

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГАЗПРОМ»

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

РЕКЛАМАЦИОННАЯ РАБОТА

В ПАО «ГАЗПРОМ»

Основные положения

СТО Газпром 161-2017

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	2
3 Термины и определения	3
4 Цели и задача рекламационной работы в ПАО «Газпром».....	6
5 Организация рекламационной работы в ПАО «Газпром».....	6
6 Виды дефектов (недостатков)/несоответствий, определяемые в ходе рекламационной работы	8
7 Формы рекламационных документов.....	9
Приложение А (справочное) Термины и их определения, которые могут использоваться участниками рекламационной работы в ПАО «Газпром» в процессе взаимодействия.....	12
Приложение Б (справочное) Перечень образцов документов, рекомендуемых к использованию при проведении рекламационной работы	15
Приложение В (рекомендуемое) Содержание уведомления о выявленных дефектах оборудования и вызове представителя поставщика для участия в приёмке продукции по качеству и комплектности.....	17
Приложение Г (рекомендуемое) Форма акта № М-7.....	18
Приложение Д (рекомендуемое) Форма акта № ОС-16.....	22
Приложение Е (рекомендуемое) Форма акта № ТОРГ-2.....	24
Приложение Ж (рекомендуемое) Содержание рекламации.....	28
Приложение И (рекомендуемое) Форма обобщенных сведений о рекламации.....	29
Приложение К (рекомендуемое) Содержание уведомления об удовлетворении рекламации	30
Библиография	31

Введение

Настоящий стандарт разработан с целью установления механизма ведения рекламационной работы при выявлении дефектов продукции в поставленных для ПАО «Газпром» материально-технических ресурсах, а также создания системы сбора, анализа и учета информации о дефектах 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.)».

В дополнение к настоящему стандарту могут быть разработаны документы Системы стандартизации ПАО «Газпром», конкретизирующие порядок предъявления и удовлетворения рекламаций с учётом специфики отдельных видов материально-технических ресурсов.

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»

Основные положения

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 Настоящий стандарт не распространяется:

- на МТР, изготавливаемые при проведении научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ;

- на МТР, приобретаемые по внешнеэкономическим (внешнеторговым, международным) договорам (контрактам), заключаемым ПАО «Газпром», его дочерними обществами и организациями;

- на авиационную технику, приобретаемую для ПАО «Газпром».

1.3 Настоящий стандарт устанавливает:

- цели и задачу рекламационной работы в ПАО «Газпром», его дочерних обществах и организациях;

- порядок ведения рекламационной работы в ПАО «Газпром», его дочерних обществах и организациях;

- виды дефектов (недостатков)/несоответствий (далее – дефекты), которые могут быть установлены в процессе ведения рекламационной работы;

- перечень и типовые формы документов, оформляемых при ведении рекламационной работы.

1.4 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).

1.5 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:

ГОСТ 2.101 – 68 Единая система конструкторской документации. Виды изделий

ГОСТ 27.002 – 89 Надёжность в технике. Основные понятия. Термины и определения

ГОСТ ISO 9000 – 2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ 15467 – 79 Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения

ГОСТ 16504 – 81 Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения

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 2-2.3-533 – 2011 Документы нормативные для проектирования, строительства и эксплуатации объектов ОАО «Газпром».

Авторский надзор за монтажом, пуско-наладкой, модернизацией и эксплуатацией технологического оборудования на производственных объектах ОАО «Газпром»

СТО Газпром 162 - 2017 Рекламационная работа в ПАО «Газпром».

Порядок проведения

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 следующие термины с соответствующими определениями ¹⁾:

3.1 акт о приёмке продукции по качеству и комплектности: Документ, свидетельствующий о фактическом качестве и комплектности продукции, составляемый в соответствии с требованиями Инструкции [1].

Примечание – Составляется, в том числе, в случае обнаружения дефектов продукции при обычной для данного вида продукции проверке в процессе приёмки продукции по качеству и комплектности, а также в случае выявления дефектов в процессе обработки, подготовки к монтажу, в процессе монтажа, испытания, использования и хранения продукции (акт о скрытых недостатках в соответствии с Инструкцией [1]).

3.2 входной контроль: Контроль продукции поставщика, поступившей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования при изготовлении, ремонте или эксплуатации продукции.

[ГОСТ 16504-81, термин 100]

¹⁾ Термины и их определения, которые могут использоваться участниками рекламационной работы в ПАО «Газпром» в процессе взаимодействия, приведены в приложении А.

3.3 дефект (недостаток): Каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям по качеству и комплектности.

