



ТЫРБЕСКОМПЛЕКТ

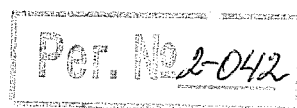
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

СТО СМК.021.2024

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ
И ПРЕТЕНЗИЙ

Протвино
2024 г.



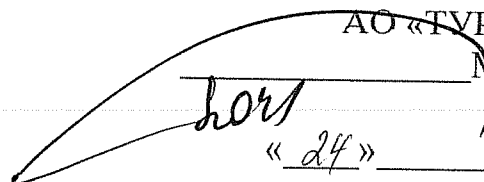
Содержание

№ раздела	Наименование раздела	Стр.
1.	Цель и область действия	3
2.	Нормативные ссылки	4
3.	Термины, определения и сокращения	4
4.	Основные положения	6
4.5	Условия предоставления и прекращения гарантийных обязательств	6
4.6	Форма входящей рекламации	6
4.7	Основания отказа в принятии рекламации на рассмотрение	7
5.	Порядок рассмотрения рекламации	7
5.1	Принятие рекламации (Этап 1 – анализ входящей информации)	7
5.2	Исследование дефектной продукции (Этап 2 – установление причин)	8
5.2.1	Порядок работ при рассмотрении рекламационной продукции с военной приемкой (ВП)	9
5.3	Результаты рассмотрения рекламации (этап 3 – удовлетворение потребителя)	9
5.3.1	Рассмотрение претензии	10
6.	Выработка корректирующих действий	10
7.	Регистрация данных в программе 1С: Предприятие	11
8.	Требования к хранению документации и зарегистрированных данных (записей).	11
9.	Ответственность	11
	Приложение А (обязательное) Форма журнала учета ремонтных ТКР на складе	13
	Приложение Б (обязательное) Форма журнала учета полученных рекламаций (ВП)	14
	Приложение В (обязательное) Форма сопроводительного паспорта	15
	Приложение Г (обязательное) Форма микрометражной карты	16
	Приложение Д (обязательное) Форма свидетельства диагностического осмотра	17
	Приложение Ж (обязательное) Форма Акта исследования о причинах дефекта изделия (форма Б.9, приложение Б, ГОСТ РВ 0015-703-2019)	19
	Приложение К (рекомендуемая форма) Рекламационный акт о выявлении недостатков (дефектов) товара	21
	Приложение Л (рекомендуемая форма) Форма Акта о приемке товара, поступившего без счета поставщика (форма № ТОРГ-4)	22
	Приложение М (обязательное) Регламент взаимодействия служб АО «ТУРБОКОМПЛЕКТ» с 338 ВП МО РФ по удовлетворению рекламаций	24
	Лист согласования	30
	Лист регистрации изменений	31
	Лист ознакомления с документом	32

Согласовано
Начальник 338 ВП МО РФ

_____ А.Д.Тумасов
« _____ » _____ 2024 г.

Утверждаю
И.о. генерального директора
заместитель генерального директора
по безопасности и персоналу
АО «ТУРБОКОМПЛЕКТ»
М.Ю.Никитушкин


« 24 » _____ 09 2024 г.

Стандарт организации

Система менеджмента качества

Порядок рассмотрения рекламаций и претензий

Введен в действие приказом от 25.09.2024 № 25092-0201

Дата введения 25.09.2024 г.

1 Цель и область действия

Настоящий стандарт создан в соответствии с требованиями ГОСТ Р 58139-2018, ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-703-2019, ГОСТ РВ 0015-002-2020.

Стандарт регламентирует процесс принятия и рассмотрения рекламаций/претензий от потребителей и определяет порядок:

- проведения рекламационной работы;
- удовлетворения рекламаций/претензий;
- ведения учета и отчетности по рекламационной работе.

Цель стандарта: своевременное рассмотрение и удовлетворение рекламаций.

Задачи стандарта: рассмотрение и принятие решений по поступившим рекламациям.

Показатели эффективности:

- Соблюдение сроков исследования дефектной продукции.

Входы и выходы процесса. Риски.

Входы процесса
Несоответствующая продукция; Уведомление об отказе (или рекламационные акты) поступившие, от потребителя, заводов комплектации;
Выходы процесса
Решения, принятые в отношении несоответствующей продукции Решения в отношении рекламационных актов Информация для разработки корректирующих мероприятий в производстве Выполненные гарантийные обязательства
Риски процесса
Неисполнение гарантийных обязательств предприятия Непринятие своевременных мер в производстве по исключению выпуска брака

Действие настоящего стандарта распространяется на отдел гарантийного и сервисного обслуживания, отдел системы менеджмента качества, конструкторский отдел, цех сборки, отдел технического контроля, испытательный центр, юридический отдел, бухгалтерию, планово-экономический отдел, отдел маркетинга.

2 Нормативные ссылки

ГОСТ Р 58139-2018 «Требования к организациям автомобильной промышленности»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

ГОСТ РВ 0015-703-2019 «Система разработки и постановки на производство военной техники. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Основные положения»

ГОСТ РВ 0015-002-2020 «Система разработки и постановки на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Требования»

СТО СМК.002.2024 «Управление документацией»

СТО СМК.020.2024 «Корректирующие и предупреждающие действия»

ПМ 01-2024 «Порядок и методика рассмотрения рекламации на турбокомпрессор»

3 Термины, определения и сокращения

Продукция -турбокомпрессоры (ТКР) различных модификаций для различных типов двигателей.

Изготовитель – предприятие (организация, объединение), осуществляющее выпуск изделий и их поставку в установленном порядке.

Потребитель/получатель – лицо или организация, которые получают продукцию для использования по назначению.

Несоответствие – невыполнение заявленных установленных требований и технических характеристик, предусмотренных в технических условиях и/или договоре.

Дефект – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Рекламация – это требование к продавцу (изготовителю) в отношении недостатков товара, обнаруженных в течение гарантийного срока.

Гарантийные обязательства – обязательства поставщика гарантировать потребителю/получателю соответствие качества поставляемой продукции, установленным техническим требованиям в течение определенного срока (гарантийного срока, гарантийной наработки) и безвозмездно устранять производственные (в том числе конструктивные) дефекты, если не докажет, что дефект продукции возник после ее передачи потребителю /получателю вследствие нарушения потребителем/получателем правил пользования продукцией или ее хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Гарантийный срок – период эксплуатации, в течение которого, в случае обнаружения дефектов продукции, изготовитель (продавец) обязан удовлетворить требования потребителя/получателя, в случае установления производственного характера дефекта. Гарантийный срок эксплуатации устанавливается в соответствии с техническими условиями.

