

**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

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

## **СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

### **Система менеджмента качества**

### **РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ ПРОЕКТНОЙ И КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

#### **Порядок рассмотрения и устранения**

**СТО СМК 05-2007**

## 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 докумен- тации .....	2
6 Замечания по качеству проектной и конструкторской докумен- тации .....	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, строительными 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,
- изготовленные 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 юрисконсультантом 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 изме- нения	Номера разделов, пунктов (подпунктов)				Срок введения изменения	Под- пись
	изменен- ных	заменен- ных	новых	аннули- рованных		

---

ОКС 03.120.10

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

---