
ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГАЗПРОМ»
СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

РЕКЛАМАЦИОННАЯ РАБОТА
В ПАО «ГАЗПРОМ»
Порядок проведения

СТО Газпром 162-2017

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГАЗПРОМ»

Общество с ограниченной ответственностью
«Научно-исследовательский институт природных газов
и газовых технологий – Газпром ВНИИГАЗ»

Общество с ограниченной ответственностью
«Газпром комплектация»

Москва 2017

Предисловие

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1 РАЗРАБОТАН | Обществом с ограниченной ответственностью
«Научно-исследовательский институт
природных газов и газовых технологий –
Газпром ВНИИГАЗ»,
Обществом с ограниченной ответственностью
«Газпром комплектация» |
| 2 ВНЕСЁН | Управлением 123/1 Департамента 123
ПАО «Газпром» |
| 3 УТВЕРЖДЁН
И ВВЕДЁН В ДЕЙСТВИЕ | Распоряжением ПАО «Газпром» от 16.01.2017
№ 10 |
| 4 ВВЕДЁН ВПЕРВЫЕ | |

© ПАО «Газпром», 2017

Распространение настоящего стандарта осуществляется в соответствии с действующим законодательством и с соблюдением правил, установленных ПАО «Газпром»

Содержание

Введение	IV
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	2
4 Общие положения	2
5 Исследование неисправных изделий	3
6 Составление и рассылка рекламаций.....	3
6.1 Общие положения.....	3
6.2 Порядок проведения рекламационной работы при составлении совместного с поставщиком акта о приемке продукции по качеству и комплектности.....	4
6.3 Порядок проведения рекламационной работы при составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности без участия поставщика.....	9
7 Устранение дефектов продукции по рекламации.....	13
7.1 Порядок устранения дефектов продукции.....	13
7.2 Проверка качества проведенного ремонта, устраненных дефектов...	15
8 Удовлетворение рекламации	17
9 Учёт и отчётность	17
Библиография	18

Введение

Настоящий стандарт разработан с целью установления механизма своевременного устранения выявленных дефектов (несоответствий) в поставленных для ПАО «Газпром» материально-технических ресурсах, а также создания системы сбора, анализа и учета информации о дефектах (несоответствиях) и принятия мер по их предупреждению.

Настоящий стандарт разработан на основании Перечня приоритетных научно-технических проблем ОАО «Газпром» на 2011 – 2020 годы, утверждённого Председателем Правления ОАО «Газпром» А.Б. Миллером от 04.10.2011 № 01-114, пункт 3.1 «Разработка технологий, технических средств и организационных мероприятий, направленных на повышение безопасности производственного комплекса Общества (экологической, промышленной, информационной, от противоправных действий и др.)».

Настоящий стандарт разработан по договору от 29.11.2012 № 3175-0350-12-1 «Разработка комплекса документов Системы стандартизации ОАО «Газпром» «Рекламационная работа в ОАО «Газпром».

Настоящий стандарт разработан авторским коллективом: А.С. Жуков, А.П. Масло (ПАО «Газпром»), Л.В. Залевская, С.Н. Десяткин, Д.В. Куракин, Н.С. Кувшинова, Н.Н. Киреенко, Г.Н. Григорьева (ООО «Газпром ВНИИГАЗ»), с участием специалистов ООО «Газпром комплектация».

РЕКЛАМАЦИОННАЯ РАБОТА В ПАО «ГАЗПРОМ»

Порядок проведения

Дата введения – 2017-01-20

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на материально-технические ресурсы (МТР), в том числе покупные комплектующие изделия и материалы (КИ) при поставке, вводе в эксплуатацию, эксплуатации данных МТР для нужд ПАО «Газпром», его дочерних обществ и организаций.

Примечание – Далее по тексту настоящего стандарта МТР – также товар, продукция.

1.2 Положения настоящего стандарта обязательны для применения структурными подразделениями, дочерними обществами и организациями ПАО «Газпром», а также сторонними организациями и физическими лицами (индивидуальными предпринимателями) при заказах, поставках, приёмке МТР в соответствии с заключаемыми договорами (контрактами).