Работа по рекламациям – комплекс мероприятий поставщика продукции по устранению несоответствий её качества и (или) комплектности установленным требованиям, обнаруженным получателем или потребителем в период действия гарантийных обязательств.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, предполагается или является обязательным. Установленным считается такое требование, которое установлено в документе (техническом условии, паспорте на изделие).

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени выполнения их требований.

Объект – изделие, на которое установлена и используется продукция.

Завод комплектации – предприятие-изготовитель объекта.

Претензия – это письменное требование потребителя/получателя к изготовителю о замене некачественной продукции, устранение дефекта за счет изготовителя, возмещение стоимости и /или понесенных убытков.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации. Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторного возникновения события.

ТО - техническое обслуживание

КД - конструкторская документация

КО - конструкторский отдел

ОТК - отдел технического контроля

СДО - свидетельство диагностического осмотра

СМК – отдел системы менеджмента качества

FMEA - анализ видов и последствий потенциальных дефектов

ОГ и СО - отдел гарантийного и сервисного обслуживания

ПЭО – планово–экономический отдел

ПСИ – приемо-сдаточные испытания

ТКР – турбокомпрессор

ТУ – технические условия

4 Основные положения

4.1 Работа по рекламациям/претензиям от потребителей является частью процесса Послепродажный сервис.

4.2 Целью работы с рекламациями является установление причин возникновения дефектов.

4.3 Работа по рекламациям от потребителей ведется в следующих направлениях:

- несоответствия продукции, выявляемые в период использования в гарантийный период (рекламации от конечных потребителей);

- несоответствия продукции (замечания), выявляемые в процессе входного контроля, монтажа и ПСИ на заводах комплектации («0» км).

4.4 Целью работы с претензиями потребителей является обеспечение удовлетворенности заинтересованных сторон: за счет восстановления качества продукции, замены дефектной продукции на новую в установленные сроки, возврат денежных средств, уплаченных за продукцию, возмещение убытков, связанных с поставкой некачественной продукции (при установлении производственного характера дефекта).

Срок рассмотрения рекламации - 20 дней с момента поступления дефектной продукции на склад изготовителя, если иное не оговорено в договоре с потребителем.

Для организации процесса рассмотрения рекламаций создается рекламационная комиссия, в которую входят главный конструктор, начальник отдела Г и СО, начальник цеха сборки турбокомпрессоров, начальник отдела СМК, начальник ОТК, возглавляет – заместитель технического директора по экспериментальному производству, Г и СО.

Состав рекламационной комиссии устанавливаются приказом генерального директора.

4.5 Условия предоставления и прекращения гарантийных обязательств

4.5.1 Изготовитель гарантирует соответствие качества ТКР требованиям ТУ в течение гарантийного срока при условии соблюдения потребителем установленных требований по транспортированию, хранению, монтажу и эксплуатации ТКР. Поставщик отвечает за недостатки ТКР, если не докажет, что они возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования или хранения ТКР, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

4.5.2 Условия предоставления и прекращения гарантийных обязательств – согласно паспорту ТКР, если иное не оговорено в ТУ или договоре.

4.6 Форма входящей рекламации

В случае выявления потребителем несоответствия (дефекта, неисправности) ТКР в течение гарантийного срока рекламация/претензия предъявляется

предприятию-изготовителю не позднее тридцати календарных дней с момента выявления дефекта вместе с турбокомпрессором, подлинным паспортом, правильно оформленным дефектовочным актом (актом рекламации).

Рекламация, связанная с несоответствием продукции требованиям по качеству, заявляется в форме рекламационного акта или иного, аналогичного по содержанию документа. Рекламационный акт должен быть с обязательными сведениями: о модели двигателя, о дате выпуска двигателя; о модели машины, о дате ввода двигателя и ТКР в эксплуатацию; о гарантийном сроке двигателя, о наработке двигателя и ТКР на момент отказа; о дате последнего ТО, наработке двигателя ТКР после этого ТО; об условиях эксплуатации; заключение о причинах отказа. Рекламационный акт должен быть подписан руководителем организации и заверен печатью, рекомендуемая форма рекламационного акта в Приложении К.

4.7 Основания отказа в принятии рекламации на рассмотрение

Рекламация не принимается на рассмотрение:

- при отсутствии таблички или несовпадении данных на ней с данными паспорта/рекламационного акта);
- при отсутствии рекламационного акта или иного аналогичного по содержанию документа, паспорта ТКР (поставляемого в запчасти) и товарно-сопроводительных бухгалтерских документов;
- при наличии внешних механических повреждений;
- при полной и частичной разборке турбокомпрессора, без участия (согласия) представителя предприятия – изготовителя;
- при наличии признаков неисправностей двигателя и его систем;
- при нарушении правил транспортировки и хранения.

5 Порядок рассмотрения рекламации

5.1 Принятие рекламации (Этап 1 – анализ входящей информации)

Анализ входящей информации осуществляет инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО, который должен знать внешнюю нормативную документацию, касающуюся рассмотрения рекламации, внутренние стандарты предприятия, условия договора поставки (раздел «гарантии») и руководствоваться ими при анализе документов.

По турбокомпрессорам, поставленным на комплектацию, рекламация предъявляется покупателем продукции, а не потребителем.

В отдельных случаях, по усмотрению поставщика, рекламация может быть принята от потребителя, при соблюдении условий ее предъявления.

Дефектная продукция принимается на ответственное хранение на склад ремонтных ТКР.

Инженер по рекламациям ОГ и СО выписывает приходный ордер и вносит данные в журнал учета склада ремонтных ЖР в электронном виде (форма в Приложении А).

Инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО проверяет наличие полного пакета документации по рекламации:

- рекламационный акт, или иной аналогичный документ;
- накладная МХ-15 (без стоимости), для ТКР, поставляемых на комплектацию;
- паспорт ТКР, поставляемого в запасные части.

Инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО проверяет рекламационный акт и сопроводительные документы, устанавливает факт отгрузки продукции по номеру ТКР и действие гарантийных обязательств, после чего заполняет сопроводительный паспорт в программе 1С: Производство и печатает его (форма в Приложении В).

Время на анализ сопроводительной документации, отправку извещения или запроса потребителю — 24 часа.

Результаты проработки сопроводительной документации и переговоров с потребителем фиксируются в сопроводительном паспорте и в электронной системе 1С: Производство.