3.4 изготовитель продукции (изготовитель): Организация, осуществляющая выпуск продукции.
[СТО Газпром 2-2.3-533-2011, пункт 3.7]

3.5 материально-технические ресурсы; МТР: Продукция производственно-технического назначения, используемая в производственной и инвестиционной деятельности ПАО «Газпром», его дочерних обществ и организаций.
[СТО Газпром 2-1.16-055 – 2006, пункт 3.1]

3.6 несоответствие: Невыполнение требований.
[ГОСТ ISO 9000-2011, статья 3.6.2]

3.7 получатель продукции (получатель): Дочернее общество (организация) ПАО «Газпром», которому (которой) поставщик осуществляет поставку продукции по договору (контракту) с централизованным поставщиком ПАО «Газпром».

3.8 поставщик продукции (поставщик): Физическое (индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо (организация), осуществляющее поставку продукции получателю по договору (контракту) с централизованным поставщиком ПАО «Газпром».

3.9 приёмка продукции по качеству и комплектности: Комплекс мероприятий по проверке качества и комплектности продукции, в том числе, в процессе обработки, подготовки к монтажу, монтажа, пуско-наладки, испытания, использования и хранения продукции, осуществляемый в порядке и в сроки, установленные Инструкцией [1], договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 162.

3.10 разработчик продукции (разработчик): Организация, осуществляющая разработку технической документации, необходимой для промышленного производства продукции.

[СТО Газпром 2-2.3-533 – 2011, пункт 3.12]

3.11 рекламация: Письменное заявление, предъявляемое получателем продукции централизованному поставщику ПАО «Газпром», а также письменное заявление централизованного поставщика ПАО «Газпром», предъявляемое поставщику, с требованием об устранении дефектов продукции, доукомплектовании или замене продукции, в связи с обнаруженными в период действия гарантийного срока дефектами продукции по качеству и комплектности.

3.12 рекламационная работа: Комплекс мероприятий по подготовке, направлению и рассмотрению рекламаций в целях установления причин и характера выявленных дефектов и их устранения.

3.13 скрытый дефект (скрытый недостаток): Дефект, для выявления которого в документации, обязательной для данного вида контроля, не предусмотрены соответствующие правила, методы и средства.

Примечание – Дефект, который не мог быть обнаружен при обычной для данного вида продукции проверке и выявлен лишь в процессе обработки, подготовки к монтажу, монтажа, пуско-наладки, испытания, использования и хранения продукции.

3.14 централизованный поставщик ПАО «Газпром»: Организация, осуществляющая закупки материально-технических ресурсов для ПАО «Газпром», его дочерних обществ и организаций.

[СТО Газпром 2-1.16-055 – 2006, пункт 3.2]

3.15 эксплуатационный документ: Конструкторский документ, который в отдельности или в совокупности с другими документами определяет правила эксплуатации изделия и/или отражает сведения, удостоверяющие гарантированные изготовителем значения основных параметров и характеристик (свойств) изделия, гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

ГОСТ 2.601 – 2013, пункт 3.1.11]

4 Цели и задача рекламационной работы в ПАО «Газпром»

4.1 Рекламационная работа в ПАО «Газпром» проводится в целях:

а) своевременного оповещения сторон о выявленных дефектах продукции;

б) выявления причин дефектов и определения порядка их устранения;

в) своевременного и качественного устранения дефектов продукции, в том числе – восстановления комплектности продукции или замены продукции с дефектами на новую в установленные сроки;

г) пополнения поставщиком (изготовителем) в установленные сроки комплекта запасных частей, инструмента и принадлежностей (ЗИП), израсходованного на устранение дефектов;

д) обеспечения выполнения требований нормативных документов, договоров (контрактов), условий поставки, технических заданий и совместных решений поставщиков и получателей.

4.2 Основной задачей рекламационной работы является обеспечение требуемого уровня качества, надёжности и безопасности МТР при поставке, вводе в эксплуатацию, эксплуатации данных МТР для нужд ПАО «Газпром», его дочерних обществ и организаций.

5 Организация рекламационной работы в ПАО «Газпром»

5.1 Сторонами рекламационной работы, проводимой в ПАО «Газпром», являются:

- централизованные поставщики ПАО «Газпром»;
- поставщики продукции;
- получатели продукции.

5.2 Поставщик обязан передать получателю продукцию, качество и комплектность которой соответствует договору (контракту), а также иным обязательным требованиям.

Состав документации, передаваемой поставщиком получателю вместе с продукцией, должен соответствовать договору (контракту).

