недостатки, изложенные в рекламационном акте (техническом акте) № _____от _____I9___г. устранены _____I9___г. путем ремонта (замены) изделия.

Изделие испытано по действующей документации и пригодно к дальнейшей эксплуатации с _____I9___г.

Гарантийный срок восстановлен до _____I9___г.

В формуляре (паспорте) сделаны соответствующие записи.

Изделие опломбировано _____I9___г.

Представители
предприятия-потребителя

Представители
предприятия-изготовителя

_____

_____

Приложение 2
Обязательное

ТЕХНИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по гарантийному ремонту

_____

наименование, Ду, Ру, № чертежа, заводской № изделия

Гарантийный ремонт проведен в срок с _____ по _____ 19 г.

На _____

предприятие-потребитель, город

В связи с неисправностью изделия по причинам:

_____

_____

_____

Приняты меры: _____

_____

_____

_____

Акт устранения неисправности от _____ 19 г.

Отмечены конструктивные дефекты изделия:

_____

_____

_____

Ответственный представитель предприятия-изготовителя _____

_____ _____ 19 г.

подпись дата

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм.	Номера листов (страниц)				Номер документа	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	Измененных	Замененных	Новых	Аннулированных				
N1	2,3,4,6					[signature]	27.02.96г.	1 [illegible] 86г.
N2	2					[signature]	27.02.96г.	[illegible] 91г.
*	2	Письмо N21/2-2-373 от 13.06.96 из Управления по развитию химического и нефтяного машиностроения				[signature]	21.04.97	

gost.e-ecolog.ru