Если рекламация принимается на рассмотрение, инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО направляет письмо покупателю/потребителю с предложением принять участие в работе рекламационной комиссии по исследованию дефектной продукции на предмет установления причин возникновения дефекта. В письме необходимо указать дату и время рассмотрения рекламации, и срок ответа, в пределах установленного срока рассмотрения рекламаций.

Если полученный пакет документов является не полным или не содержит обязательных сведений по рекламации, инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО составляет акт о приемке товара, поступившего без счета поставщика (Приложение Л) и направляет письмо-запрос покупателю/потребителю с предложением предоставить недостающие документы или сведения в установленный срок.

При отсутствии ответа от потребителя и неявке представителя потребителя в установленный срок рекламация рассматривается изготовителем в одностороннем порядке.

5.2 Исследование дефектной продукции (Этап 2 –установление причин)

В назначенное время начальник отдела гарантийного и сервисного обслуживания собирает рекламационную комиссию для исследования дефектной продукции.

К исследованию дефектной продукции комиссия приступает после изучения комплекта рекламационных документов.

Порядок работ при рассмотрении дефектной продукции в соответствии с ПМ 05-2024 «Порядок и методика рассмотрения рекламации на турбокомпрессор» в следующем порядке:

- осмотр рекламационной продукции, фотографирование;
- при необходимости проведения замеров дефектная продукция в разобранном и вымытом виде передается в ОТК с сопроводительным паспортом, в котором делается отметка о передаче. Результаты замеров (для ТКР) и перечень деталей, подлежащих замене, заносятся в карту микрометража деталей подшипникового узла и колечных уплотнений турбокомпрессора (форма в Приложении Г);
- при необходимости проведения испытаний, дефектная продукция передается в испытательный центр с сопроводительным паспортом, в котором делается отметка о передаче;

- оформление СДО;
- отправка СДО потребителю.

Сотрудник ОГ и СО оформляет свидетельство диагностического осмотра в программе 1С: Производство (форма в Приложении Д), подписывает у представителя потребителя (если он участвует в работе), членов рекламационной комиссии и передает на утверждение Техническому директору.

Инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО высылает утвержденное СДО с сопроводительным письмом потребителю/получателю, заносит результат в программу 1 С: Производство.

Ответственность за соблюдение установленного срока рассмотрения рекламации несет начальник ОГ и СО и инженер по рекламациям ОГ и СО.

5.2.1 Порядок работ при рассмотрении рекламационной продукции с военной приёмкой (ВП).

Рассмотрение рекламационной продукции, предназначенной для военной техники, проводят по методике ПМ 05-2024 «Порядок и методика рассмотрения рекламации на турбокомпрессор», утвержденной и согласованной с военным представителем (в соответствии с Регламентом взаимодействия служб АО «ТУРБОКОМПЛЕКТ» с 338 ВП МО РФ по удовлетворению рекламаций – Приложение М). Согласно ГОСТ РВ 0015.703-2019 начальником ОГ и СО оформляется АКТ исследования (форма в Приложении Ж). Оформленный АКТ исследования и СДО согласовывают с военным представителем.

Согласно ГОСТ РВ 0015-703-2019 начальник ОГ и СО ведет Журнал учета полученных рекламаций (ВП) (форма представлена в Приложении Б).

5.3 Результаты рассмотрения рекламации (этап 3 – удовлетворение потребителя)

По результатам рассмотрения рекламации оформляется СДО с использованием стандартных формулировок итогов осмотра, результатов разборок, выводов и заключения, заложенных в программу 1С: Производство.

В особых случаях стандартные формулировки дополняются членами комиссии.

Инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО незамедлительно после утверждения СДО направляет оригинал СДО в адрес заявителя рекламации заказной корреспонденцией с сопроводительным письмом. В сопроводительном письме также запрашивается согласие потребителя на ремонт и/или возврат продукции и сообщается срок ответственного хранения в случае неприятия заявителем решения по дефектной продукции - один месяц. Сканированная копия может быть выслана на электронный адрес заявителя (при его наличии).

Изготовитель отвечает за недостатки продукции, если не докажет, что они возникли после передачи продукции потребителю вследствие нарушения потребителем установленных требований по транспортировке, хранению, монтажу и эксплуатации продукции.

При установлении производственного характера дефекта (вина изготовителя), дефектная продукция подлежит восстановлению или замене за счет изготовителя, либо осуществляется возврат потребителю стоимости дефектной продукции в денежном выражении на основании заявленной рекламации/претензии

покупателя/потребителя. При получении согласия потребителя на ремонт, дефектная продукция, в отношении которой рекламация признана, по сопроводительному паспорту передается на ремонтный участок для проведения ремонта в соответствии с СТО СМК.023.2024 «Порядок диагностирования и ремонта турбокомпрессоров».

Доставка продукции потребителю при установлении производственного характера дефекта в любом случае производится за счёт изготовителя.

К выполнению работы по ремонту продукции изготовитель приступает незамедлительно после получения согласия потребителя.

Продукция считается восстановленной, если дефекты, указанные в рекламационном акте, устранены и ее качество соответствует требованиям ТУ.

После завершения работ по восстановлению продукции в паспорте делается отметка о восстановлении со ссылкой на свидетельство диагностического осмотра.

Восстановленная продукция подвергается повторному контролю на соответствие ТУ, сдается на склад готовой продукции и хранится обособленно от иной готовой продукции до отправки потребителю.

В случае непринятия потребителем решения по дефектной продукции (при установлении эксплуатационного характера дефекта) за пять дней до истечения срока ответственного хранения инженер по рекламациям ОГ и СО или сотрудник ОГ и СО направляет потребителю письменное уведомление о том, что после срока хранения (30 дней) дальнейшее хранение продукции осуществляется за плату.

Изготовитель оставляет за собой право утилизировать продукцию, не востребованную собственником, без дополнительного уведомления лица, заявившего рекламацию.

Если рекламация принята и причиной дефекта является вина изготовителя, сведения по рекламации передаются в планово-экономический отдел и бухгалтерию для подсчета убытков.

5.3.1 Рассмотрение претензии

Претензия потребителя/покупателя по рекламации в обязательном порядке регистрируется в журнале входящих документов и передается в юридический отдел для рассмотрения по существу и подготовки ответа на претензию.

Ответ на претензию направляется заявителю заказным письмом.

При признании претензии, ответ на претензию (копия) с оригиналом претензии передается в бухгалтерию для отражения в учете.