5.3 Документация, передаваемая поставщиком получателю вместе с продукцией, должна содержать следующую информацию:

- наименование поставщика;
- наименование изготовителя;
- подтверждение изготовителя (его службой технического контроля) соответствия продукции требованиям документов, в соответствии с которыми она выпускается;
- номер и дата договора (контракта), на основании которого осуществлена поставка продукции получателю;
- место нахождения, почтовый и электронный адреса и телефоны поставщика;
- место нахождения, почтовый и электронный адреса и телефоны изготовителя;
- другую информацию, предусмотренную договором (контрактом).

5.4 Получатель проводит приемку продукции по качеству и комплектности в соответствии с Инструкцией [1], а также с учётом особенностей, установленных договором (контрактом), настоящим стандартом и СТО Газпром 162.

При этом проверяются наличие и содержание сопроводительных документов поставщика (изготовителя), подтверждающих качество указанных МТР.

5.5 В случае обнаружения при приемке продукции по качеству и комплектности дефектов продукции, на которую предоставлена гарантия, проводится рекламационная работа в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим стандартом и СТО Газпром 162.

5.6 Рекламацию предъявляют поставщику независимо от того, в какой составной части продукции или КИ, или в комплекте ЗИП, входящем в поставку (или поставляемым по отдельному договору (контракту)),

обнаружены дефекты, если другие требования не предусмотрены в договоре (контракте) или действующих нормативных документах.

5.7 Если обнаруженные дефекты товара возникли после его передачи получателю вследствие нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, то в соответствии с Гражданским кодексом [2] поставщик не отвечает за дефекты товара.

5.8 Основанием для завершения рекламационной работы является:

- удовлетворение рекламации;
- отсутствие возможности мирного урегулирования разногласий между поставщиком и получателем о характере и причинах выявленных дефектов.

5.9 Рекламацию в соответствии с Гражданским кодексом [2] не предъявляют:

- по истечении гарантийных сроков на продукцию, установленных в нормативных документах на неё или в договоре (контракте) на её поставку и внесённых в формуляры, паспорта, а также в другую обусловленную договором (контрактом) документацию на продукцию;

- если обнаруженные дефекты продукции явились результатом нарушения получателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

6 Виды дефектов (недостатков)/несоответствий, определяемые в ходе рекламационной работы

В ходе рекламационной работы может быть установлен один из следующих видов дефектов:

- конструктивный – в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван ошибкой при проектировании, несовершенством принятых методов расчёта, недостаточной экспериментальной отработкой, а также недостатками или ошибками в конструкторской или эксплуатационной документации;

- производственный – в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван ошибкой при изготовлении, монтаже, контроле, нарушением или несовершенством принятой технологии изготовления и контроля, а также недостатками или ошибками в технологической документации;

- транспортировочный – в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван повреждениями (внутренними и внешними) при упаковке, хранении и доставке продукции;

- эксплуатационный – в том случае, если выявлено, что дефект продукции вызван нарушением требований и правил монтажа, испытаний, эксплуатации, установленных эксплуатационной документацией.

7 Формы рекламационных документов

7.1 Перечень образцов документов, рекомендуемых к использованию при проведении рекламационной работы, приведен в приложении Б.

7.2 Получатели осуществляют учёт и анализ следующих документов:

- уведомлений поставщикам и централизованным поставщикам ПАО «Газпром» об обнаружении дефектов в поступившей продукции и необходимости вызова полномочного представителя поставщика для приёмки продукции по качеству и комплектности (содержание приведено в приложении В);

- актов о выявленных дефектах оборудования (по формам № М-7, № ОС-16, № ТОРГ-2, приведенным в приложениях Г – Е);

- рекламаций (приведены в приложениях Ж и И);

- уведомлений об удовлетворении рекламаций (приведены в приложении К);

- других документов, оформляемых в процессе рекламационной работы.

7.3 Учёт рекламационных документов осуществляют поставщики и получатели по формам, установленным ими самостоятельно.

7.4 По результатам учета и анализа документов, оформляемых в процессе рекламационной работы, получатели направляют в адрес

соответствующего централизованного поставщика ПАО «Газпром», а также в адрес заинтересованных структурных подразделений ПАО «Газпром», информацию о состоянии качества продукции, поставленной для нужд ПАО «Газпром».

7.5 Централизованные поставщики ПАО «Газпром» осуществляют обобщённый учёт и анализ документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, в отношении продукции, поставленной по договорам (контрактам), заключённым ими.

