

ЗАО «МОНОЛИТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЗАО «МОНОЛИТ»

 Лялин А.И.

« 10 » 10 2010 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ

О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»

г. Златоуст
2010 г.

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 2 из 16

②

1 Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями ГК РФ, Положения о поставках продукции производственно-технического назначения (Постановление СМ СССР от 25.07.88 г. № 888) и Положения о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями и учреждениями и урегулирования разногласий по хозяйственным договорам (Постановление СМ СССР от 17.10.73 г. № 758).

1.2 ЗАО «МОНОЛИТ» является изготовителем (поставщиком) оборудования «Мастек» (далее – Поставщик) и удостоверяет качество поставляемой продукции требованиям нормативно-технической документации (ГОСТам, ТУ и т.п.) соответствующим документом (паспортом).

1.3 Под гарантией понимаются обязательства Поставщика передать Покупателю оборудование «Мастек» (далее оборудование) пригодное для работы с заявленными техническими характеристиками с сохранением потребительских свойств, оговоренных в Руководстве по эксплуатации (паспорте), в гарантийный период эксплуатации. Срок гарантии на оборудование определяется в ТУ на оборудование и указывается в договоре на поставку продукции и паспортах на комплектующие изделия.

Гарантия качества не распространяется на быстроизнашивающиеся части. Перечень быстроизнашивающихся частей приведен в паспорте с указанием ресурса и критериев оценки критического состояния.

1.4 Гарантийный период исчисляется с момента отгрузки продукции покупателю.

1.5 Если Покупатель лишен возможности эксплуатировать оборудование по обстоятельствам, зависящим от Поставщика (не полная комплектация оборудования, не проведены пуско-наладочные работы, далее ПНР и т.п.) гарантийный срок продлевается на период задержки исполнения обязательств, при условии извещения Поставщика в порядке, установленном в разделе 4 настоящего Положения.

2 Организация гарантийного обслуживания

2.1 Гарантийное обслуживание (обслуживание в гарантийный период эксплуатации) оборудования включает предэксплуатационную настройку оборудования (после монтажа, при проведении ПНР), техническое обслуживание в гарантийный период эксплуатации и гарантийный ремонт.

2.2 Предэксплуатационную настройку оборудования и гарантийный ремонт осуществляет непосредственно Поставщик своим подразделением «Участок ПНР и ГОО». Организация и руководство этой работой возлагается на заместителя главного инженера по эксплуатации.

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 3 из 16

2.3 Выполнение гарантийных обязательств Поставщиком осуществляется проведением следующих мероприятий:

- консультации по монтажу оборудования и подготовке к ПНР;
- консультации по настройке и наладке оборудования;
- консультации по применяемым материалам (в подборе рабочих бетонных смесей);
- консультации по техническому обслуживанию оборудования;
- поставка запасных частей и консультация по ремонту оборудования;
- ремонт оборудования у Покупателя;
- замена оборудования и их частей в случае обнаружения существенных недостатков с последующей настройкой оборудования (при необходимости).

2.4 Техническое обслуживание оборудования в гарантийный период эксплуатации представляет собой комплекс работ (операций) по предупреждению неисправностей и обеспечению работоспособности оборудования в пределах характеристик, установленных эксплуатационной документацией.

Периодичность, состав и объемы операций технического обслуживания устанавливаются изготовителем и содержатся в руководстве по эксплуатации. Техническое обслуживание заключается в обязательном проведении уборочно-моечных, контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-заправочных работ, направленных на поддержание технически исправного состояния отдельных систем, агрегатов, узлов и оборудования в целом.

Техническое обслуживание оборудования в гарантийный период эксплуатации выполняется за счет Владельца (Покупателя) оборудования.

2.5 Факт проведения технического обслуживания, а также работы по гарантийному ремонту оборудования, замене деталей, узлов и агрегатов отражаются в соответствующем разделе эксплуатационной документации лицом ответственным за исправное состояние оборудования (указывается должность и ФИО) и заверяется его подписью.

2.6 Для учета гарантийных ремонтов, анализа, выявленных дефектов (несоответствий), оценки удовлетворенности потребителя, Поставщик, в лице зам. гл. инженера по эксплуатации, ведет «Журнал регистрации гарантийных ремонтов оборудования «Мастек» (Приложение Д).

2.7 При гарантийном ремонте:

- предусматривается агрегатный метод замены дефектных сборочных единиц на исправные;
- запрещается установка или использование восстановленных деталей, узлов и агрегатов.