При отказе в удовлетворении претензии ее оригинал с копией ответа на претензию хранятся в юридическом отделе.

6 Выработка корректирующих действий

На ежедневном совещании по качеству начальник отдела Г и СО докладывает о принятых рекламациях за прошлый день. Если Технический директор принимает решение о решении проблемы по методике 8D и назначает ответственного, отдел Г и СО вносит входные данные по рекламации (Акт от потребителя, заявленное несоответствие, место обнаружение несоответствия, пробег, № СДО причина принятия рекламации) далее корректирующие мероприятия проводятся в соответствии с ИП СМК.014.2024, СТО СМК.020.2024.

7 Регистрация данных в программе 1С: Производство

Ввод данных в электронную систему оперативного учета 1 С: Производство в подразделе «Рекламации» в программе 1 С: Предприятие осуществляет инженер по рекламациям или сотрудник ОГ и СО, замеры - заместитель начальника ОТК.

Все необходимые библиотеки для внесения информации редактирует и обновляет инженер-программист при согласовании с сотрудниками ОГ и СО, КО, ОТК, отдела СМК.

8 Требования к хранению документации и зарегистрированных данных (записей).

№ п/п	Наименование (обозначение) документа	Срок хранения	Место хранения	Ответственный за сохранность
1.	Журнал учета ремонтных ТКР на складе (приложение А)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
2.	Журнал учета полученных рекламаций (ВП) (приложение Б)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
3.	Сопроводительный паспорт (приложение В)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
4.	Карта микрометража деталей подшипникового узла и колечных уплотнителей турбокомпрессора (приложение Г)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
5.	Свидетельство диагностического осмотра турбокомпрессора (приложение Д)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
6.	Акт исследования о причинах дефекта изделия (ф. Б.9, приложение Б, ГОСТ РВ 0015–703–2019) (приложение Ж)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
7.	Рекламационный акт о выявлении недостатков (дефектов) товара (приложение К)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
8.	Акт о приемке товара, поступившего без счета поставщика (ф. № ТОРГ-4) (приложение Л)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
9.	Рекламационный акт (ф. Б.7, приложение Б, ГОСТ РВ 0015–703–2019)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
10.	Акт удовлетворения рекламации (ф. Б.10, приложение Б, ГОСТ РВ 0015–703–2019)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
11.	Уведомление о вызове поставщика (ф. Б.4, приложение Б, ГОСТ РВ 0015–703–2019)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям
12.	Техническое задание (ф. Б.6 приложение Б, ГОСТ РВ 0015–703–2019)	3 года	ОГ и СО	Инженер по рекламациям

9 Ответственность

В матрице ответственности определены функции подразделений, участвующих в рассмотрении рекламации с учетом обязанностей ответственных лиц, назначенных приказом генерального директора.

Матрица ответственности рассмотрения рекламации

Мероприятия	Технический директор	ОГ и СО	Склад	КО/КБ	ОТК	СМК	ПЭО	Цех сборки ТКР	Юридический отдел	ТО	ОВК
Анализ входящей документации по рекламации		О									
Принятие решения о рассмотрении дефектной продукции		О									
Занесение информации в 1С на этапах D0-D8 и результат, данных из СДО		О									
Принятие на ответственное хранение оформление Акта приемки продукции, приходного ордера и внесение в журнал учета ремонтных ТКР			О								
Ведение переписки, приглашение на рассмотрение дефектной продукции, доведение итогов исследования и отправки СДО потребителю		О									
Созыв рекламационной комиссии для исследования дефектной продукции		О									
Исследования дефектной продукции		О		У	У			У			
Проведение замеров дефектной продукции					О						
Внесение результатов замеров деталей подшипникового узла и колечных уплотнений в карту микрометража и в Программу: 1С					О						
Определение причины дефекта продукции, выводы и заключение в СДО	У	О		У	У	У		У			
Организация ремонта дефектной продукции		О									
Замена дефектной продукции на новую	О	У	У								У
Рассмотрение претензий по рекламации							У		О		
Выработка корректирующих действий, FMEA-анализ, протокол 8D		У		У		У		У		У	

О-ответственный; У-участвует

Приложение А (обязательное) Форма журнала учета ремонтных ТКР на складе

Журнал учета ремонтных ТКР на складе

Дата поступления	Модель	Заводской номер №	№Акта	Потребитель	Дата возврата на склад	Дата передачи на Склад готовой продукции

Приложение Б (обязательное) Форма журнала учета полученных рекламаций (ВП)

Журнал учета полученных рекламаций (ВП)

№№ п/п	Номер и дата составления рекламационного акта. Кем составлен. Кому предъявлен.		Наименование, индекс, заводской номер, дата выпуска, поставщик	Дата приемки потребителем или ввода изделия в эксплуатацию	Дата обнаружения, внешнее проявление дефекта	Причина дефекта по рекламационному акту	Дата и исходный номер уведомления о вызове поставителя	Ответ по уведомлению (исходящий номер и дата) даты прибытия представителя поставщика	Адрес и дата отправки рекламационного изделия с документами на исследование или ремонт	Дата и номер акта исследования, установленный характер и причина дефекта	Отметка об удовлетворении рекламации (номер и дата акта)
			Изделия	Детали, прибора, агрегата							

Приложение Г (обязательное) Форма микрометражной карты

Карта микрометража деталей подшипникового узла и колечных уплотнений турбокомпрессора ТКР № _____

Акт отбора (заявка):
Дата испытаний:

Измеряемые величины		По КД, мм.	Фактически, мм.
Диам. вала ротора	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Внутр. диам. втулки рад. подш.	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Наруж. диам. втулки рад. подш.	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Диам. под установку рад. подш. в среднем корпусе	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Толщина упорного подшипника			
Высота дистанционного кольца			
Диам. под установку упл. колец в среднем корпусе			
Диам. под установку упл. колец в задней стенке			
Зазор в замке уплотнительных колец (при измерении в калибре)			
Ширина упл. колец	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Ширина канавки для установки упл. колец	со стороны компрессора (втулка уплотнительная)		
	со стороны турбины (кольцедержатель ротора)		
Вычисленные величины			
Радиальный зазор (вал ротора – втулка рад. подш.)			
Радиальный зазор (втулка рад. подш. - корпус подш.)			
Осевое перемещение ротора			
Радиальное перемещение ротора			
Зазор кольцо-канавка	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		

СИ: № Изготовитель:

Поверен: Поверен до Влажность: Давление:

Условия: температура окружающей среды (20°±4) Скорость изменения температуры, °С/ч, (не более 0,5)

Замеры провел контролер ОТК: _____ Ф.И.О.

