

СТО Газпром 161-2017

СТАНДАРТ ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА "ГАЗПРОМ"

РЕКЛАМАЦИОННАЯ РАБОТА В ПАО "ГАЗПРОМ". ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ОКС 03.120.99

Дата введения 2017-01-20

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Обществом с ограниченной ответственностью "Научно-исследовательский институт природных газов и газовых технологий - Газпром ВНИИГАЗ", Обществом с ограниченной ответственностью "Газпром комплектация"

2 ВНЕСЁН Управлением 123/1 Департамента 123 ПАО "Газпром"

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Распоряжением ПАО "Газпром" от 16.01.2017 N 10

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Введение

Настоящий стандарт разработан с целью установления механизма ведения рекламационной работы при выявлении дефектов продукции в поставленных для ПАО "Газпром" материально-технических ресурсах, а также создания системы сбора, анализа и учета информации о дефектах и принятия мер по их предупреждению.

Настоящий стандарт разработан на основании Перечня приоритетных научно-технических проблем ОАО "Газпром" на 2011-2020 годы, утвержденного Председателем Правления ОАО "Газпром" А.Б.Миллером от 04.10.2011 N 01-114, пункт 3.1 "Разработка технологий, технических средств и организационных мероприятий, направленных на повышение безопасности производственного комплекса Общества (экологической, промышленной, информационной, от противоправных действий и др.)".

В дополнение к настоящему стандарту могут быть разработаны документы Системы стандартизации ПАО "Газпром", конкретизирующие порядок предъявления и удовлетворения рекламаций с учетом специфики отдельных видов материально-технических ресурсов.

Настоящий стандарт разработан по договору от 29.11.2012 N 3175-0350-12-1 "Разработка комплекса документов Системы стандартизации ОАО "Газпром" "Рекламационная работа в ОАО "Газпром".

Настоящий стандарт разработан авторским коллективом в следующем составе: А.С.Жуков, А.П.Масло (ПАО "Газпром"), Л.В.Залевская, С.Н.Десяткин, Д.В.Куракин, Н.С.Кувшинова, Н.Н.Киреенко, Г.Н.Григорьева (ООО "Газпром ВНИИГАЗ) с участием специалистов ООО "Газпром комплектация".

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на материально-технические ресурсы (МТР), в том числе покупные комплектующие изделия и материалы (КИ) при поставке, вводе в эксплуатацию, эксплуатации данных МТР для нужд ПАО "Газпром", его дочерних обществ и организаций.

Примечание - Далее по тексту настоящего стандарта МТР - также товар, продукция.

1.2 Настоящий стандарт не распространяется:

- на МТР, изготавливаемые при проведении научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ;
- на МТР, приобретаемые по внешнеэкономическим (внешнеторговым, международным) договорам (контрактам), заключаемым ПАО "Газпром", его дочерними обществами и организациями;
- на авиационную технику, приобретаемую для ПАО "Газпром".

1.3 Настоящий стандарт устанавливает:

- цели и задачу рекламационной работы в ПАО "Газпром", его дочерних обществах и организациях;
- порядок ведения рекламационной работы в ПАО "Газпром", его дочерних обществах и организациях;
- виды дефектов (недостатков)/несоответствий (далее - дефекты), которые могут быть установлены в процессе ведения рекламационной работы;
- перечень и типовые формы документов, оформляемых при ведении рекламационной работы.

1.4 Положения настоящего стандарта обязательны для применения структурными подразделениями, дочерними обществами и организациями ПАО "Газпром", а также сторонними организациями и физическими лицами (индивидуальными предпринимателями) при заказах, поставках, приемке МТР в соответствии с заключаемыми договорами (контрактами).

1.5 Договоры со сторонними организациями и физическими лицами (индивидуальными предпринимателями) должны в обязательном порядке содержать ссылку на настоящий стандарт.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 2.101-68 Единая система конструкторской документации. Виды изделий

ГОСТ 27.002-89 Надежность в технике. Основные понятия. Термины и определения

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

ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения

ГОСТ 16504-81 Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения

СТО Газпром 2-1.16-055-2006 Документы нормативные для проектирования, строительства и эксплуатации объектов ОАО "Газпром". Контроль качества и приемка материально-технических ресурсов для ОАО "Газпром" на предприятиях-изготовителях. Основные положения

СТО Газпром 2-2.3-533-2011 Документы нормативные для проектирования, строительства и эксплуатации объектов ОАО "Газпром". Авторский надзор за монтажом, пуско-наладкой, модернизацией и эксплуатацией технологического оборудования на производственных объектах ОАО "Газпром"

СТО Газпром 162-2017 Рекламационная работа в ПАО "Газпром". Порядок проведения

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячно издаваемого информационного указателя "Национальные стандарты" за текущий год. Действие стандартов ПАО "Газпром" проверяют в журнале регистрации документов Системы стандартизации ПАО "Газпром", размещенном на сайте ПАО "Газпром", на сайте официального издателя, в Единой информационной системе по техническому регулированию ПАО "Газпром". Если заменен ссылочный документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями):

1) Термины и их определения, которые могут использоваться участниками рекламационной работы в ПАО "Газпром" в процессе взаимодействия, приведены в приложении А.