7.6 Обобщённый учёт и анализ документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, централизованные поставщики ПАО «Газпром», осуществляют на основании документов, поступающих от:

а) получателей:

- 1) уведомления об обнаружении дефекта в поступившей продукции и необходимости вызова полномочного представителя поставщика для участия в приёмке продукции по качеству и комплектности;
- 2) рекламации;
- 3) акты о приёмке продукции по качеству и комплектности;
- 4) документы, подтверждающие причины и характер выявленных дефектов (результаты проведённых исследований, экспертиз и т.д.);
- 5) уведомления об удовлетворении рекламаций;
- 6) информация о состоянии качества продукции, поставленной по договорам (контрактам), заключённым соответствующим централизованным поставщиком ПАО «Газпром»;

б) поставщиков (изготовителей):

- 1) письма поставщика, направляемые им по итогам рассмотрения рекламации;
- 2) документы, подтверждающие причины и характер выявленных дефектов (результаты проведённых исследований, экспертиз и т.д.);

3) извещения о допущенных получателем нарушениях при приёмке продукции по качеству и комплектности;

в) организаций, осуществляющих контроль качества и приёмку продукции в организациях - изготовителях в соответствии с СТО Газпром 2-1.16-055:

1) результаты анализа информации о качестве контролируемой продукции по данным её изготовления, испытаний, ремонта и эксплуатации;

2) копии предъявленных в соответствии с СТО Газпром 2-1.16-055 изготовителю требований по разработке мероприятий, направленных на обеспечение надлежащего качества контролируемой продукции.

7.7 Материалы, подготавливаемые централизованными поставщиками ПАО «Газпром» по результатам обобщенного учета и анализа документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, по указанию ПАО «Газпром» представляются в структурные подразделения ПАО «Газпром».

7.8 Учёт и анализ документов, оформляемых в процессе ведения рекламационной работы, осуществляют структурные подразделения получателей и централизованных поставщиков ПАО «Газпром».

7.9 Порядок приёма, регистрации и передачи на исполнение документов оформляемых в процессе ведения рекламационной работы в уполномоченное структурное подразделение, а также их анализа и подготовки по ним материалов, устанавливается соответствующими локальными документами получателей и централизованных поставщиков ПАО «Газпром».

Приложение А

(справочное)

**Термины и их определения,
которые могут использоваться участниками рекламационной работы
в ПАО «Газпром» в процессе взаимодействия**

А.1 брак: Продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

[ГОСТ 15467-79, термин 48]

А.2 исправимый брак: Брак, все дефекты в котором, обусловившие забракование продукции, являются устранимыми.

[ГОСТ 15467-79, термин 49]

А.3 неисправимый брак: Брак, в котором хотя бы один из дефектов, обусловивших забракование продукции, является неустраняемым.

[ГОСТ 15467-79, термин 50]

А.4 восстановление: Процесс перевода объекта в работоспособное состояние из неработоспособного состояния.

[ГОСТ 27.002-89, термин 5.2]

А.5 время восстановления: Продолжительность восстановления работоспособного состояния объекта.

[ГОСТ 27.002-89, термин 4.4]

А.6 годная продукция: Продукция, удовлетворяющая всем установленным требованиям.

[ГОСТ 15467-79, термин 37]

А.7 дефектное изделие: Изделие, имеющее хотя бы один дефект.

[ГОСТ 15467-79, термин 40]

А.8 значительный дефект: Дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на её долговечность, но не является критическим.

[ГОСТ 15467-79, термин 44]

А.9 индекс: Обозначение каждого изделия в соответствии с ГОСТ 2.101.

А.10 критерий отказа: Признак или совокупность признаков нарушения работоспособного состояния объекта, установленные в нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

[ГОСТ 27.002-89, термин 3.4]

А.11 критический дефект: Дефект, при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо.

[ГОСТ 15467-79, термин 43]

А.12 малозначительный дефект: Дефект, который существенно не влияет на использование продукции по назначению и её долговечность.

[ГОСТ 15467-79, термин 45]

А.13 наработка: Продолжительность или объём работы объекта.

Примечание – Нароботка может быть как непрерывной величиной (продолжительность работы в часах, километраж пробега и т.п.), так и целочисленной величиной (число рабочих циклов, запусков и т.п.).

[ГОСТ 27.002-89, термин 4.1]

А.14 неисправное состояние (неисправность): Состояние объекта, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

[ГОСТ 27.002-89, термин 2.2]

А.15 неработоспособное состояние (неработоспособность): Состояние объекта, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции, не соответствует требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

Примечание – Для сложных объектов возможно деление их неработоспособных состояний. При этом из множества неработоспособных состояний выделяют частично неработоспособные состояния, при которых объект способен частично выполнять требуемые функции.