Приложение Д (обязательное) Форма свидетельства диагностического осмотра

ТУРБОКОМПЛЕКТ
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

142281, Московская обл., г.Протвино, Заводской пр-д, 4а
тел.: (4967) 74-49-03, 31-06-79; тел./факс: (4967) 31-09-76
e-mail: turbo@kamturbo.ru www.kamturbo.ru

«УТВЕРЖДАЮ»:

Технический директор

Р.В.Каминский

"__" ____ 20__ г.
М.П.

Свидетельство диагностического осмотра турбокомпрессора № __/__

Турбокомпрессор

Модель, заводской номер или номер по каталогу

принят для диагностики /по Акту рекламации от

Наименование организации или

краткие данные частного лица

дата приёмки на диагностику

Описание неисправности и её причина из АКТа Рекламации №

Видимые повреждения, выявленные в результате внешнего осмотра*:

- ☐ турбокомпрессор некомплектный/разобран
- ☐ наличие масла во входном/выходном патрубках корпуса компрессора
- ☐ наличие масла во входном/выходном патрубках корпуса турбины
- ☐ повреждение входных кромок лопаток колеса компрессора (попадание постороннего предмета)
- ☐ деформация лопаток колеса компрессора / обрыв лопаток колеса турбины
- ☐ механические повреждения корпусов компрессора/турбины/подшипников
- ☐ вал ротора не вращается
- ☐ вал ротора сломан
- ☐ увеличенный люфт (осевой/радиальный) вала ротора
- ☐ нарушение условий транспортировки/хранения турбокомпрессора
- ☐ повреждений не выявлено
- ☐ другие замечания

* Без разборки и дополнительной очистки или с частичной разборкой (демонтаж корпусов турбины и компрессора) и очисткой деталей от следов масла для подтверждения дефекта при стендовых испытаниях.

Осмотр турбокомпрессора на сборочном участке АО «Турботехника»

- ☐ полная разборка турбокомпрессора не проводилась
- ☐ проведены замеры осевого и радиального перемещения ротора
- ☐ проведены замеры подшипникового узла (ротор, подшипник, корпус подшипника, подшипник упорный и т.д.)
- ☐ повреждения входных кромок лопаток колеса турбины (попадание постороннего предмета)
- ☐ перегрев вала ротора и сопрягаемых деталей (маслоотражатель, шайба упорная, радиальные/упорный подшипники)
- ☐ наволакивание бронзы на рабочих поверхностях ротора
- ☐ абразивный износ поверхностей радиального/упорного подшипника, деталей колечного уплотнения
- ☐ дефекты изготовителя:
- ☐ другие повреждения

Результаты диагностики:

Результаты измерения деталей турбокомпрессора:

Измеряемые величины		По КД, мм	Фактически, мм
Ø вала ротора	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Внутренний Ø втулки радиального подшипника	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Наружный Ø втулки радиального подшипника	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Ø под установку радиального подшипника в среднем корпусе	со стороны компрессора		
	со стороны турбины		
Толщина упорного подшипника			
Высота дистанционного кольца			
Ø под установку уплотнительных колец в задней стенке			
Ø под установку уплотнительных колец в корпусе подшипников			
Осевое перемещение ротора, мм.			
Радиальное перемещение ротора, мм.			

Фактические результаты измерений соответствуют требованиям КД.

Результаты испытаний:

Параметры по ТУ	Требование к параметру по КД		Фактически в режиме выхода на к.т. по ТУ
	Номин.	Пред. откл.	
Приведенный расход воздуха через компрессор, кг/с			
Степень повышения давления, πк			
Частота вращения ротора приведенная, об/мин			
Температура газов на входе в турбину, С°			

Выводы:

Заключение рекламационной комиссии по турбокомпрессору _____
Модель, зав. номер или номер по каталогу

Примечание:

Председатель комиссии:

Заместитель технического директора по ЭП, Г и СО _____

Члены комиссии:

Главный конструктор _____

Начальник отдела СМК _____

Начальник отдела Г и СО _____

Начальник ОТК _____

Начальник цеха сборки ТКР _____

Представитель покупателя/потребителя _____

Приложение Ж (обязательное) Форма Акта исследования
СОГЛАСОВАНО УТВЕРЖДАЮ

должность, ВП, закрепленное за поставщиком	М.П.	должность, организация (предприятие) потребителя
подпись, инициалы, фамилия		подпись, инициалы, фамилия
« » 20 г.		« » 20 г.
	М.П.	УТВЕРЖДАЮ
		должность, организация (предприятие) проводившая исследования
		подпись, инициалы, фамилия
		« » 20 г.

АКТ ИССЛЕДОВАНИЯ № _____
от « » 20 г.

о причинах дефекта изделия _____, заводской № _____
наименование и индекс

Основание _____
приказ, дата, номер

Комиссия в составе:
председателя _____
должность, инициалы, фамилия
членов комиссии _____
должность, инициалы, фамилия

_____ должность, инициалы, фамилия
в период с « » 20 г. по « » 20 г. комиссия провела исследование

_____ наименование и индекс изделия
по программе, утвержденной _____
кем утверждена, дата

и УСТАНОВИЛА:

1. Основные данные по изделию (детали, узлу, прибору, агрегату)

Поставлено _____
наименование поставщика, дата поступления

Гарантийный срок _____
вид, продолжительность

с _____
указывают начальный момент исчисления, использованную часть

Гарантийная наработка _____
указывают количество часов, километров, циклов и т.п.
_____ в пределах гарантийного срока.
и использованную часть

Рекламацию предъявил _____
наименование потребителя

Дата поступления на исследование _____
дата

2. Описание дефекта изделия по рекламационному акту _____

3. Состояние тары (упаковки) _____
обеспечение сохранности изделия

4. Техническое состояние поступившего на исследование изделия _____
результаты внешнего осмотра, комплектность

5. Фактически установленный дефект изделия _____

описание дефекта
6. Установленный характер дефекта _____

производственный, конструктивный, эксплуатационный, отказ комплектующего изделия
7. Установленная причина дефекта _____

8. Перечень вышедших из строя _____
наименование деталей(узлов, приборов, агрегатов)

шифр, номер чертежа (схемы), номер позиции на схеме, какому параметру и пункту ТУ,