3.1 акт о приемке продукции по качеству и комплектности: Документ, свидетельствующий о фактическом качестве и комплектности продукции, составляемый в соответствии с требованиями Инструкции [1].

Примечание - Составляется в случае обнаружения дефектов продукции при обычной для данного вида продукции проверке в процессе приемки продукции по качеству и комплектности, а также в случае выявления дефектов в процессе обработки, подготовки к монтажу, в процессе монтажа, испытания, использования и хранения продукции (акт о скрытых недостатках в соответствии с Инструкцией [1]).

3.2 входной контроль: Контроль продукции поставщика, поступившей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования при изготовлении, ремонте или эксплуатации продукции.

[ГОСТ 16504-81, термин 100]

3.3 дефект (недостаток): Каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям по качеству и комплектности.

3.4 изготовитель продукции (изготовитель): Организация, осуществляющая выпуск продукции.

[СТО Газпром 2-2.3-533-2011, пункт 3.7]

3.5 материально-технические ресурсы; МТР: Продукция производственно-технического назначения, используемая в производственной и инвестиционной деятельности ПАО "Газпром", его дочерних обществ и организаций.

[СТО Газпром 2-1.16-055-2006, пункт 3.1]

3.6 несоответствие: Невыполнение требований.

[ГОСТ ISO 9000-2011, статья 3.6.2]

3.7 получатель продукции (получатель): Дочернее общество (организация) ПАО "Газпром", которому (которой) поставщик осуществляет поставку продукции по договору (контракту) с централизованным поставщиком ПАО "Газпром".

3.8 поставщик продукции (поставщик): Физическое (индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо (организация), осуществляющее поставку продукции получателю по договору (контракту) с централизованным поставщиком ПАО "Газпром".

3.9 приемка продукции по качеству и комплектности: Комплекс мероприятий по проверке качества и комплектности продукции, в том числе, в процессе обработки, подготовки к монтажу, монтажа, пуско-наладки, испытания, использования и хранения продукции, осуществляемый в порядке и в сроки, установленные Инструкцией [1], договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 162.

3.10 разработчик продукции (разработчик): Организация, осуществляющая разработку технической документации, необходимой для промышленного производства продукции.

[СТО Газпром 2-2.3-533-2011, пункт 3.12]

3.11 рекламация: Письменное заявление, предъявляемое получателем продукции централизованному поставщику ПАО "Газпром", а также письменное заявление централизованного поставщика ПАО "Газпром", предъявляемое поставщику, с требованием об устранении дефектов продукции, доукомплектовании или замене продукции, в связи с обнаруженными в период действия гарантийного срока дефектами продукции по качеству и комплектности.

3.12 рекламационная работа: Комплекс мероприятий по подготовке, направлению и рассмотрению рекламаций в целях установления причин и характера выявленных дефектов и их устранения.

3.13 скрытый дефект (скрытый недостаток): Дефект, для выявления которого в документации, обязательной для данного вида контроля, не предусмотрены соответствующие правила, методы и средства.

Примечание - Дефект, который не мог быть обнаружен при обычной для данного вида продукции проверке и выявлен лишь в процессе обработки, подготовки к монтажу, монтажа, пуско-наладки, испытания, использования и хранения продукции.

3.14 централизованный поставщик ПАО "Газпром": Организация, осуществляющая закупки материально-технических ресурсов для ПАО "Газпром", его дочерних обществ и организаций.

[СТО Газпром 2-1.16-055-2006, пункт 3.2]

3.15 эксплуатационный документ: Конструкторский документ, который в отдельности или в совокупности с другими документами определяет правила эксплуатации изделия и/или отражает сведения, удостоверяющие гарантированные изготовителем значения основных параметров и характеристик (свойств) изделия, гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

[ГОСТ 2.601-2013, пункт 3.1.1]

4 Цели и задача рекламационной работы в ПАО "Газпром"

4.1 Рекламационная работа в ПАО "Газпром" проводится в целях:

а) своевременного оповещения сторон о выявленных дефектах продукции;

б) выявления причин дефектов и определения порядка их устранения;

в) своевременного и качественного устранения дефектов продукции, в том числе - восстановления комплектности продукции или замены продукции с дефектами на новую в установленные сроки;

г) пополнения поставщиком (изготовителем) в установленные сроки комплекта запасных частей, инструмента и принадлежностей (ЗИП), израсходованного на устранение дефектов;

д) обеспечения выполнения требований нормативных документов, договоров (контрактов), условий поставки, технических заданий и совместных решений поставщиков и получателей.