[ГОСТ 27.002-89, термин 2.4]

А.16 неустранимый дефект: Дефект, устранение которого технически невозможно или экономически нецелесообразно.

[ГОСТ 15467-79, термин 47]

А.17 отказ: Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта.

[ГОСТ 27.002-89, термин 3.3]

А.18 причина отказа: Явления, процессы, события и состояния, вызвавшие возникновение отказа объекта.

[ГОСТ 27.002-89, термин 3.5]

А.19 явный дефект: Дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, предусмотрены соответствующие правила, методы и средства.

[ГОСТ 15467-79, термин 41]

Приложение Б

(справочное)

Перечень образцов документов, рекомендуемых к использованию при проведении рекламационной работы

Т а б л и ц а Б.1 – Перечень образцов документов, рекомендуемых к использованию при проведении рекламационной работы

Тип документа	Организация, которая				Типовая форма документа
	оформляет документ	подписывает документ	согласовывает документ	утверждает документ	
1. Уведомление о выявленных дефектах оборудования и вызове представителей поставщика для участия в приёмке продукции по качеству и комплектности	Получатель	Уполномоченное должностное лицо получателя	—	—	Произвольная, с учетом рекомендаций приложения В
2. Акт о дефектах оборудования, которые были обнаружены при обычной для данного вида продукции проверке в процессе приёмки продукции по качеству и комплектности в соответствии с Инструкцией [1]	Получатель	Лица, участвующие в приёмке продукции	—	Уполномоченное должностное лицо получателя	Формы № М-7 (приложение Г) или № ТОРГ-2 (приложение Е)

Окончание таблицы Б.1

Тип документа	Организация, которая				Типовая форма документа
	оформляет документ	подписывает документ	согласовывает документ	утверждает документ	
3. Акт о дефектах оборудования, которые были выявлены в процессе обработки, подготовки к монтажу, монтажа, пуско-наладки, испытания, использования и хранения продукции (акт о скрытых недостатках в соответствии с Инструкцией [1])	Получатель	Лица, участвующие в приёмке продукции	—	—	Форма № ОС-16 (приложение Д)
4. Рекламация, предъявляемая получателем централизованному поставщику ПАО «Газпром»	Получатель	Уполномоченное должностное лицо получателя			Произвольная, с учетом рекомендаций приложения Ж
5. Обобщенные сведения о рекламации	Получатель	—	—	—	Форма (приложение И)
6. Уведомление об удовлетворении рекламации	Получатель	Уполномоченное должностное лицо получателя	—	—	Произвольная, с учетом рекомендаций приложения К

Приложение В

(рекомендуемое)

Содержание уведомления о выявленных дефектах оборудования и вызове представителя поставщика для участия в приёмке продукции по качеству и комплектности

В.1 Уведомлением о выявленных дефектах оборудования и вызове представителя поставщика для участия в приёмке продукции по качеству и комплектности может служить обычное письмо, где номером уведомления будет номер данного письма.

В.2 Уведомление о выявленных дефектах оборудования и вызове представителя поставщика для участия в приёмке продукции по качеству и комплектности составляется в произвольной форме и в соответствии с Инструкцией [1] должно содержать следующую информацию:

- наименование и адрес объекта строительства получателя;
- наименование и заводской номер (при наличии) дефектной продукции;
- наименование и заводской номер (при наличии) отказавшей составной части или КИ;
- номер и дату спецификации к агентскому поручению, в соответствии с которой поставлена продукция;
- наименование поставщика (изготовителя);
- дату выявления дефекта, обстоятельства, при которых обнаружен дефект;
- признаки и характер дефекта и, по возможности, предполагаемые причины его возникновения;
- присутствие (отсутствие) представителя поставщика у получателя;
- возможную дату прибытия полномочного представителя поставщика – при отсутствии у получателя представителя поставщика;
- перечень документов, которые необходимо иметь полномочному представителю для получения допуска на объект получателя, а также необходимых для получения допуска к работам на объектах ПАО «Газпром» (получателя).

Приложение Г
(рекомендуемое)
Форма акта № М-7

Типовая межотраслевая форма № М-7
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 30.10.97 № 71а

УТВЕРЖДАЮ

_____ (должность)

АКТ № _____

о приемке материалов

(подпись) _____ (расшифровка подписи)
" ____ " _____ 20__ г.