инструкции по эксплуатации не соответствует
Заключение комиссии _____
причина появления дефекта,

предложения по: восстановлению изделия и устранению(предупреждению) причин появления дефекта

в изделии, находящемся в производстве(эксплуатации); изменению чертежей(схем, технологии изготовления);

эксплуатационной документации; выпуску бюллетеня по доработке и другая необходимость проведения

дополнительных исследований (номер и дата совместного решения – при наличии)

9. Данные для машинного учета при составлении акта исследования

Обозначение	Номер акта исследования	Дата составления акта исследования	Составитель акта исследования	Заводской номер изделия	Индекс изделия	Код по ОКП (ЕКПС)
1	2	3	4	5	6	7

Продолжение

Поставщик	Дата и номер рекламационного акта	Дата получения изделия на исследование	Изделие наработало (хранилось)	Характер и причина дефекта	Предложения по восстановлению изделия
8	9	10	11	12	13

Приложение: _____
Номер и дата актов предыдущих исследований (при наличии),

программа исследования, методики, эскизы, фотоснимки, акты отбора проб, результаты анализов и др.
Составлен в _____ экземплярах.

количество
Экз.№ _____ - _____

адресат
Председатель комиссии _____

должность _____ подпись _____ инициалы, фамилия _____

Члены комиссии _____

должность _____ подпись _____ инициалы, фамилия _____

должность _____ подпись _____ инициалы, фамилия _____

СОГЛАСОВАНО _____ СОГЛАСОВАНО _____

должность, ВП, закрепленное за разработчиком _____ должность, организация(предприятие)разработчика _____

подпись, инициалы, фамилия _____ подпись, инициалы, фамилия _____

« _____ » _____ 20 _____ г. « _____ » _____ 20 _____ г.

Приложение К (рекомендуемая форма) Рекламационный акт о выявлении недостатков (дефектов) товара**Рекламационный акт №
о выявлении недостатков (дефектов) товара**

«___» _____ 20__ г.

Предприятие, предъявившее рекламацию: _____

Представитель предприятия, предъявившего рекламацию: _____

Место рассмотрения: _____

(область, город, район, населенный пункт, трасса) _____

Состав комиссии, предприятия, предъявившего рекламацию: _____

Изделие(шасси): Марка: _____ Модель: _____ Завод изготовитель: _____

Номер: _____ Дата выпуска: _____ Дата ввода в экспл.: _____

Двигатель: Модель: _____ Номер: _____

Дата выпуска: _____ Дата ввода в эксплуатацию: _____ Пробег ДВС _____

Информация о гарантийном сроке двигателя _____

ТКР: № _____

Пробег автомобиля (наработка) до отказа: _____

Пробег (наработка) ТКР: _____

Последнее ТО в объеме: _____ Дата: _____ При пробеге: _____

Внешнее состояние двигателя, комплектность, сохранность заводской пломбировки: _____

Условия эксплуатации _____

Характер несоответствия, внешние проявления, обстоятельства проявления: _____

Подписи: _____ / _____
_____ / _____
_____ / _____
_____ / _____

М.П.

Приложение Л (рекомендуемая форма) Акт о приемке товара, поступившего без счета поставщика

Утверждена постановлением Госкомстата России от 25.12.98 № 132

Унифицированная форма № Торг-4

Акционерное общество "ТУРБОКОМПЛЕКТ", ИНН 5037044130, 142281, Московская обл, Протвино г, Заводской проезд, дом 4, корпус А, тел.: (4967) 74-49-03, р/с 4070281084040001675, в банке ПАО Сбербанк, БИК 044525225, к/с 30101810400000000225

организация

Отдел гарантийного и сервисного обслуживания

структурное подразделение

Поставщик

наименование организации, адрес, номер телефона, банковские реквизиты

Грузоотправитель

наименование организации, адрес, номер телефона, банковские реквизиты

АКТ	Номер документа	Дата составления
-----	-----------------	------------------

AKT

о приемке товара, поступившего без счета поставщика

Место приемки товара Склад ремонтных турбокомпрессоров (ТК)

Настоящий акт составлен комиссией, которая произвела приемку товара, прибывшего по сопроводительным документам

10

поставщик (грузотранспортный) (организация, адрес, телефон, факс)

со станции
пристани, порта

По транспортным документам значится

Масса товара, станции (пристани, порта) отправления

Утверждена постановлением Госкомстата России от 25.12.98 № 132

Унифицированная форма № Торг-4

Коды	Вид операции
Форма по ОКУД	
по ОКПО	
по ОКДП	
по ОКПО	
по ОКПО	

Форма по ОКУД

по ОКПО

Вид деятельности по ОКДП

по ОКПО

05/25/2014

Вид операции

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель

Должность

подпись

расшифровка подписи

22.05.2024

наименование, номер, дата

наименование

Масса товара, станции (пристани, порта) назначения
Коммерческий акт № _____

выданный

наименование организации транспорта

Состояние упаковки

Товар		Потребительские признаки товара	Единица измерения		Количество			Масса		Цена, руб.коп.	Стоимость, руб.коп.	Страница 1		
наименование, характеристика (вид, сорт, группа, артикул)	код		наименование	Код по ОКЕИ	мест	в одном месте	штук	брутто	нетто					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Итого													X	

Страница 1

Страница 2															
Товар		Потребительские признаки товара				Единица измерения			Количество			Масса		Цена, руб.коп.	Стоимость, руб.коп
наименование, характеристика (вид, сорт, группа, артикул)	код				Код по ОКЕИ	мест	в одном месте	штук	брутто	нетто					
1	2	3		4	5	6	7	8	9	10	11		12		
				шт											
				Итого Всего по акту			X					X			
							X					X			

Страница 2

Все члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащие сведения, не соответствующие действительности

Члены комиссии:

должность		подпись	расшифровка подписи
должность		подпись	расшифровка подписи
должность		подпись	расшифровка подписи
должность		подпись	расшифровка подписи

Товар принял (материально ответственное лицо):

должность		подпись	расшифровка подписи
-----------	--	---------	---------------------

ПРИЛОЖЕНИЕ М (обязательное)

Согласовано

Начальник 338 ВП МО РФ

А.Д.Тумасов

« » 2024 г.