1.3 Договоры со сторонними организациями и физическими лицами (индивидуальными предпринимателями) должны в обязательном порядке содержать ссылку на настоящий стандарт.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

СТО Газпром 2-1.16-055-2006 Документы нормативные для проектирования, строительства и эксплуатации объектов ОАО «Газпром». Контроль качества и приёмка материально-технических ресурсов для ОАО «Газпром» на предприятиях-изготовителях. Основные положения

СТО Газпром 161-2017 Рекламационная работа в ПАО «Газпром».

Основные положения

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по соответствующим указателям, составленным на 1 января текущего года, и информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменён (изменён), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (изменённым) стандартом. Если ссылочный документ отменён без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины в соответствии с СТО Газпром 161.

4 Общие положения

4.1 Цели рекламационной работы в ПАО «Газпром» определены в СТО Газпром 161.

4.2 Для достижения целей рекламационной работы при выявлении дефектов (недостатков)/несоответствий (далее – дефекты) в процессе приёмки продукции по качеству и комплектности, в том числе скрытых дефектов, при наличии гарантии качества товара, проводится рекламационная работа в соответствии с настоящим стандартом и СТО Газпром 161.

4.3 Рекламационная работа и отношения между поставщиками, централизованными поставщиками ПАО «Газпром» и получателями продукции регламентируются Гражданским кодексом [1], Инструкцией [2], СТО Газпром 161 и настоящим стандартом.

4.4 Формы документов, оформляемых в процессе рекламационной работы, приведены в СТО Газпром 161.

5 Исследование неисправных изделий

5.1 Во всех случаях составления акта о приемке продукции по качеству и комплектности, в связи с выявленными дефектами, лица участвующие в проведении приемки продукции в соответствии Инструкцией [2], а также с учётом особенностей, установленных договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 161, включают в данный акт заключение о характере выявленных дефектов продукции и причинах их возникновения. Если участвующие в приемке продукции лица не смогли сделать вывод о характере выявленных дефектов и причинах их возникновения, то об этом делается отметка в акте о приемке продукции по качеству и комплектности.

5.2 При подготовке заключения о характере выявленных дефектов продукции и причинах их возникновения лица участвующие в приемке должны:

- провести внешний осмотр продукции для определения её технического состояния;
- выполнить комплекс работ, предусмотренный программой исследования;
- определить характер (производственный, конструктивный, транспортировочный, эксплуатационный, дефект КИ) и причину(ы) дефекта.

5.3 Если между поставщиком и получателем возникнут разногласия о характере выявленных дефектов продукции и причинах их возникновения, то для определения характера дефекта получатель приглашает представителя экспертной организации или другой компетентной организации.

6 Составление и рассылка рекламаций

6.1 Общие положения

6.1.1 Стороны обязаны проводить приемку продукции по качеству и комплектности в соответствии с Инструкцией [2], а также с учётом

особенностей, установленных договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 161.

6.1.2 Во всех случаях обнаружения несоответствия качества, комплектности, маркировки и сопроводительных документов поступившей продукции, тары или упаковки требованиям стандартов, технических условий, чертежам, образцам (эталонам), договору (контракту) либо данным, указанным в маркировке и сопроводительных документах, удостоверяющих качество продукции, в том числе скрытых дефектов, получатель обязан вызвать в сроки, предусмотренные Инструкцией [2] для вызова изготовителя продукции, представителя поставщика (независимо от места его нахождения) для участия в приемке продукции и составления совместного акта о приемке продукции по качеству и комплектности, одновременно направив копию указанного уведомления централизованному поставщику ПАО «Газпром».

Представитель поставщика обязан явиться по вызову получателя или сообщить будет ли направлен представитель для участия в приемке продукции в сроки, предусмотренные Инструкцией [2] для изготовителя.

6.1.3 Если акт о приемке продукции по качеству и комплектности составлен на продукцию, включенную в номенклатуру МТР, подлежащую контролю качества и приёмке в соответствии с СТО Газпром 2-1.16-055, то централизованный поставщик ПАО «Газпром» направляет копию данного акта в организацию, осуществляющую приёмку такой продукции у изготовителя.

