

**СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ**  
**СИСТЕМА КАЧЕСТВА.**  
**РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ**  
**ПРОЕКТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**ЦНИИПСК им. Мельникова**

Переиздание с изменениями от 2001-10-01

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Область применения .....	I
2. Нормативные ссылки .....	I
3. Общие положения .....	I
4. Рассмотрение и устранение рекламаций .....	2
5. Учет рекламаций и замечаний .....	3

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЦНИИПСК

им. Мельникова

*В.В. Ларионов* В.В. Ларионов

« 22 » 12 2000 г.

СТП 05-00

## СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

Система качества.

Взамен

Рекламации и замечания по

СТП 05-93

качеству проектной документации

Дата введения 2000-03-01

### 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает порядок учета, рассмотрения и устранения рекламаций и замечаний по качеству проектной документации, предъявляемых заказчиками, строительно-монтажными организациями, согласующими и утверждающими организациями.

### 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СТП 22-96 «Система качества продукции. Авторский надзор. Основные положения».

### 3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 К рекламациям по качеству проектной документации относятся:

- замечания, связанные с неучтенными требованиями, указанными в утвержденном задании на проектирование;
- ошибки, связанные с определением геометрических размеров и периметров;
- замечания, связанные с несоответствием требованиям нормативных документов (СНиП, СП, ГОСТ).

ВНЕСЕНО  
В РЕГИСТР  
08.10.01 № 34  
*Степанов*

Все указанные замечания, требующие доработки или корректировки проектной документации, могут быть представлены на стадиях:

- приемки проектной документации заказчиком или генеральным проектировщиком;

- изготовления на заводе;
- во время процесса строительства.

3.2 К замечаниям по качеству проектной документации относятся:

- ошибки в проекте, обнаруженные в институте нормоконтролем, руководством института и на рассмотрении НТС и исправленные в процессе проектирования;

- замечания заказчика или генерального проектировщика, которые не ухудшают технико-экономические показатели проекта, не связаны с нарушением требований нормативных документов, не требуют переработки проекта и устраняются в порядке переписки или при рассмотрении разногласий с обеспечением выработки взаимоприемлемых решений.

3.3 Отнесение замечаний (претензий) к проекту со стороны заказчиков или других организаций к категории «рекламаций» решается руководством института совместно с заказчиком на основании требований п.3.1.

3.4 Сроки для принятия мер по рекламации устанавливаются руководством института по представлению отдела-исполнителя.

## 4 РАССМОТРЕНИЕ И УСТРАНЕНИЕ РЕКЛАМАЦИЙ

4.1 Отдел, получивший рекламацию вместе с исполнителями, анализирует и рассматривает все представленные замечания. В случае необоснованной рекламации отдел-исполнитель в пятидневный срок готовит письмо-возражение (объяснение), которое передается на подпись руководству с визой начальника отдела-исполнителя, главного инженера проекта.

4.2 Если отдел-исполнитель и главный инженер проекта согласны с рекламацией, то они должны немедленно приступить к исправлению проектной документации или к ее корректировке без дополнительной оплаты заказчиком.

4.3 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.

4.4 Если изменения или доработка проекта требуются в связи с появлением новых норм или директивных указаний, то дополнительные трудозатраты оплачиваются заказчиками.

4.5 Ошибки, выявленные в процессе проведения авторского надзора, должны устраняться в соответствии с порядком, установленным СТП 22-96.

## **5 УЧЁТ РЕКЛАМАЦИЙ И ЗАМЕЧАНИЙ**

5.1 Все поступающие в институт документы, содержащие замечания или претензии по качеству проектной документации, рассматриваются руководством института и поступают в отдел стандартизации для учёта, после чего передаются в отдел-разработчик проекта на исполнение.

5.2 Отдел стандартизации регистрирует документы в «Журнале учета рекламаций». Форма журнала учета приведена в приложении А.

Срок хранения журнала – 5 лет.

ПРИЛОЖЕНИЕ А  
(обязательное)

Ж У Р Н А Л  
учета рекламаций заказчика, подрядчика и экспертизы

№№ пп	Дата и номер входящ.	От кого поступила	Дата и номер исходящ.	Шифр и номер проекта	Краткое содержание рекламаций, замечаний	Отдел-разра- ботчик, телефон	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номера разделов, пунктов (подпунктов)				Срок вве- дения из- менения	Под- пись
	изменен- ных	заменен- ных	новых	аннули- рованных		

4.5 Ошибки, выявленные в процессе проведения авторского надзора, должны устраняться в соответствии с порядком, установленным СТП 22-96.

## 5 УЧЁТ РЕКЛАМАЦИЙ И ЗАМЕЧАНИЙ

5.1 Все поступающие в институт документы, содержащие замечания или претензии по качеству проектной документации, рассматриваются руководством института и поступают в отдел стандартизации для учёта, после чего передаются в отдел-разработчик проекта на исполнение.

5.2 Отдел стандартизации регистрирует документы в «Журнале учета рекламаций». Форма журнала учета приведена в приложении А.

Срок хранения журнала – 5 лет.

Зам. директора института,  
ответственный за систему качества



А.А. Молчанов

Начальник ОС,  
руководитель разработки  
Исполнители:



С.И. Бочкова

Зав. группой  
Ведущий инженер



Л.П. Гордеева

И.П. Березина