2.8 В случае замены агрегатов, узлов, комплектующих изделий в гарантийный период эксплуатации, гарантийные сроки для них не могут быть продолжительнее срока гарантии на оборудование в целом.

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 4 из 18 6

2

2.8 Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие (кроме быстроизнашивающихся деталей), Покупатель в праве предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, Покупатель вправе предъявить непосредственно изготовителю этого комплектующего изделия требования, связанные с недостатками товара, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

2.9 При гарантийном ремонте устраняются все дополнительно выявленные отказы и неисправности; при этом отказы и неисправности возникающие по вине Владельца оборудования устраняется при его согласии и за его счет.

2.10 После окончания гарантийного ремонта составляется акт в 2-х экземплярах (**Приложение А**), в котором отражаются результаты проведенного ремонта. Акт подписывается должностными лицами Поставщика и Владельца (Покупателя).

2.11 Гарантийный срок продляется на время, в течении которого оборудование не могло использоваться из-за обнаружения в нем недостатков, при условии извещения Поставщика о недостатках товара в порядке, установленном в разделе 4 настоящего Положения.

3 Условия гарантийного ремонта оборудования

3.1 Поставщик берет на себя обязанности по гарантийному ремонту оборудования: т.е. безвозмездного устранения недостатков оборудования, либо возмещения расходов Покупателя на устранение этих недостатков на условиях если:

- оборудование прошло процедуру пуско-наладочных работ;
- хранение, эксплуатация, обслуживание, регламентные работы проводятся в соответствии и в срок, определенный в эксплуатационной документации на оборудование;
- оборудование эксплуатируется персоналом, обученным представителями «Поставщика» или обученным и аттестованным в эксплуатирующей организации у «Покупателя».

3.2 Гарантийные обязательства сохраняются за пределами гарантийного срока в период срока эксплуатации (жизненного цикла) оборудования, если выявлены существенные недостатки. Под существенными недостатками понимаются неустранимые недостатки или недостатки, которые выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения.

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 5 из 1516 ②

3.3 При передаче оборудования другому владельцу в период действия гарантии гарантийные обязательства Поставщика сохраняются, если новый владелец проведет ПНР и обучение персонала с участием представителя Поставщика. Услуги по повторному проведению ПНР и обучению персонала оплачиваются отдельно.

3.4 Поставщик отвечает за недостатки оборудования в гарантийный период эксплуатации, если не докажет, что недостатки возникли после его передачи Покупателю, вследствие нарушения эксплуатации оборудования, его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

3.5 Оборудование не подлежит гарантийному ремонту если:

3.5.1 Владелец (Покупатель) произвел самовольный запуск оборудования в эксплуатацию без проведения ПНР.

3.5.2 Эксплуатация и обслуживание оборудования осуществляется необученным персоналом.

3.5.3 Хранение, эксплуатация и обслуживание оборудования не отвечает требованиям эксплуатационной документации.

3.5.4 Владелец перенёс оборудование на другой фундамент без проведения ПНР с участием представителя Поставщика.

3.5.6 Оборудование подвергалось воздействию внешних факторов: стихия, пожар, действия третьих сил (некачественное электропитание, некачественные смазочные материалы и т.п.).

4 Порядок предъявления, рассмотрения и удовлетворения претензий.

4.1 В случае обнаружения недостатков в гарантийный период эксплуатации (и в других случаях оговоренных в настоящем Положении) Владелец (Покупатель) обязан письменно известить об этом Поставщика. При невыполнении данного правила, Поставщик в праве отказать полностью или частично от удовлетворения требований Владельца (Покупателя) об устранении недостатков оборудования.

4.2 Претензии по качеству принимаются и рассматриваются Поставщиком (Изготовителем) оборудования.

4.3 Крайний срок принятия претензий – 5 дней после окончания срока гарантии.

4.4 Претензия оформляется в письменном виде, в ней указывается:

- наименование предприятия (юридического или физического лица) предъявившего претензию, наименование Поставщика (Изготовителя), к которому предъявляется претензия; дата предъявления и номер претензии;

- обстоятельства являющиеся основанием для предъявления претензии (обычно дается ссылка на пункт раздела о качестве продукции договора поставки и недостатки, которые выявлены в продукции);

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 6 из 18 16

2

- доказательства, подтверждающие изложенные в претензии обстоятельства. Как правило оформляется в виде акта, составленного комиссией специалистов Владельца (Покупателя) или приглашенных специалистов, на усмотрение Владельца (Покупателя), в количестве не менее трех человек, в котором детально отражаются выявленные недостатки. Для наглядности к акту прилагаются схемы, чертежи, фотографии, видеоматериалы;

- ссылки на техническую документацию на оборудование или соответствующие нормативные акты (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, ТУ и т.д.);

- требования заявителя;

- сумма претензий и ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке, платежные и почтовые реквизиты заявителя;

- перечень прилагаемых к претензии документов, а также других доказательств.