6.1.4 Централизованные поставщики ПАО «Газпром» на основании рекламаций, полученных от получателей продукции, предъявляют рекламации поставщикам.

6.2 Порядок проведения рекламационной работы при составлении совместного с поставщиком акта о приемке продукции по качеству и комплектности

6.2.1 Порядок проведения рекламационной работы при отсутствии разногласий о том, что за дефекты товара отвечает поставщик

6.2.1.1 Если при составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности поставщик и получатель пришли к выводу, что дефекты продукции возникли до ее передачи получателю или по причинам, возникшим до этого момента, получатель в течение трех рабочих дней с момента составления акта о приемке продукции по качеству и комплектности предъявляет в адрес централизованного поставщика ПАО «Газпром» рекламацию.

6.2.1.2 В течение трех рабочих дней с момента поступления рекламации от получателя централизованный поставщик ПАО «Газпром» учитывает рекламацию в соответствии с требованиями СТО Газпром 161, готовит и предъявляет поставщику рекламацию с приложением акта о приемке продукции по качеству и комплектности и документов, полученных от получателя.

6.2.1.3 Поставщик обязан устранить дефект продукции в срок в соответствии с Инструкцией [2], а также с учётом особенностей, установленных договором (контрактом) на поставку данной продукции.

Данный срок может быть увеличен на основании совместного решения поставщика и получателя в случаях, когда для устранения дефекта требуется замена продукции или поставка ее составных частей, КИ, имеющих длительный цикл изготовления, а так же если необходима доставка к получателю крупногабаритных грузов.

Об увеличении срока на устранение дефекта получатель в течение трех рабочих дней с момента принятия решения, но не позднее тридцати дней с момента предъявления рекламации, письменно уведомляет централизованного поставщика ПАО «Газпром».

6.2.2 Порядок проведения рекламационной работы при отсутствии разногласий о том, что за недостатки товара поставщик не отвечает

Если при составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности поставщик и получатель пришли к выводу, что недостатки продукции возникли после ее передачи получателю вследствие нарушения

получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, обязанности по устранению недостатков у поставщика не возникает, а рекламация не предъявляется.

6.2.3 Порядок проведения рекламационной работы при наличии разногласий или невозможности установить причины дефекта

6.2.3.1 Если при составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности между поставщиком и получателем возникли разногласия о характере выявленных дефектов и причинах их возникновения, либо установить данные обстоятельства не представилось возможным, то получатель в течение трех рабочих дней с момента составления акта о приемке продукции по качеству и комплектности предъявляет в адрес централизованного поставщика ПАО «Газпром» рекламацию.

6.2.3.2 В течение трех рабочих дней с момента поступления рекламации от получателя централизованный поставщик ПАО «Газпром» учитывает рекламацию в соответствии с требованиями СТО Газпром 161, готовит и предъявляет поставщику рекламацию с приложением акта о приемке продукции по качеству и комплектности и документов, полученных от получателя.

6.2.3.3 В случае, если поставщиком предоставлена гарантия качества на товар, поставщик обязан устранить дефект в срок в соответствии с Инструкцией [2], а также с учётом особенностей, установленных договором (контрактом) на поставку данного товара. В течении этого срока поставщик может предоставить получателю доказательства того, что недостатки товара возникли после его передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы. Копии данных документов в указанный срок поставщик направляет в адрес централизованного поставщика ПАО «Газпром». В целях установления характера выявленных дефектов и причин их возникновения, поставщик вправе привлечь специализированную организацию,

имеющую в соответствии с действующим законодательством полномочия для организации и проведения экспертизы качества товара.

Для этих целей по требованию поставщика в порядке, согласованном с получателем, по адресу, указанному поставщиком направляется дефектная продукция (её составная часть или КИ), формуляр или паспорт (выписка из формуляра или паспорта – в случае направления составной части или КИ).

Срок, в течении которого поставщик обязан устранить дефект, может быть увеличен в порядке, приведенном в 6.2.1.3.