4.2 Основной задачей рекламационной работы является обеспечение требуемого уровня качества, надежности и безопасности МТР при поставке, вводе в эксплуатацию, эксплуатации данных МТР для нужд ПАО "Газпром", его дочерних обществ и организаций.

5 Организация рекламационной работы в ПАО "Газпром"

5.1 Сторонами рекламационной работы, проводимой в ПАО "Газпром", являются:

- централизованные поставщики ПАО "Газпром";
- поставщики продукции;
- получатели продукции.

5.2 Поставщик обязан передать получателю продукцию, качество и комплектность которой соответствует договору (контракту), а также иным обязательным требованиям.

Состав документации, передаваемой поставщиком получателю вместе с продукцией, должен соответствовать договору (контракту).

5.3 Документация, передаваемая поставщиком получателю вместе с продукцией, должна содержать следующую информацию:

- наименование поставщика;
- наименование изготовителя;
- подтверждение изготовителя (его службой технического контроля) соответствия продукции требованиям документов, в соответствии с которыми она выпускается;
- номер и дату договора (контракта), на основании которого осуществлена поставка продукции получателю;
- место нахождения, почтовый и электронный адреса и телефоны поставщика;
- место нахождения, почтовый и электронный адреса и телефоны изготовителя;
- другую информацию, предусмотренную договором (контрактом).

5.4 Получатель проводит приемку продукции по качеству и комплектности в соответствии с Инструкцией [1], а также с учетом особенностей, установленных договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 162.

При этом проверяются наличие и содержание сопроводительных документов поставщика (изготовителя), подтверждающих качество указанных МТР.

5.5 В случае обнаружения при приемке продукции по качеству и комплектности дефектов продукции, на которую предоставлена гарантия, проводится рекламационная работа в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим стандартом и СТО Газпром 162.

5.6 Рекламацию предъявляют поставщику независимо от того, в какой составной части продукции или КИ, или в комплекте ЗИП, входящем в поставку (или поставляемым по отдельному договору (контракту)), обнаружены дефекты, если другие требования не предусмотрены в договоре (контракте) или действующих нормативных документах.

5.7 Если обнаруженные дефекты товара возникли после его передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, то в соответствии с Гражданским кодексом [2] поставщик не отвечает за дефекты товара.

5.8 Основанием для завершения рекламационной работы является:

- удовлетворение рекламации;
- отсутствие возможности мирного урегулирования разногласий между поставщиком и получателем о характере и причинах выявленных дефектов.

5.9 Рекламацию в соответствии с Гражданским кодексом [2] не предъявляют:

- по истечении гарантийных сроков на продукцию, установленных в нормативных документах на нее или в договоре (контракте) на ее поставку и внесенных в формуляры, паспорта, а также в другую обусловленную договором (контрактом)

документацию на продукцию;

- если обнаруженные дефекты продукции явились результатом нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

6 Виды дефектов (недостатков)/несоответствий, определяемые в ходе рекламационной работы

В ходе рекламационной работы может быть установлен один из следующих видов дефектов:

- конструктивный - в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван ошибкой при проектировании, несовершенством принятых методов расчета, недостаточной экспериментальной отработкой, а также недостатками или ошибками в конструкторской или эксплуатационной документации;

- производственный - в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван ошибкой при изготовлении, монтаже, контроле, нарушением или несовершенством принятой технологии изготовления и контроля, а также недостатками или ошибками в технологической документации;

- транспортировочный - в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван повреждениями (внутренними и внешними) при упаковке, хранении и доставке продукции;

- эксплуатационный - в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван нарушением требований и правил монтажа, испытаний, эксплуатации, установленных эксплуатационной документацией.

7 Формы рекламационных документов

7.1 Перечень образцов документов, рекомендуемых к использованию при проведении рекламационной работы, приведен в приложении Б.

7.2 Получатели осуществляют учет и анализ следующих документов:

- уведомлений поставщикам и централизованным поставщикам ПАО "Газпром" об обнаружении дефектов в поступившей продукции и необходимости вызова полномочного представителя поставщика для приемки продукции по качеству и комплектности (содержание приведено в приложении В);

- актов о выявленных дефектах оборудования (по формам N М-7, N ОС-16, N ТОРГ-2, приведенным в приложениях Г-Е);

- рекламаций (приведены в приложениях Ж и И);

- уведомлений об удовлетворении рекламаций (приведены в приложении К);

- других документов, оформляемых в процессе рекламационной работы.

7.3 Учет рекламационных документов осуществляют поставщики и получатели по формам, установленным ими самостоятельно.

7.4 По результатам учета и анализа документов, оформляемых в процессе рекламационной работы, получатели направляют в адрес соответствующего централизованного поставщика ПАО "Газпром", а также в адрес заинтересованных структурных подразделений ПАО "Газпром", информацию о состоянии качества продукции, поставленной для нужд ПАО "Газпром".

