

УДК 698.6.004.67:002

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 организаций работ на предприятиях-изготовителях по удовлетворению претензий потребителей, повышению качества и надежности изделий.

Но. № Альбома
Но. № издания

4145

Издание официальное

ГР 8136660 от 05.10.79

Перепечатка воспрещена

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гарантийное обслуживание товаров народного потребления производят предприятия-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 предприятие-изготовителе должно осуществляться подразделением, которое определяется приказом руководителя предприятия.

2.2. Для обеспечения технического обслуживания и ремонта изделий в период гарантийного срока их эксплуатации многородовыми 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 Госпотребтруда при Совете Министров СССР от 31 марта 1975 г. № 107;

- 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;
- инструкции по составлению отчетов предприятий по форме № 1-п (качество) "Отчет о качестве промышленной продукции по данным претензий (рекламаций)", утвержденные 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 предприятие-изготовителе, выписываются новые паспорта с установлением срока гарантии.

2.7. На каждое принятое и отремонтированное изделие предприятия бытового обслуживания оформляют акт, отрывают к заполнению 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 предприятиям 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.

Мин. МС
Исп. МС
Исп. МС

4145

Но. № дубликата
Но. № копии

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 предглорговый 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. Всё 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.

№ ин.
№ сч.

415-

Нар. № телефона
Нар. № телефонов

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 кадрению 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, участников в изготовлении и приемке изделий.

Комиссия ежемесячно составляет акт о принятых предприятиях рекламаций, 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.

四三

1

4145

Rev. Mr. Argonauts

Ном. № дубликата	
Ном. № подлинника	4145

№ стр.											
№ стр.											

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 изделия	Характеристика дефекта	Нарядовая машина в часах или минутах	Количество изделий, на которые получены рекламации		Результаты рассмотрения рекламаций		Мероприятия, предпринятые по устранению дефекта
					указано в рекламации	с начала эксплуатации	приказа постановления директива	заключение по рекламации (принята, отклонена)	

Нр. № дубликата	
Нр. № задания	4145

№ изн.											
№ изз.											

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 отказа	Классификация отказа	Принятые меры

Представитель ОЭ _____

Начальник БТК цеха _____

Начальник ТБ цеха _____

Начальник КБ _____

Начальник цеха _____

Ноз. № дубликата		№ изм.							
Ноз. № подавателя	4145	№ изм.							

Форма отчета

Эффективность принятых мер по отказам

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

Начальник отдела эксплуатации _____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ код.	Номера страниц				Номер "Изв. об нам."	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	изме- ненных	заме- ненных	новых	анну- лированных				

№ Адьюнкта	4145
№ подлинника	
№ копии	