Утверждаю

Технический директор

АО «ТУРБОКОМПЛЕКТ»

Р.В.Каминский

« » 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия службы АО «ТУРБОКОМПЛЕКТ» с 338 ВП МО РФ по удовлетворению рекламаций

№	Операция	Ответственный	Срок	Входящие документы	Детальное описание операции	Исходящие документы
1	2	3	4	5	6	7
1.	Получение и регистрация: 1. Уведомление о выходе представителя из поставщика. 2. Рекламационный акт в соответствии с ГОСТ РВ 0015-703-2019 (ф. Б.7)	Отдел Г и СО	Ежедневно/ по мере поступления	Письмо-уведомление. Рекламационный акт.	Регистрация в течение 1 часа, но не более 1 суток, с момента поступления документов	Данные вносятся в электронную базу регистрации рекламаций внешних потребителей, ведущуюся вместе с журналом учета полученных рекламаций. В соответствии с требованием ГОСТ РВ 0015-703-2019 записывается: 1. Дата, номер уведомления; 2. Дата получения уведомления; 3. Дата, номер рекламационного акта; 4. Дата получения рекламационного акта; 5. Индивидуальный номер забракованной продукции; 6. Модель изделия, в составе которого забракована продукция;

							7. Нарботка, при которой осуществлено забракование; 8. Характер отказа.
2.	Анализ поступивших документов на предмет обоснованности вызова представителей поставщика. Принятие решения по спору рассматривания рекламации и привлечение необходимых ресурсов.	Отдел Г и СО, 338 ВП МО РФ согласование	В течение 1 суток с момента поступления уведомления, но не позднее 2 суток	Письмо-уведомление. Рекламационный акт. (В случае не направления рекламационного изделия потребителем).	1.Идентификация продукции, определение гарантийности случая. 2.Принятие решения о направлении (не направлении) собственного представителя. 3.Согласование решения с 338 ВП МО РФ, информирование о принятом решении всех заинтересованных сторон.	Письмо в адрес потребителя и 338 ВП МО РФ при поставщике, содержащее информацию о принятом решении по порядку рассмотрения рекламации (в т.ч. о проведении исследования у поставщика -изготовителя изделия).	
3.	Рассмотрение рекламации у Поставщика, проведение исследования (по программе ПМ 05-2024 «Порядок и методика рассмотрения рекламации на турбокомпрессор» согласованной с 338 ВП МО РФ).	Отдел Г и СО, рекламационная комиссия АО «ТУРБОКОМПЛЕКТ», представитель потребителя (в случае прибытия).	Не более 20 суток со дня получения. В отдельных случаях, по согласованию поставщика с 338 ВП МО РФ, срок исследования может быть увеличен, о чем должно быть указано в акте исследования с ссылкой на номер и дату совместного документа о принятии решения и об этом сообщено потребителю.	При поступлении рекламационного изделия (с документацией на него).	1. Рассмотрение рекламационного акта. 2.Внешний осмотр тары (упаковки), ее исправность, пломбировку (если изделие поступило от потребителя). 3.После распаковки изделия определить внешний осмотр его техническое состояние, проверить маркировку, комплектность изделия и поступившей документации на изделие. 4.Выполнить предусмотренный программой исследования комплекса работ для определения характера (производственного, конструктивного, эксплуатационного) и причин возникновения дефекта, с воссозданием условий проявления дефекта в эксплуатации. 5.Определить возможность выявления этого дефекта в ранее изготовленных изделиях. 6.Рассмотреть предложения по предупреждению появления дефекта в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации. 7.Предложить порядок и место дальнейшего исследования изделия, если проведенное исследование по принятой программе не позволило установить	Акт исследования 1. Рассмотрение рекламационного акта. 2.Внешний осмотр тары (упаковки), ее исправность, пломбировку (если изделие поступило от потребителя). 3.После распаковки изделия определить внешний осмотр его техническое состояние, проверить маркировку, комплектность изделия и поступившей документации на изделие. 4.Выполнить предусмотренный программой исследования комплекса работ для определения характера (производственного, конструктивного, эксплуатационного) и причин возникновения дефекта, с воссозданием условий проявления дефекта в эксплуатации. 5.Определить возможность выявления этого дефекта в ранее изготовленных изделиях. 6.Рассмотреть предложения по предупреждению появления дефекта в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации. 7.Предложить порядок и место дальнейшего исследования изделия, если проведенное исследование по принятой программе не позволило установить	7. Нарботка, при которой осуществлено забракование; 8. Характер отказа. Письмо в адрес потребителя и 338 ВП МО РФ при поставщике, содержащее информацию о принятом решении по порядку рассмотрения рекламации (в т.ч. о проведении исследования у поставщика -изготовителя изделия).

					характер и причины возникновения. 8. Составить акт исследования. 9. При не подтвердившемся дефекте изделия комиссия (разработчик) дает заключение, согласованное с 338 ВП МО РФ, о разработке предупреждающих мероприятий (об отсутствии необходимости в разработке мероприятий), а также о дальнейшем использовании изделия. Это заключение прилагается к акту исследования.	
4.	Направление акта исследования.	Отдел Г и СО, 338 ВП МО РФ согласование.	В течение 24 ч.		1. Акт исследования подписывают все члены комиссии. 2. Члены комиссии, не согласные с содержанием акта, обязаны подписать акт с оговоркой о несогласии и изложить свое мнение как особое. С особым мнением должны быть ознакомлены все члены комиссии. 3. Председатель комиссии составляет мотивированное заключение по особому мнению. Особое мнение любого члена комиссии не является основанием для отказа поставщика от выполнения мероприятий, предусмотренных утвержденным актом исследования. 4. Акт исследования согласовывает должностное лицо 338 ВП МО РФ.	Акт исследования направляется потребителю и 338 ВП МО РФ и другим членам комиссии.
5.	Восстановление (замена) у Поставщика (изготовителя) по гарантии.	Отдел Г и СО	Согласно договору поставки или согласению сторон.	Акт исследования	1. Восстановление (замена). 2. Оформление отчетных документов.	Акт исследования в соответствии с ГОСТ РВ 0015-703-2019 (ф. Б. 9)
6.	Рассмотрение разногласий.	Отдел Г и СО, 338 ВП МО РФ.	Не более 20 суток с момента получения экспертного заключения.	Документ о разногласиях.	1. Разногласия, возникающие при предъявлении рекламаций, стороны рассматривают путем переговоров (с оформлением совместных решений или, при необходимости протокола разногласий) и разрешают в порядке, уста-	Акт удовлетворения рекламации соответствия с ГОСТ РВ 0015-703-2019 (ф. Б. 10). Совместное решение или протокол разногласий или экспертное заключение.