7.5 Централизованные поставщики ПАО "Газпром" осуществляют обобщенный учет и анализ документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, в отношении продукции, поставленной по договорам (контрактам), заключенным ими.

7.6 Обобщенный учет и анализ документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, централизованные поставщики ПАО "Газпром", осуществляют на основании документов, поступающих:

а) от получателей:

- 1) уведомления об обнаружении дефекта в поступившей продукции и необходимости вызова полномочного представителя поставщика для участия в приемке продукции по качеству и комплектности;

- 2) рекламации;
 - 3) акты о приемке продукции по качеству и комплектности;
 - 4) документы, подтверждающие причины и характер выявленных дефектов (результаты проведенных исследований, экспертиз и т.д.);
 - 5) уведомления об удовлетворении рекламаций;
 - 6) информация о состоянии качества продукции, поставленной по договорам (контрактам), заключенным соответствующим централизованным поставщиком ПАО "Газпром";
- б) поставщиков (изготовителей):
- 1) письма поставщика, направляемые им по итогам рассмотрения рекламации;
 - 2) документы, подтверждающие причины и характер выявленных дефектов (результаты проведенных исследований, экспертиз и т.д.);
 - 3) извещения о допущенных получателем нарушениях при приемке продукции по качеству и комплектности;
- в) организаций, осуществляющих контроль качества и приемку продукции в организациях-изготовителях в соответствии с СТО Газпром 2-1.16-055:
- 1) результаты анализа информации о качестве контролируемой продукции по данным ее изготовления, испытаний, ремонта и эксплуатации;
 - 2) копии предъявленных в соответствии с СТО Газпром 2-1.16-055 изготовителю требований по разработке мероприятий, направленных на обеспечение надлежащего качества контролируемой продукции.

7.7 Материалы, подготавливаемые централизованными поставщиками ПАО "Газпром" по результатам обобщенного учета и анализа документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, по указанию ПАО "Газпром" представляются в структурные подразделения ПАО "Газпром".

7.8 Учет и анализ документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, осуществляют структурные подразделения получателей и централизованных поставщиков ПАО "Газпром".

7.9 Порядок приема, регистрации и передачи на исполнение документов оформляемых в процессе ведения рекламационной работы в уполномоченное структурное подразделение, а также их анализа и подготовки по ним материалов, устанавливается соответствующими локальными документами получателей и централизованных поставщиков ПАО "Газпром".

Приложение А
(справочное)

Термины и их определения, которые могут использоваться участниками рекламационной работы в ПАО "Газпром" в процессе взаимодействия

А.1 брак: Продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

[ГОСТ 15467-79, термин 48]

А.2 исправимый брак: Брак, все дефекты в котором, обусловившие забракование продукции, являются устранимыми.

[ГОСТ 15467-79, термин 49]

А.3 неисправимый брак: Брак, в котором хотя бы один из дефектов, обусловивших забракование продукции, является неустранимым.

[ГОСТ 15467-79, термин 50]

А.4 восстановление: Процесс перевода объекта в работоспособное состояние из неработоспособного состояния.

[ГОСТ 27.002-89, термин 5.2]

А.5 время восстановления: Продолжительность восстановления работоспособного состояния объекта.

[ГОСТ 27.002-89, термин 4.4]

А.6 годная продукция: Продукция, удовлетворяющая всем установленным требованиям.

[ГОСТ 15467-79, термин 37]

А.7 дефектное изделие: Изделие, имеющее хотя бы один дефект.

[ГОСТ 15467-79, термин 40]

А.8 значительный дефект: Дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на ее долговечность, но не является критическим.

[ГОСТ 15467-79, термин 44]

А.9 индекс: Обозначение каждого изделия в соответствии с ГОСТ 2.101.

А.10 критерий отказа: Признак или совокупность признаков нарушения работоспособного состояния объекта, установленные в нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

[ГОСТ 27.002-89, термин 3.4]

А.11 критический дефект: Дефект, при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо.

[ГОСТ 15467-79, термин 43]

А.12 малозначительный дефект: Дефект, который существенно не влияет на использование продукции по назначению и ее долговечность.

[ГОСТ 15467-79, термин 45]

А.13 наработка: Продолжительность или объем работы объекта.

Примечание - Нарботка может быть как непрерывной величиной (продолжительность работы в часах, километраж пробега и т.п.), так и целочисленной величиной (число рабочих циклов, запусков и т.п.).

[ГОСТ 27.002-89, термин 4.1]

А.14 неисправное состояние (неисправность): Состояние объекта, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

[ГОСТ 27.002-89, термин 2.2]

А.15 неработоспособное состояние (неработоспособность): Состояние объекта, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции, не соответствует требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

Примечание - Для сложных объектов возможно деление их неработоспособных состояний. При этом из множества неработоспособных состояний выделяют частично неработоспособные состояния, при которых объект способен частично выполнять требуемые функции.