Организация _____

Форма по ОКУД
по ОКПО

Дата составления

Коды		
0315004		

Место составления акта _____

Начало приемки _____ ч. _____ мин. Окончание приемки _____ ч. _____ мин.

Принят и осмотрен груз, прибывший по сопроводительным документам _____

Удостоверение о качестве (сертификат) № _____ со станции (пристани) _____

по сопроводительному транспортному документу № _____ " ____ " _____ 20__ г. в вагонах № _____

Отправитель _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Поставщик _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Получатель _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Страховая компания _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Дата отправки продукции со станции (пристани, порта) или со склада отправителя _____

Договор № _____ от " ____ " _____ 20__ г. на поставку продукции.

Дата и номер телефонограммы или телеграммы о вызове отправителя (заготовителя) _____

По сопроводительным транспортным документам значилось

Отметка об опломбировании груза	Количество мест	Вид упаковки	Наименование продукции, товара (груза) или номера контейнеров	Единица измерения	Масса груза, т		Особые отметки отправителя по накладной
					отправителя	дороги, пристани	
1	2	3	4	5	6	7	8

Дата и время, ч. мин.

Прибытия на станцию (пристань, порт) назначения	Выдачи груза органом транспорта	Вскрытия вагона и других транспортных средств	Доставки на склад получателя
1	2	3	4

Приложение Д
(рекомендуемое)
Форма акта № ОС-16

Унифицированная форма № ОС-16
 Утверждена постановлением
 Госкомстата России от 21.01.2003 № 7

Организация-заказчик _____ (наименование организации)	Форма по ОКУД по ОКПО	Код

(структурное подразделение)

АКТ

о выявленных дефектах оборудования

принятого в монтаж **генеральным подрядчиком** по акту

номер	
дата	

Местонахождение оборудования: объект _____

(адрес, здание, сооружение, цех)

Организация-изготовитель	_____	по ОКПО	
	(наименование)		
Организация-поставщик	_____	по ОКПО	
	(наименование)	по ОКПО	
Организация-грузоотправитель	_____		
	(наименование)		
Организация-перевозчик	_____	по ОКПО	
	(наименование)		
Монтажная организация	_____	по ОКПО	
	(наименование)		
Пусконаладочная организация	_____		
	(наименование)		

1. В процессе ПНР перечисленного ниже оборудования обнаружены следующие дефекты:
 (поверки, монтажа, наладки, испытания)

Оборудование			Проектная организация (генеральная/подрядная/субподрядная/агент)	Дата изготовления согласно приложению заводской документации	Номер и дата акта приемки по ф. ОС-14	Гарантийный срок (хранения, эксплуатации и т.п.) согласно паспорту изделия	1. Осмотр внешнего вида 2. Комплектность 3. Проверка работоспособности 4. Виды выполненных работ 5. Наименование дефекта, неисправности 6. Характерные признаки дефекта, неисправности 7. Вероятная причина дефекта, неисправности
Наименование	Тип, марка	номер паспорта/заводской номер					
1	2	3					

№ и дата Протокола монтажа, наладки, испытания или другого документа, с помощью которого зафиксирован дефект или неисправность _____

Для устранения выявленных дефектов необходимо: Замена или ремонт
 (подробно указываются мероприятия или работы по устранению выявленных дефектов, исполнители и необходимые сроки исполнения)

Контактное лицо: _____

_____ телефон _____
 (фамилия, имя, отчество) (код города – номер телефона)

Приложения: _____

Представитель организации-заказчика

Представитель монтажной (пусконаладочной) организации

_____	_____	_____	_____	_____	_____
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
М.П. « ____ » _____		20 ____ г.	М.П. « ____ » _____		20 ____ г.

Представитель строительного контроля

	_____	_____
	(должность)	(подпись)
М.П.	« ____ » _____	_____

Представитель организации-поставщика (изготовителя)

	_____	_____
	(должность)	(подпись)
М.П.	« ____ » _____	_____

Приложение Е (рекомендуемое)

Форма акта № ТОРГ-2

Унифицированная форма № ТОРГ- 2 Утверждена постановлением Госкомстата России от 25.12.98 № 132

	Форма по ОКУД	Код
	по ОКПО	0330202

(организация, адрес, номер телефона)		
_____	Вид деятельности по ОКДП	
(структурное подразделение)		
Основание для составления акта _____	приказ, распоряжение	номер
	(ненужное зачеркнуть)	дата
	Вид операции	

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель

Номер документа	Дата составления

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

А К Т

“ ____ ” _____ г.

ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ

Место приемки товара _____

Настоящий акт составлен комиссией, которая установила:
по сопроводительным документам _____

“ ____ ” _____ г.