Срок на предоставление поставщиком доказательств того, что недостатки товара возникли после ее передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, может быть увеличен поставщиком по согласованию с получателем, в случаях необходимости проведения дополнительных исследований и назначения длительной экспертизы.

Об увеличении срока предоставления поставщиком доказательств того, что недостатки товара возникли после его передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, получатель в течение трех рабочих дней с момента принятия решения, но не позднее тридцати дней с момента предъявления рекламации, письменно уведомляет централизованного поставщика ПАО «Газпром».

Если получатель продукции, после анализа поступивших от поставщика вышеуказанных доказательств придет к выводу, что недостатки товара возникли после его передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, то получатель в течение трех рабочих дней извещает об этом поставщика и централизованного поставщика ПАО «Газпром». Рекламационная работа в этом случае считается завершенной.

Если получатель продукции после анализа поступивших от поставщика доказательств того, что недостатки товара возникли после его передачи

получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы признает их необоснованными или недостаточными, то получатель в течение трех рабочих дней извещает об этом поставщика и централизованного поставщика ПАО «Газпром». В этом случае поставщик и получатель при содействии централизованного поставщика ПАО «Газпром» предпринимают все зависящие от них меры для мирного урегулирования сложившейся ситуации и установления характера выявленных дефектов и причин их возникновения. При отсутствии положительного результата, рекламационная работа считается завершенной, что не исключает возможности проведения претензионной и исковой работы.

6.2.3.4 Если поставщиком на товар не установлен гарантийный срок, то поставщик отвечает за недостатки товара, если получатель докажет, что недостатки возникли до его передачи или по причинам, возникшим до этого момента. Поставщик должен устранить дефект в срок в соответствии с Инструкцией [2], а также с учётом особенностей, установленных договором (контрактом) на поставку данного товара. Для этих целей получатель собирает дополнительные доказательства и проводит исследования. При необходимости получатель вправе привлечь специализированную организацию, имеющую в соответствии с действующим законодательством полномочия для организации и проведения экспертизы качества товара.

Собранные доказательства получатель направляет в адрес централизованного поставщика ПАО «Газпром» с рекламацией и актом о приемке продукции по качеству и комплектности, и приложением документов, предусмотренных Инструкцией [2].

В течение трех рабочих дней с момента поступления рекламации от получателя централизованный поставщик ПАО «Газпром» учитывает рекламацию в соответствии с требованиями СТО Газпром 161, готовит и предъявляет поставщику рекламацию с приложением акта о приемке

продукции по качеству и комплектности и документов, полученных от получателя.

Если поставщик, после анализа рекламации и поступивших от получателя доказательств, придет к выводу, что недостатки товара возникли до его передачи получателю или по причинам, возникшим до этого момента, то поставщик извещает об этом получателя и централизованного поставщика ПАО «Газпром» в течение десяти рабочих дней с момента получения рекламации. В этом случае поставщик обязан устранить выявленный дефект в течение тридцати дней с момента получения рекламации. Данный срок может быть увеличен в порядке, приведенном в 6.2.1.3.

Если поставщик после анализа рекламации и поступивших от получателя доказательств придет к выводу, что недостатки товара возникли после его передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, то поставщик извещает об этом получателя и централизованного поставщика ПАО «Газпром» в течение десяти рабочих дней с момента получения рекламации. В этом случае поставщик и получатель при содействии централизованного поставщика ПАО «Газпром» предпринимают все зависящие от них меры для мирного урегулирования сложившейся ситуации и установления характера выявленных дефектов и причин их возникновения. При отсутствии положительного результата, рекламационная работа считается завершенной, что не исключает возможности проведения претензионной и исковой работы.

Срок на анализ и рассмотрение рекламации поставщиком может быть увеличен по согласованию с получателем, о чем получатель извещает централизованного поставщика ПАО «Газпром» в течение трех рабочих дней.

