

## РУКОВОДЯЩИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

ОТРАСЛЕВАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

ИД 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-го января 1986 г.~~

\* ② ~~Срок действия продлен до 1-го января 1986 г.~~

\* ~~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.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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 <sup>Постановлением СМ СССР от 10.02.81 N 161</sup> ~~постановлением СМ СССР от 09.04.66~~) с гарантийным сроком эксплуатации (гарантийной наработкой), установленными нормативно-технической документацией (НТД).

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

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

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

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

1.6. В экономически обоснованных случаях гарантийный ремонт может предусматривать замену изделия в целом с учетом требований п.1.3, 1.4 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. <sup>① (с дополнениями и изменениями, внесенными постановлением Госарбитража СССР от 14.11.72 № 98) (Бюллетень нормативных актов министерств и ведомств СССР, 1975, № 2 с. 23).</sup>

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<sup>по</sup> 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 технической документацией, 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 техническую документацию 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 <sup>рекламируемого</sup> ~~рекламированного~~ 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 изделий;

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 № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

Кому \_\_\_\_\_

Куда \_\_\_\_\_

Отправитель \_\_\_\_\_

## УТВЕРЖДАЮ

Руководитель  
предприятия (потребителя)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

## А К Т

## устранения неисправности

наименование изделия, Ду, Ру, № чертежа

Заводской № \_\_\_\_\_ Дата выпуска \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

Изготовитель \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в том, что недостатки, изложенные в рекламационном акте (техническом акте) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 19\_\_ г. устранены \_\_\_\_\_ 19\_\_ г. путем ремонта (замены) изделия.

Изделие испытано по действующей документации и пригодно к дальнейшей эксплуатации с \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

Гарантийный срок восстановлен до \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

В формуляре (паспорте) сделаны соответствующие записи.

Изделие опломбировано \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

Представители  
предприятия-потребителяПредставители  
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	Содержание изменений
	Измененных	Замеченных	Новых	Аннулированных				
N1	2,3,4,6					<i>Б.И.И.</i>	24.02.96г.	1 л. 86г.
N2	2					<i>Б.И.И.</i>	24.02.96г.	1 л. 91г.
*	2	Письмо N21/2-2-373 от 13.06.96 из Управления по развитию химического и нефтяного машиностроения				<i>Б.И.И.</i>	24.04.97г.	