[ГОСТ 27.002-89, термин 2.4]

А.16 неустранимый дефект: Дефект, устранение которого технически невозможно или экономически нецелесообразно.

[ГОСТ 15467-79, термин 47]

А.17 отказ: Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта.

[ГОСТ 27.002-89, термин 3.3]

А.18 причина отказа: Явления, процессы, события и состояния, вызвавшие возникновение отказа объекта.

[ГОСТ 27.002-89, термин 3.5]

А.19 явный дефект: Дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, предусмотрены соответствующие правила, методы и средства.

[ГОСТ 15467-79, термин 41]

Приложение Б
(справочное)

Перечень образцов документов, рекомендуемых к использованию при проведении рекламационной

работы

Таблица Б.1 - Перечень образцов документов, рекомендуемых к использованию при проведении рекламационной работы

Тип документа	Организация				Типовая форма документа
	оформляющая документ	подписывающая документ	согласовывающая документ	утверждающая документ	
1. Уведомление о выявленных дефектах оборудования и вызове представителей поставщика для участия в приемке продукции по качеству и комплектности	Получатель	Уполномоченное должностное лицо получателя	-	-	Произвольная, с учетом рекомендаций приложения В
2. Акт о дефектах оборудования, которые были обнаружены при обычной для данного вида продукции проверке в процессе приемки продукции по качеству и комплектности в соответствии с Инструкцией [1]	Получатель	Лица, участвующие в приемке продукции	-	Уполномоченное должностное лицо получателя	Формы N М-7 (приложение Г) или N ТОРГ-2 (приложение Е)
3. Акт о дефектах оборудования, которые были выявлены в процессе обработки, подготовки к монтажу, монтажа, пуско-наладки, испытания, использования и хранения продукции (акт о скрытых недостатках в соответствии с Инструкцией [1])	Получатель	Лица, участвующие в приемке продукции	-	-	Форма N ОС-16 (приложение Д)
4. Рекламация, предъявляемая получателем централизованному поставщику ПАО "Газпром"	Получатель	Уполномоченное должностное лицо получателя			Произвольная, с учетом рекомендаций приложения Ж
5. Обобщенные сведения о рекламации	Получатель	-	-	-	Форма (приложение И)
6. Уведомление об удовлетворении рекламации	Получатель	Уполномоченное должностное лицо получателя	-	-	Произвольная, с учетом рекомендаций приложения К

Приложение В

(рекомендуемое)

Содержание уведомления о выявленных дефектах оборудования и вызове представителя поставщика для участия в приемке продукции по качеству и комплектности

В.1 Уведомлением о выявленных дефектах оборудования и вызове представителя поставщика для участия в приемке продукции по качеству и комплектности может служить обычное письмо, где номером уведомления будет номер данного письма.

В.2 Уведомление о выявленных дефектах оборудования и вызове представителя поставщика для участия в приемке продукции по качеству и комплектности составляется в произвольной форме и в соответствии с Инструкцией [1] должно содержать следующую информацию:

- наименование и адрес объекта строительства получателя;
- наименование и заводской номер (при наличии) дефектной продукции;
- наименование и заводской номер (при наличии) отказавшей составной части или КИ;
- номер и дату спецификации к агентскому поручению, в соответствии с которой поставлена продукция;
- наименование поставщика (изготовителя);
- дату выявления дефекта, обстоятельства, при которых обнаружен дефект;
- признаки и характер дефекта и, по возможности, предполагаемые причины его возникновения;
- присутствие (отсутствие) представителя поставщика у получателя;
- возможную дату прибытия полномочного представителя поставщика - при отсутствии у получателя представителя поставщика;
- перечень документов, которые необходимо иметь полномочному представителю для получения допуска на объект получателя, а также необходимых для получения допуска к работам на объектах ПАО "Газпром" (получателя).

Приложение Г (рекомендуемое) Форма акта N М-7

Типовая межотраслевая форма N М-7

Утверждена постановлением Госкомстата
России от 30.10.97 N 71а

УТВЕРЖДАЮ
(должность)

АКТ N _____
о приемке материалов

(подпись)

(расшифровка подписи)
" ____ " _____ 20 __ г.

Форма по ОКУД
по ОКПО

Коды
0315004

Дата составления

Организация _____

Место составления акта _____

Начало приемки _____ ч. _____ мин. Окончание _____ ч. _____ мин.
приемки

Принят и осмотрен груз, прибывший по сопроводительным документам _____
Удостоверение о качестве (сертификат) N _____ со станции (пристани) _____

по сопроводительному транспортному документу N ____ " ____ " _____ 20 __ г. в вагонах
N _____

Отправитель _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Поставщик _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Получатель _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Страховая компания _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Дата отправки продукции со станции (пристани, порта) или со склада
отправителя _____

Договор N _____ от "___" _____ 20__ г. на поставку продукции.