6.3 Порядок проведения рекламационной работы при составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности без участия поставщика

6.3.1 Особенности рекламационной работы при составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности без участия поставщика

6.3.1.1 При неявке в установленный срок представителя поставщика по вызову получателя, а также в случае, исключающем его допуск к месту нахождения дефектной продукции, получатель составляет акт о выявленных дефектах продукции в порядке и сроки, предусмотренные Инструкцией [2], а также с учетом особенностей, установленных договором (контрактом) на поставку данной продукции.

6.3.1.2 В течение трех рабочих дней с момента составления акта о приемке продукции по качеству и комплектности получатель предъявляет в адрес централизованного поставщика ПАО «Газпром» рекламацию. Если поставщиком на товар не установлен гарантийный срок, то к рекламации получатель прикладывает доказательства того, что недостатки товара возникли до его передачи или по причинам, возникшим до этого момента.

Если при составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности получатель придет к выводу, что недостатки продукции возникли после ее передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, то обязанности по устранению недостатков у поставщика не возникает, а рекламация не предъявляется.

6.3.1.3 В течение трех рабочих дней с момента поступления рекламации от получателя централизованный поставщик ПАО «Газпром» учитывает рекламацию в соответствии с требованиями СТО Газпром 161, готовит и предъявляет поставщику рекламацию с приложением акта о приемке продукции по качеству и комплектности и документов, полученных от получателя.

6.3.1.4 Поставщик продукции должен проверить акт о приемке продукции по качеству и комплектности на предмет соответствия проведенной получателем приемки требованиям Инструкции [2], а также требованиям,

установленным договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 161.

6.3.2 Порядок проведения рекламационной работы при условии, что приемка продукции по качеству и комплектности проведена в соответствии с установленными требованиями

6.3.2.1 Если поставщик придет к выводу, что недостатки продукции возникли до ее передачи получателю или по причинам, возникшим до этого момента, то поставщик обязан устранить дефект продукции в срок в соответствии с Инструкцией [2], а также с учётом особенностей, установленных договором (контрактом) на поставку данной продукции.

6.3.2.2 Если поставщиком предоставлена гарантия качества на товар, а поставщик не может установить характер выявленных дефектов и причины их возникновения, либо поставщик придет к выводу, что недостатки продукции возникли после его передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, рекламационная работа проводится в соответствии с 6.2.3.3.

6.3.2.3 В случае если поставщиком на товар не установлен гарантийный срок, то рекламационная работа проводится в соответствии с 6.2.3.4.

6.3.3 Порядок проведения рекламационной работы при условии, что приемка продукции по качеству и комплектности проведена с нарушением установленных требований

6.3.3.1 Если допущенные получателем нарушения при приемке продукции по качеству и комплектности носят существенный характер, в том числе исключают или значительно затрудняют установление факта наличия дефекта, то поставщик в течение трех рабочих дней с момента получения рекламации извещает об этом получателя. Копию извещения поставщик направляет централизованному поставщику ПАО «Газпром». Отказ поставщика от рассмотрения рекламации по существу со ссылкой на допущенные получателем нарушения при приемке продукции по качеству и комплектности по

формальным основаниям (технические ошибки, опiski, опечатки и т.д.) не допускается.

Получатель в течение пяти рабочих дней с момента получения извещения обязан устранить нарушения, допущенные при приемке продукции и составлении акта о приемке продукции по качеству и комплектности и направить подтверждающие документы поставщику. Если данные нарушения не могут быть устранены, то получатель в течение вышеуказанного срока обязан направить поставщику дополнительные доказательства наличия дефекта. Копии всех указанных документов, направляются централизованному поставщику ПАО «Газпром».

Поставщик после получения документов, подтверждающих исправление допущенных при приемке продукции нарушений, и/или дополнительных доказательств наличия дефекта, анализирует их на предмет полноты и правильности составления и в случае отсутствия замечаний принимает их в работу. Дальнейшая рекламационная работа проводится в соответствии с 6.3.2. При этом моментом получения поставщиком рекламации считается день, когда поставщик получил исправленный комплект документов о приемке продукции и/или дополнительные доказательства наличия дефекта.