(наименование, номер, дата)

доставлен товар. Документ о вызове представителя грузоотправителя, поставщика, производителя: _____

(ненужное зачеркнуть)

телеграмма, факс, телефонограмма, радиogramма № _____ от “ ____ ” _____ г.
(ненужное зачеркнуть)

Грузоотправитель _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Производитель _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Поставщик _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Страховая компания _____

(наименование, адрес, номер телефона)

Договор (контракт) на поставку товара № _____

от “ ____ ” _____ г.

Счет-фактура № _____

от “ ____ ” _____ г.

Коммерческий акт № _____

от “ ____ ” _____ г.

Ветеринарное свидетельство (свидетельство) № _____

от “ ____ ” _____ г.

Железнодорожная накладная № _____

от “ ____ ” _____ г.

Способ доставки _____

№ _____

(вид транспортного средства)

Дата отправления товара “ ____ ” _____ г.
со станции (пристань, порта) отправления _____

(наименование)

или со склада отправителя товара _____

(наименование)

ДАТА, ВРЕМЯ, ч. мин.								
прибытия товара на станцию (пристань, порт) назначения	вскрытия вагона, автофургона, контейнера и других транспортных средств	выдачи товара организацией транспорта	доставки товара на склад организации-получателя	начала разгрузки	приемки товара			
					начало	приостановление	возобновление	окончание

Сведения о состоянии вагонов, автофургонов и т. д. Наличие, описание упаковочных ярлыков, пломб транспорта на отдельных местах (сертификатов, спецификаций в вагоне, контейнере) и отправительская маркировка _____

По сопроводительным транспортным документам значится:

Отметка об опломбировании товара (груза), состоянии пломб и содержание оттиска	Количество мест	Вид упаковки	Наименование товара (груза) или номера вагонов (контейнеров, авто фургонов и т.д.)	Единица измерения	Масса брутто товара (груза) по документам		Особые отметки отправителя по накладной
					отправителя	транспортной организации (станции, пристани, порта)	
1	2	3	4	5	6	7	8

Сведения о состоянии вагонов, автофургонов и т.д. Наличие, описание установленных ярлыков, пломб транспорта на отдельных местах (сертификатов, спецификации в вагоне, контейнере) фактически _____

Расхождение по количеству мест и массе в активируемой партии товара, обнаруженные на складе товарополучателя	Количество мест	Масса, кг			Степень заполнения тарного места, вагона, контейнера и т.п.
		брутто	тара	нетто	
По документам грузоотправителя					
Фактически поступило					
Расхождение (+, -)					

Товар (наименование)	Номер места	Единица измерения		По документам поставщика значится				
		наименование	код по ОКЕИ	артикул товара	сорт	количество (масса)	цена, руб. коп.	сумма, руб. коп.
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Условия хранения товара (продукции) до его вскрытия на складе получателя:

Сведения о температуре при разгрузке в вагоне (рефрижераторе и т.д.) в товаре, °С _____

Состояние тары и упаковки, маркировка мест, товара и тары в момент внешнего осмотра товара (продукции)

Содержание наружной маркировки тары и другие данные, на основании которых можно сделать выводы о том, в чьей упаковке предъявлен товар (производителя или отправителя) _____

Дата вскрытия тары “ _____ ” _____ г.

Организация, которая взвесила и опломбировала отгруженный товар, исправность пломб и содержание оттисков, соответствие пломб товаросопроводительным документам _____

Порядок отбора товара (продукции) для выборочной проверки с указанием ГОСТ, особых условий поставки по договору (контракту), основание выборочной проверки: _____

Фактически оказалось					Брак		Бой		Отклонения				Номер паспорта	
артикул товара	сорт	количество (масса)	цена, руб. коп.	сумма, руб. коп.	количество (масса)	сумма, руб. коп.	количество (масса)	сумма, руб. коп.	недостача		излишки			
									количество (масса)	сумма, руб. коп.	количество (масса)	сумма, руб. коп.		
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	

Определение количества товара (продукции) проводилось

_____ (взвешиванием, счетом мест, обмером и т. п.,

_____ место определения количества товара (продукции))

Взвешивание товаров (продукции) проводилось на исправных весах, проверенных в установленном порядке. Сведения об исправности весоизмерительных приборов (тип весов, год клеймения) _____

Другие данные _____

По остальным товарно-материальным ценностям, перечисленным в сопроводительных документах поставщика, расхождений в количестве и качестве нет.