Дата и номер телефонограммы или телеграммы о вызове отправителя
(заготовителя) _____

По сопроводительным транспортным документам значилось

Отметка об опломбировании груза	Количество мест	Вид упаковки	Наименование продукции, товара (груза) или номера контейнеров	Единица измерения	Масса груза, т		Особые отметки отправителя по накладной
					отправителя	дороги, пристани	
1	2	3	4	5	6	7	8

Дата и время, ч. мин.

Прибытия на станцию (пристань, порт) назначения	Выдачи груза органом транспорта	Вскрытия вагона и других транспортных средств	Доставки на склад получателя
1	2	3	4

Условия хранения продукции на складе получателя _____

Состояние тары и упаковки в момент осмотра продукции _____

Количество недостающей продукции определено _____

С правилами приемки материальных ценностей по количеству, качеству и комплектности все члены комиссии ознакомлены и предупреждены, что они несут ответственность за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

(должность) _____
(подпись) _____
(расшифровка подписи) _____
(номер и дата выдачи документа о полномочиях и наименование организации, выдавшей документы)

(должность) _____
(подпись) _____
(расшифровка подписи) _____
(номер и дата выдачи документа о полномочиях и наименование организации, выдавшей документы)

(должность) _____
(подпись) _____
(расшифровка подписи) _____
(номер и дата выдачи документа о полномочиях и наименование организации, выдавшей документы)

Материальные ценности приняты и оприходованы "___" _____ 20__ г.
Коммерческий акт N _____ от "___" _____ 20__ г.

Заведующий складом _____
(подпись) _____
(расшифровка подписи)

Приложение Д
(рекомендуемое)
Форма акта N ОС-16

Унифицированная форма N ОС-16

Утверждена постановлением
Госкомстата России от 21.01.2003 N 7

Организация-заказчик	Форма по ОКУД по ОКПО	Код

(наименование организации)
(структурное подразделение)

**АКТ
о выявленных дефектах оборудования**

Номер документа	Дата составления

принятого в монтаж **генеральным подрядчиком** по акту

номер	
дата	

Местонахождение оборудования: _____
объект _____
(адрес, здание, сооружение, цех)

Организация-изготовитель	_____	по ОКПО	_____
--------------------------	-------	---------	-------

Организация-поставщик	(наименование)	по ОКПО	
Организация-грузоотправитель	(наименование)	по ОКПО	
Организация-перевозчик	(наименование)	по ОКПО	
Монтажная организация	(наименование)	по ОКПО	
Пусконаладочная организация	(наименование)		

1. В процессе ПНР перечисленного ниже оборудования обнаружены следующие дефекты:
(поверки, монтажа, наладки, испытания)

Оборудование			Проектная организация (генеральная/подрядная/субподрядная/агент)	Дата изготовления согласно приложенной заводской документации	Номер и дата акта приемки по ф.ОС-14	Гарантийный срок (хранения, эксплуатации и т.п.) согласно паспорту изделия	1. Осмотр внешнего вида 2. Комплектность 3. Проверка работоспособности 4. Виды выполненных работ 5. Наименование дефекта, неисправности 6. Характерные признаки дефекта, неисправности 7. Вероятная причина дефекта, неисправности
Наименование	Тип, марка	номер паспорта/заводской номер					
1	2	3	4	5	6	7	8

N и дата Протокола монтажа, наладки, испытания или другого документа, с помощью которого зафиксирован дефект или неисправность _____

Для устранения выявленных дефектов необходимо: _____ замена или ремонт
(подробно указываются мероприятия или работы по устранению выявленных дефектов, исполнители и необходимые сроки исполнения)

Контактное лицо: _____ телефон _____
(фамилия, имя, отчество) (код города - номер телефона)

Приложения: _____

Представитель организации-заказчика _____ Представитель монтажной (пусконаладочной) организации _____

(должность) (подпись) (расшифровка (должность) (подпись) (расшифровка
подписи) подписи)
М.П. "___" _____ 20__ г. М.П. "___" _____ 20__ г.

Представитель строительного
контроля

(должность) (подпись) (расшифровка
подписи)

М.П. "___" _____

Представитель организации-
поставщика (изготовителя)

(должность) (подпись) (расшифровка
подписи)

М.П. "___" _____

Приложение Е
(рекомендуемое)
Форма акта N ТОРГ-2

Унифицированная форма N ТОРГ-2

Утверждена постановлением Госкомстата России от
25.12.98 N 132

		Форма по ОКУД по ОКПО	Код		
			0330202		
_____ (организация, адрес, номер телефона)					
_____ (структурное подразделение)		Вид деятельности по ОКДП			
Основание для составления акта	приказ, распоряжение	Номер			
	(ненужное зачеркнуть)	Дата			
		Вид операции			

Номер документа	Дата составления	УТВЕРЖДАЮ
_____	_____	
		Руководитель (должность)

(подпись) (расшифровка
подписи)

"___" _____ г.