Если поставщик после получения документов, подтверждающих исправление допущенных при приемке продукции нарушений, и/или дополнительных доказательств наличия дефекта, придет к выводу, что допущенные при приемке продукции нарушения не исправлены, а представленные дополнительные доказательства не фиксируют факт наличия дефекта, то поставщик в течение десяти рабочих дней извещает об этом получателя и централизованного поставщика ПАО «Газпром». В этом случае поставщик и получатель при содействии централизованного поставщика ПАО «Газпром» предпринимают все зависящие от них меры для мирного урегулирования сложившейся ситуации и установления характера выявленных дефектов и причин их возникновения. При отсутствии положительного

результата, рекламационная работа считается завершенной, что не исключает возможности проведения претензионной и исковой работы.

Если получатель в течение пяти рабочих дней с момента получения извещения поставщика не направит документы, подтверждающие исправление допущенных при приемке продукции нарушений, и/или дополнительные доказательства наличия дефекта, то рекламационная работа считается завершенной, что не исключает возможности проведения претензионной и исковой работы.

7 Устранение дефектов продукции по рекламации

7.1 Порядок устранения дефектов продукции

7.1.1 Если для устранения дефекта не требуется выезд ремонтной бригады (дефект может быть устранен силами получателя), то:

- поставщик направляет получателю необходимые для устранения дефекта средства (материалы, КИ, приборы, узы, детали, инструменты и т.п.) с прилагаемыми к ним документами (паспортами, сертификатами соответствия и т.д.) или отсутствующие документы, удостоверяющие качество поставленной продукции;

- поставщик в течение трех рабочих дней после отправки получателю необходимых для устранения дефекта средств официально сообщает получателю (в копии – централизованному поставщику ПАО «Газпром») об их отправке;

- в сообщении поставщик указывает дату и номер рекламации (централизованного поставщика ПАО «Газпром»), наименование или условное обозначение, заводской номер (при наличии) отправленных средств со ссылкой на дату и способ отправки груза, номер и дату сопроводительного документа;

- при необходимости в телеграмме указывают адрес, по которому следует выслать дефектную продукцию (её составные части или КИ) для исследования или ремонта.

7.1.2 Устранение дефектов

7.1.2.1 Если для устранения дефекта требуется прибытие ремонтной бригады поставщика, то полномочный представитель поставщика должен иметь при себе документы (в том числе – для членов ремонтной бригады), необходимые для получения допуска:

а) на объект получателя;

б) к работам на объектах ПАО «Газпром» (получателя):

- 1) удостоверение (доверенность) на право участия в проверке комплектности и технического состояния продукции, в восстановлении работоспособности продукции и устранения дефекта;
- 2) документ о допуске к работам установленной формы (если требованиями к проведению работ, необходимых для устранения дефекта, установлены требования о наличии такого допуска);
- 3) средства для устранения дефекта (материалы, КИ, приборы, узлы, детали, инструмент и т.п.) или документы на их получение, если они отправлены поставщиком отдельно;
- 4) средства для опломбирования (опечатывания) продукции.

7.1.2.2 Для устранения дефекта допускается привлекать представителя поставщика, находящегося у получателя, при наличии у него удостоверения (доверенности) или соответствующего поручения поставщика, направленного в адрес получателя о допуске указанного представителя к выполнению работ по устранению дефекта.

7.1.2.3 Если поставщик считает возможным транспортировать дефектную продукцию в сопровождении своего представителя для восстановления её исправности, то его полномочный представитель дополнительно к перечисленному в 7.1.2.1 должен иметь удостоверение (доверенность) на получение такой продукции у получателя.

7.1.2.4 До прибытия полномочного представителя поставщика или до получения от него разрешения о направлении дефектной продукции (её составных частей или КИ) в указанный им адрес дефектную продукцию хранят

в условиях, предусмотренных соответствующими эксплуатационными документами на эту продукцию.

7.1.2.5 Полномочный представитель (ремонтная бригада) поставщика, прибывший к получателю, обязан устранить дефект продукции, если это возможно в условиях получателя.