Претензия подписывается руководителем или заместителем руководителя предприятия (Владельцем, Собственником)

4.5 Претензия отправляется заказным или ценным письмом либо вручается под расписку. Допускается пересылка претензий посредством факсимильной связи или в электронном виде на E-mail Поставщика (Изготовителя) с обязательной отправкой материалов почтой.

4.6 К претензии прилагаются подлинные документы, подтверждающие предъявленные заявителем требования или надлежаще заверенные копии этих документов. К претензии могут не прилагаться документы, которые имеются у другой стороны, с указанием об этом в претензии.

4.7 Учет полученных претензий осуществляет зам. гл. инженера по эксплуатации с записью в «Книге учета претензий и обращений потребителей» (Приложение В). Он же осуществляет рассылку копий претензий главным специалистам и руководителям подразделений для анализа дефектов и проведения корректирующих и предупреждающих действий.

4.8 Поставщик (Изготовитель) обязан рассмотреть претензию в минимально возможный срок, но не более 5-ти рабочих дней с момента получения, с соблюдением всех обязательств, взятых на себя сторонами и дать заявителю аргументированный ответ по существу претензии (принимаются, не принимаются, принимаются на определенных условиях) по телефону, факсимильной связи или электронной, либо почтой. Ответ по существу претензии готовит зам. гл. инженера по эксплуатации в рамках своих полномочий или на основании решений директора или гл. инженера предприятия.

Ответ на претензию должен содержать:

- наименование предприятия, дающего ответ, и предприятия (юридического лица или физического лица), которому направляется ответ; дата и номер ответа; дата и номер претензии, на которую дается ответ;

- при полном или частичном удовлетворении претензии – указывается срок и способ удовлетворения претензии;

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 7 из 15 16

2

- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензии – мотивы отказа со ссылкой на соответствующие нормативные акты и документы, обосновывающие его;

- перечень прилагаемых к ответу на претензию документов, а также других доказательств.

Ответ на претензию подписывает руководитель предприятия или зам. гл. инженера по эксплуатации.

4.9 Если вина в поставке продукции с дефектами, которые могут быть устранены на месте, признана Поставщиком (Изготовителем) частично или полностью, Поставщик (Изготовитель) обязан устранить дефекты избранным способом (в том числе путем замены) в течении 20 рабочих дней после получения требования (претензии) Владельца (Покупателя), либо возместить расходы (определяются соглашением сторон), понесенные Владельцем (Покупателем) при устранении дефектов своими средствами. Решение об удовлетворении претензий отражается в «Книге учета претензий и обращений потребителей и записывается в «Журнал отгрузки запасных частей по гарантии» (Приложение Г). Контроль за исполнением решения по удовлетворению претензии потребителя возлагается на зам. гл. инженера по эксплуатации. Он же осуществляет контроль за возвратом дефектных деталей и узлов от потребителей. Отметка о выполнении гарантийных обязательств осуществляется зачеркиванием маркером в журнале отгрузки запасных частей по гарантии.

4.10 Срок устранения дефектов оборудования, которые не могут быть устранены на месте, не может быть продолжительнее 2-х месяцев с момента получения претензии, с соблюдением всех обязательств, взятых на себя сторонами, участвующими в процессе восстановления дефектного изделия.

4.11 Если обстоятельства и доказательства, указанные в претензии не позволяют определить степень вины «Поставщика», «Поставщик» направляет своего представителя на место для подтверждения или опровержения факта гарантийного случая. По результатам осмотра технического состояния оборудования с участием специалистов «Покупателя» (Владельца) составляется акт (Приложение Б) в котором констатируется факт гарантийного или не гарантийного случая. Если стороны не найдут согласия при принятии решения «Покупатель» (Владелец) имеет право пригласить экспертную организацию на свое усмотрение.

4.12 В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или неполучения ответа в срок, заявитель вправе обратиться в арбитражный суд, которому подведомствен спор.