**АКТ
ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРНО-
МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ**

Место приемки товара _____

Настоящий акт составлен комиссией, которая установила: "___" _____ г.
по сопроводительным документам _____

(наименование, номер, дата)

доставлен товар. Документ о вызове представителя грузоотправителя, поставщика, производителя:

(ненужное зачеркнуть)

телеграмма, факс, телефонограмма, радиogramма N _____ от "___" _____ г.

(ненужное зачеркнуть)

Грузоотправитель _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Производитель _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Поставщик _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Страховая компания _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Договор (контракт) на поставку товара N _____ от "___" _____ г.

Счет-фактура N _____ от "___" _____ г.

Коммерческий акт N _____ от "___" _____ г.

Ветеринарное свидетельство (свидетельство) N _____ от "___" _____ г.

Железнодорожная накладная N _____ от "___" _____ г.

Способ доставки _____ N _____
(вид транспортного средства)

Дата отправления товара "___" _____ г.

со станции (пристани, порта) отправления _____
(наименование)

или со склада отправителя товара _____
(наименование)

Дата и время, ч. мин.

Прибытия товара на станцию (пристань, порт) назначения	Вскрытия вагона, автофургона, контейнера и других транспортных средств	Выдачи товара организацией транспорта	Доставки товара на склад организации-получателя	Начала разгрузки	Приемки товара			
					Начало	Приостановление	Возобновление	Окончание

Сведения о состоянии вагонов, автофургонов и т.д. Наличие, описание упаковочных ярлыков, пломб транспорта на отдельных местах (сертификатов, спецификаций в вагоне, контейнере) и отправительская маркировка _____

По сопроводительным транспортным документам значится:

Отметка об опломбировании товара (груза), состояние пломб и содержание оттиска	Количество мест	Вид упаковки	Наименование товара (груза) или номера вагонов (контейнеров, автофургонов и т.д.)	Единица измерения	Масса брутто товара (груза) по документам		Особые отметки отправителя по накладной
					отправителя	транспортной организации (станции, пристани, порта)	
1	2	3	4	5	6	7	8

Сведения о состоянии вагонов, автофургонов и т.д. Наличие, описание установленных ярлыков, пломб транспорта на отдельных местах (сертификатов, спецификации в вагоне, контейнере) фактически

Расхождение по количеству мест и массе в актируемой партии товара, обнаруженные на складе товарополучателя	Количество мест	Масса, кг			Степень заполнения тарного места, вагона, контейнера и т.п.
		брутто	тара	нетто	
По документам грузоотправителя					
Фактически поступило					
Расхождение (+, -)					

Товар (наименование)	Номер места	Единица измерения		По документам поставщика значится				
		наименование	код по ОКЕИ	артикул товара	сорт	количество (масса)	цена, руб. коп.	сумма, руб. коп.
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Условия хранения товара (продукции) до его вскрытия на складе получателя:

Сведения о температуре при разгрузке в вагоне (рефрижераторе и т.д.) в товаре, °С _____

Состояние тары и упаковки, маркировка мест, товара и тары в момент внешнего осмотра товара (продукции) _____

Содержание наружной маркировки тары и другие данные, на основании которых можно сделать выводы о том, в чьей упаковке предъявлен товар (производителя или отправителя) _____

Дата вскрытия тары "___" _____ г.
Организация, которая взвесила и опломбировала отгруженный товар, исправность пломб и содержание оттисков, соответствие пломб товаросопроводительным документам _____

Порядок отбора товара (продукции) для выборочной проверки с указанием ГОСТ, особых условий поставки по договору (контракту), основание выборочной проверки: _____

Фактически оказалось					Брак		Бой		Отклонения				Номер паспорта
Артикул товара	Сорт	Количество (масса)	Цена, руб. коп.	Сумма, руб. коп.	Количество (масса)	Сумма, руб. коп.	Количество (масса)	Сумма, руб. коп.	Недостача		Излишки		
									Количество (масса)	Сумма, руб. коп.	Количество (масса)	Сумма, руб. коп.	
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

Определение количества товара (продукции) проводилось _____
(взвешиванием, счетом мест, обмером и т.п.,
место определения количества товара (продукции))

Взвешивание товаров (продукции) проводилось на исправных весах, проверенных в установленном порядке. Сведение об исправности весоизмерительных приборов (тип весов, год клеймения) _____

Другие данные _____

По остальным товарно-материальным ценностям, перечисленным в сопроводительных документах поставщика, расхождений в количестве и качестве нет.