7.1.3 Если для устранения недостатков требуется транспортировка продукции к месту проведения ремонта, то:

- при невозможности устранения дефекта в условиях получателя продукцию возвращают поставщику для замены (ремонта) по указанным им реквизитам;

- в формуляре или паспорте (выписке из формуляра или паспорта) дефектной продукции, подлежащей отправке, должна быть сделана запись о её наработке с начала эксплуатации, приведены признаки и характер дефекта, указаны дата составления и номер акта о выявленных дефектах оборудования;

- продукцию, подлежащую отправке поставщику для ремонта, укладывают в тару, обеспечивающую её сохранность в процессе транспортирования;

- при необходимости, оговорённой в акте о выявленных дефектах оборудования, продукцию отправляют поставщику в состоянии комплекта поставки и законсервированной;

- об отправке продукции получатель официально сообщает поставщику и централизованному поставщику ПАО «Газпром» с указанием наименования или условного обозначения, заводского номера (при наличии) продукции, номера акта о выявленных дефектах оборудования, даты и способа отправки груза, номера отгрузочного документа.

7.2 Проверка качества проведенного ремонта, устраненных дефектов

7.2.1 После устранения дефекта производят проверку продукции на соответствие показателей качества продукции требованиям стандартов, технических условий или эксплуатационных документов на продукцию, указанных в договоре (контракте), а также с учётом особенностей,

установленных договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 161.

Отремонтированную и принятую получателем продукцию применяют по назначению.

7.2.2 Составные части (КИ), используемые для устранения дефекта продукции, должны быть приняты службой качества поставщика и иметь сертификаты соответствия, если это предусмотрено соответствующими техническими регламентами на эту продукцию или условиями договора (контракта).

7.2.3 Если эксплуатационная документация не содержит правила и методы контроля продукции после устранения дефекта, то используют технологические карты на проведение контроля, приложенные к техническому заданию.

7.2.4 Если для устранения дефекта продукции у получателя использовались КИ из ЗИП (или фонда получателя), то поставщик должен пополнить израсходованный ЗИП (фонд получателя) в течении десяти рабочих дней со дня получения акта о выявленных дефектах оборудования.

7.2.5 Дефект считается устранённым, если дефектная продукция отремонтирована (заменена, доукомплектована), проведена её проверка на соответствие установленным требованиям, а также принята получателем и в паспортах (формулярах) сделаны соответствующие записи:

- о времени, в течение которого продукция не могла быть использована в связи с дефектом;

- о соответствии продукции требованиям нормативных документов и пригодности её к дальнейшим работам (монтажу, испытаниям и т.д.) или к эксплуатации после устранения дефекта;

- о продлении гарантийного срока (если это необходимо).

Примечание – Указанные записи в паспортах (формулярах) на продукцию выполняют:

- полномочный представитель поставщика (старший ремонтной бригады) – в случае устранения дефекта полномочным представителем поставщика (ремонтной бригадой) в соответствии с полномочиями согласно удостоверению (доверенности);

- уполномоченный представитель получателя – в случае устранения дефекта силами получателя.

8 Удовлетворение рекламации

Рекламацию считают удовлетворённой, если дефект продукции устранён (или она заменена), комплект документов на поставленную продукцию в случае отсутствия (ненадлежащего оформления) поставлен (оформлен), продукция принята получателем, а израсходованный при устранении ЗИП (фонд получателя) восполнен.

Не позднее трех рабочих дней после удовлетворения рекламации получатель оформляет соответствующее уведомление и рассылает его в адрес поставщика и централизованного поставщика ПАО «Газпром», рекламационная работа считается завершённой.

9 Учёт и отчётность

Учёт документов, оформляемых в процессе рекламационной работы по настоящему стандарту, а также отчётность по её результатам, осуществляются в соответствии с СТО Газпром 161.

Библиография

- [1] Гражданский кодекс Российской Федерации
- [2] Инструкция о порядке приёмки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству (утверждена постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 25.04.1966 № П-7)

ОКС 03.120.99

Ключевые слова: рекламационная работа, порядок проведения, устранение дефекта, исследование дефектной продукции, удовлетворение рекламации