Подробное описание дефектов (характер недостачи, излишков, ненадлежащего качества, брака, боя) и мнение комиссии о причинах их образования _____

Заключение комиссии _____

Члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Председатель комиссии _____

_____ (место работы, должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Члены комиссии:

_____ (место работы, должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

_____ (место работы, должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

_____ (место работы, должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Представитель грузоотправителя (поставщика, производителя) _____

_____ (место работы, должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Документ, удостоверяющий полномочия _____

№ _____ выдан " ____ " _____ г.

Акт с приложением на _____ листах получил

Главный (старший) бухгалтер _____

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Решение руководителя _____

Приложение Ж
(рекомендуемое)

Содержание рекламации

Ж.1 Рекламацию составляют в произвольной форме, которая содержит следующую информацию:

- номер и дату спецификации, в соответствии с которой поставлена продукция;
- наименование изготовителя и поставщика МТР;
- код стройки;
- наименование объекта строительства;
- этап выявления дефекта (входной контроль, хранение, монтаж, пуско-наладочные работы, эксплуатация или другое);
- описание дефекта;
- проявления дефекта (внешние повреждения, непроектное оборудование, некомплектность, повреждение тары, неработоспособность, отсутствие сопроводительной документации или другое);
- код МТР;
- наименование и заводской номер МТР (при наличии), марку, технические характеристики (ТХ) (в соответствии с позицией спецификации);
- дату изготовления, сведения о гарантийных обязательствах дефектных МТР, отказавшей составной части или КИ, дату ввода МТР в эксплуатацию;
- номер и дату акта о приёмке продукции по качеству и комплектности (акт о фактическом состоянии качества и комплектности МТР).

Ж.2 В целях обеспечения централизованным поставщиком ПАО «Газпром» автоматизированного учета информации о дефектах МТР рекомендуется прикладывать к рекламации форму обобщенных сведений о рекламации в виде приложения И.

Приложение И
(рекомендуемое)

Форма обобщенных сведений о рекламации

Обобщенные сведения о рекламации

1.	Спецификация на поставку МТР	№	<hr/>
		Дата	<hr/>
2.	Изготовитель МТР		<hr/>
3.	Код стройки		<hr/>
4.	Наименование объекта		<hr/>
5.	Дефект выявлен на этапе:		
	Входной контроль	<input type="checkbox"/>	<i>(нужное указать)</i>
	Хранение	<input type="checkbox"/>	
	Монтаж	<input type="checkbox"/>	
	Пусконаладочные работы	<input type="checkbox"/>	
	Эксплуатация (применение)	<input type="checkbox"/>	
	Прочее	<input type="checkbox"/>	
6.	Проявление дефекта		
	Отсутствие сопроводительной документации	<input type="checkbox"/>	<i>(нужное указать)</i>
	Непроектное оборудование	<input type="checkbox"/>	
	Некомплектность	<input type="checkbox"/>	
	Повреждение тары (упаковки)	<input type="checkbox"/>	
	Внешние повреждения	<input type="checkbox"/>	
	Неработоспособность	<input type="checkbox"/>	
	Прочее	<input type="checkbox"/>	
7.	Код МТР		<hr/>
8.	Наименование МТР, марка, ТХ (в соответствии с позицией спецификации)		<hr/>
9.	Дата изготовления		<hr/>
10.	Гарантийный срок		<hr/>
11.	Описание дефекта		<hr/>
12.	Акт о приёмке продукции по качеству и комплектности (по формам М-7, ОС-16 или другим)		<hr/>

Приложение К
(рекомендуемое)

Содержание уведомления об удовлетворении рекламации

К.1 Уведомлением об удовлетворении рекламации может служить обычное письмо, где номером уведомления будет номер данного письма.

К.2 Уведомление об удовлетворении рекламации составляется в произвольной форме и должно содержать следующую информацию:

- номер и дату акта о приёме продукции по качеству и комплектности;
- номер и дату рекламации;
- наименование объекта строительства получателя;
- наименование и заводской номер (при наличии) дефектной продукции;
- наименование и заводской номер (при наличии) отказавшей составной части или КИ;
- номер и дату спецификации к агентскому поручению, в соответствии с которой поставлена продукция (при наличии информации);
- когда приступили к устранению дефектов;
- когда дефекты были устранены;
- какие дефекты устранены;
- какой документ составлен по итогам устранения дефектов.

Библиография

- [1] 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)
- [2] Гражданский кодекс Российской Федерации

ОКС 03.120.99

Ключевые слова: рекламационная работа, основные положения, организация рекламационной работы, виды дефектов, формы рекламационных документов