Подробное описание дефектов (характер недостачи, излишков, ненадлежащего качества, брака, боя) и

мнение комиссии о причинах их образования _____

Заключение комиссии _____

Члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Председатель комиссии _____

(место работы, должность)

(подпись)

(расшифровка
подписи)

Члены комиссии:

(место работы, должность)

(подпись)

(расшифровка
подписи)

(место работы, должность)

(подпись)

(расшифровка
подписи)

(место работы, должность)

(подпись)

(расшифровка
подписи)

Представитель грузоотправителя (поставщика, производителя)

(место работы, должность)

(подпись)

(расшифровка
подписи)

Документ, удостоверяющий полномочия _____

N _____ выдан "___" _____ г.

Акт с приложением _____ листах получил.
на _____

Главный (старший) бухгалтер _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Решение руководителя _____

Приложение Ж
(рекомендуемое)
Содержание рекламации

Ж.1 Рекламацию составляют в произвольной форме, которая содержит следующую информацию:

- номер и дату спецификации, в соответствии с которой поставлена продукция;
- наименование изготовителя и поставщика МТР;
- код стройки;
- наименование объекта строительства;

- этап выявления дефекта (входной контроль, хранение, монтаж, пуско-наладочные работы, эксплуатация или другое);
- описание дефекта;
- проявления дефекта (внешние повреждения, неprojektное оборудование, некомплектность, повреждение тары, неработоспособность, отсутствие сопроводительной документации или другое);
- код МТР;
- наименование и заводской номер МТР (при наличии), марку, технические характеристики (ТХ) (в соответствии с позицией спецификации);
- дату изготовления, сведения о гарантийных обязательствах дефектных МТР, отказавшей составной части или КИ, дату ввода МТР в эксплуатацию;
- номер и дату акта о приемке продукции по качеству и комплектности (акт о фактическом состоянии качества и комплектности МТР).

Ж.2 В целях обеспечения централизованным поставщиком ПАО "Газпром" автоматизированного учета информации о дефектах МТР рекомендуется прикладывать к рекламации форму обобщенных сведений о рекламации в виде приложения И.

Приложение И
(рекомендуемое)
Форма обобщенных сведений о рекламации

Обобщенные сведения о рекламации

1. Спецификация на поставку МТР	N	_____
	Дата	_____
<hr/>		
2. Изготовитель МТР		_____
<hr/>		
3. Код стройки		_____
<hr/>		
4. Наименование объекта		_____
<hr/>		
5. Дефект выявлен на этапе:		_____

Входной контроль	<input type="checkbox"/>	(нужное указать)
Хранение	<input type="checkbox"/>	
Монтаж	<input type="checkbox"/>	
Пусконаладочные работы	<input type="checkbox"/>	
Эксплуатация (применение)	<input type="checkbox"/>	
Прочее	<input type="checkbox"/>	

6. Проявление дефекта		_____
<hr/>		
Отсутствие сопроводительной документации	<input type="checkbox"/>	(нужное указать)
Неprojektное оборудование	<input type="checkbox"/>	
Некомплектность	<input type="checkbox"/>	
Повреждение тары (упаковки)	<input type="checkbox"/>	
Внешние повреждения	<input type="checkbox"/>	
Неработоспособность	<input type="checkbox"/>	
Прочее	<input type="checkbox"/>	
<hr/>		
7. Код МТР		_____
<hr/>		
8. Наименование МТР, марка, ТХ (в соответствии с позицией спецификации)		_____
<hr/>		
9. Дата изготовления		_____

10. Гарантийный срок

11. Описание дефекта

12. Акт о приемке продукции по качеству и комплектности (по формам М-7, ОС-16 или другим)

Приложение К
(рекомендуемое)

Содержание уведомления об удовлетворении рекламации

К.1 Уведомлением об удовлетворении рекламации может служить обычное письмо, где номером уведомления будет номер данного письма.

К.2 Уведомление об удовлетворении рекламации составляется в произвольной форме и должно содержать следующую информацию:

- номер и дату акта о приемке продукции по качеству и комплектности;
- номер и дату рекламации;
- наименование объекта строительства получателя;
- наименование и заводской номер (при наличии) дефектной продукции;
- наименование и заводской номер (при наличии) отказавшей составной части или КИ;
- номер и дату спецификации к агентскому поручению, в соответствии с которой поставлена продукция (при наличии информации);
- дату начала устранения дефектов;
- дату завершения устранения дефектов;
- перечень устраненных дефектов;
- наименование документа, составленного по итогам устранения дефектов.

Библиография

- [1] Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству (утверждена постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 25.04.1966 N П-7)
- [2] Гражданский кодекс Российской Федерации

ОКС 03.120.99

Ключевые слова: рекламационная работа, основные положения, организация рекламационной работы, виды дефектов, формы рекламационных документов

Электронный текст документа
подготовлен АО "Кодекс" и сверен по:
официальное издание
СПб.: ООО "Газпром экспо", 2018