		клучения или документа о разногласиях.	новленном действующим законодательством и договором поставки. 1. Если при рассмотрении рекламационного акта или акта исследования возникли разногласия между потребителем и поставщиком (изготовителем) изделия или 338 ВП МО РФ и поставщиком (изготовителем) о характере, причинах появления дефекта, разногласия снимают совместным решением, принимаемым заказчиком и поставщиком (изготовителем) изделия. 2. Разногласия по поводу характера дефекта (конструктивный, производственный, эксплуатационный) и по поводу того, по чьей вине он возник разрешают поставщик (разработчик) с участием должностных лиц 338 ВП МО РФ. 3. Если разногласия между заказчиком и поставщиком (разработчиком) изделия сняты не удается, то по решению заказчика проводится техническая экспертиза изделия соответствующей независимой экспертной организацией. В этом случае состав комиссии, место и время проведения технической экспертизы, программа исследований, срок выдачи заключения экспертной комиссии по технической экспертизе изделия о причинах дефекта и адреса его рассылки определяют совместным решением заказчика и поставщика (разработчика). 4. Изделие представляют экспертной комиссии вместе с ЭД на него, рекламационным актом, и исследования с соответствующими приложениями к ним. Изделие для экспертизы может быть представлено в том техническом состоянии, какое оно приобретено после
--	--	--	--

	Удовлетворение рекламации.	Отдел Г и СО	Не более 20 суток после получения сообщения потребителя о выявленных дефектах изделия. В случаях, когда устранение дефекта требует заводского ремонта или когда отремонтировать изделие в установленный срок не	Акт исследования. Совместное решение или протокол разногласий или экспертное заключение.	проведения предыдущего исследования. 5. В экспертном заключении должны быть однозначно определены характер и причины возникновения дефекта изделия. Экспертное заключение после его подписания должно быть разослано заказчику и поставщику (разработчику) изделия в течение 24 ч после его подписания. Заказчик и поставщик(разработчик) изделия используют это экспертное заключение для принятия окончательного решения по рекламации. 6. После окончания экспертной комиссии изделие и присланную документацию отправляют в адрес потребителя или другой организации, направившей материалы в эту комиссию, если другой адрес не оговорен особо.	Акт удовлетворения рекламации соответствию с ГОСТ РВ 0015-703-2019 (Ф. Б. 10).
7.	Удовлетворение рекламации.	Отдел Г и СО	Не более 20 суток после получения сообщения потребителя о выявленных дефектах изделия. В случаях, когда устранение дефекта требует заводского ремонта или когда отремонтировать изделие в установленный срок не	Акт исследования. Совместное решение или протокол разногласий или экспертное заключение.	1. Изделие считают восстановленным, если дефект, указанный в рекламационном акте, устранен и качество изделия соответствует требованиям ТУ (РД) и ЭД. 2. О работах, проведенных по восстановлению изделия, делают отметку в ЭД (формуляре, паспорте). 3. В течение 24 ч после восстановления (замены) изделия (если иной срок не предусмотрен в договоре поставки) потребитель с участием представителя поставщика составляет акт удовлетворения рекламации. 4. Акт удовлетворения рекламации не составляют, если устранение дефекта в изделии или его восстановление (замена) произведено у потребителя силами и средствами поставщика. В этом случае основанием удовлетворения рекламации	Акт удовлетворения рекламации соответствию с ГОСТ РВ 0015-703-2019 (Ф. Б. 10).

			возможно, совместным решением заказчика и поставщика (разработчика) устанавливаются иной срок.			мации является подписанный и утвержденный в установленном порядке рекламационный акт с записью об удовлетворении рекламации. Утвержденный акт удовлетворения рекламаций рассылает в том же порядке и в те же адреса, что и рекламационный акт.	
8.	Учет рекламационных документов.	Отдел Г и СО. 338 ВП МО РФ.	Ежедневно по мере поступления	Уведомление о вызове поставщика (сообщение об обнаруженных дефектах). Сообщение поставщика о получении уведомления. Рекламационный акт. Акт исследования. Экспертное заключение. Акт удовлетворения рекламации и другие документы, связанные с рекламационной работой.	1. Учет рекламационных документов ведут поставщик изделий и 338 ВП МО РФ. 2. Представители 338 ВП МО РФ осуществляют контроль за ходом работ по рекламационным актам, своевременно их удовлетворяют и недопущению дальнейшей отгрузки изделий с дефектом, указанным в рекламационном акте. 3. Поставщик (разработчик) изделий должен представлять заказчику и организациям, определенным решением заказчика сведения о поступлении и удовлетворении рекламаций, а также о принятых мерах по устранению причин возникновения дефектов. Эти сведения предоставляются также 338 ВП МО РФ.	Журналы учета в соответствии с ГОСТ РВ 0015-703-2019 (ф. Б, П и Б.12).	

Заместитель технического директора по ЭП, Г и СО

С.М. Пак

Начальник отдела Г и СО

А.А. Присечкин

Представитель 338 ВП МО РФ

А.А. Колчин

Лист согласования

Согласовал	Должность	Дата / Подпись
Р.В. Каминский	Технический директор	23.09.2024
И.С. Зайцева	Финансовый директор	17.09.2024
К.С. Завьялов	Коммерческий директор	17.09.2024
С.М. Пак	Заместитель технического директора по ЭП, Г и СО	16.09.24
А.В. Лазарев	Главный конструктор	16.09.2024
А.А. Присечкин	Начальник отдела Г и СО	09.09.24
А.С. Щербаков	Начальник отдела технического контроля	11.09.2024
Е.Б. Разумас Е.В. Гинсбург	Начальник сервисного юридического отдела	10.09.24
Н.О. Воскресенская	Начальник отдела системы менеджмента качества	09.09.2024

Разработчик	Должность	Дата / Подпись
И.В. Скударев	Сервисный инженер отдела Г и СО	09.09.2024

Лист регистрации изменений

№ Изменений	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	№ документа	Входящий № сопроводи- тельного документа и дата	Подпись	Дата
	измененных	заменён- ных	новых	аннули- рованных					
—	—	—	все	—	32	СТО СМК.021.2024 верс. 06	№ М25092 - 0201 от 25.09.2024г.	Григорьев	26.09.24

Лист ознакомления с документом

Наименование документа	СТО СМК.021.2024 «Порядок рассмотрения рекламаций и претензий»
Подразделение	

Настоящий документ прочитал и понял, что заверяю своей подписью:

Ф.И.О.	Должность	Подпись, дата