4.13 Переписка претензионного характера должна храниться у Поставщика не менее 3-х лет.

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 8 из 15 16

2

5 Порядок сбора дефектных изделий и возврат их изготовителю.

5.1 Детали и сборочные единицы, снятые с оборудования при гарантийном ремонте, должны быть возвращены Поставщику (Изготовителю) для их исследования и возможного последующего ремонта.

5.2 Узлы и агрегаты (приборы, датчики и т.п.), приобретенные по кооперации, после согласования с изготовителем (Продавцом) необходимости и способа их возврата, должны быть упакованы и возвращены вместе с сопроводительной документацией Изготовителю (Продавцу).

5.2.1 Каждое изделие, подлежащее отправке, должно быть чистым, комплектным и иметь оформленные сопроводительные документы (в том числе акт-рекламацию и бирку, прикрепленную на изделие).

5.2.2 Не допускается разборка, нарушение пломбировки и другие воздействия на дефектные изделия сверх необходимых для проведения первичного анализа и принятия решения о причинах возникновения дефекта.

5.2.3 Возвращаемые изделия должны быть упакованы так, чтобы исключить их повреждение при транспортировке.

5.2.4 Каждое отправленное место (контейнер, ящик, посылка и т.п.) должны иметь два экземпляра накладной: один отправителю, другой получателю.

5.3 Изделия собственного производства подлежат исследованию с целью выявления брака. Процедура управления несоответствующей продукцией и анализ причин поставки бракованной продукции потребителю проводится по стандарту предприятия СТО-СМК-003-2008 «Управление несоответствующей продукцией». Корректирующие и предупреждающие действия по устранению причин поставки несоответствующей продукции выполняются по стандарту предприятия СТО-СМК-005-2008 «Корректирующие и предупреждающие действия».

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 9 из 15 6

②

Приложение А

**Акт о проведении гарантийных работ
оборудования «Мастек»**

Мы, нижеподписавшиеся, представитель «Поставщика» _____

(Ф.И.О.)

представитель «Покупателя» _____

(Ф.И.О.)

составили настоящий акт о проведении гарантийного ремонта оборудования «Мастек»

модель _____, заводской номер _____, договор поставки № _____
от _____.

1. Выполнены следующие работы _____

2. Оборудование проверено на холостом ходу и в рабочем режиме. Технические параметры соответствуют паспортным данным.

3. Заключение: гарантийные работы выполнены, оборудование принимается в эксплуатацию.

4. Простой оборудования в гарантийный период эксплуатации составляет

(число дней)

Представитель «Поставщика»

_____/_____/_____/

« _____ » _____

М.П.

Представитель «Покупателя»

_____/_____/_____/

« _____ » _____

М.П.

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 10 из 1516

②

Приложение Б

Акт технического осмотра оборудования «Мастек» перед проведением гарантийных работ

Модель _____ заводской номер _____ год выпуска _____

срок гарантии _____, договор поставки № _____ от _____

«Поставщик» _____

«Покупатель» _____

Мною, представителем «Поставщика» _____

(должность)

(Ф.И.О.)

в присутствии представителя «Покупателя» _____

(должность)

(Ф.И.О.)

произведен осмотр технического состояния оборудования «Мастек». В результате осмотра
выявлено:

1. Пуско-наладочные работы проводились / не проводились / с участием представителя
(не нужное – вычеркнуть)

«Поставщика».

2. Оборудование эксплуатируется обученным / не обученным/ персоналом.
(не нужное вычеркнуть)

3. Оборудование на другое место (фундамент) перенесено / не перенесено /.
(не нужное вычеркнуть)

4. Эксплуатация оборудования соответствует / не соответствует/ руководству по эксплуатации.
(не нужное вычеркнуть)

(указываются выявленные несоответствия)

ЗАО «МОНОЛИТ»	Система менеджмента качества	
О гарантийном обслуживании оборудования «Мастек»	Положение	
	Редакция 1	Стр. 11 из 15 6

2

5. Техническое обслуживание проводится /не проводится/ по регламенту.
(не нужное вычеркнуть)

6. Дефекты, обнаруженные в оборудовании:

(указываются дефектные узлы и детали, характер неисправности, возможная причина выхода из строя)

7. Выше указанные дефекты являются / не являются/ гарантийным случаем.
(не нужное вычеркнуть)

Представитель «Поставщика»

_____ / _____ /

« _____ » _____

М.П.

Представитель «Покупателя»

_____ / _____ /

« _____ » _____

М.П.