

УДК 688.8.004.87:002

Группа Т54

## ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТ

### ТОВАРЫ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ Гарантийное обслуживание

ОСТ 1 00347-79

На 9 страницах

Введен впервые

Распоряжением Минпотерста от 30 августа 1979 г.

№ 087-16

срок введения ускорен с 1 января 1981 г.

Настоящий стандарт устанавливает основные положения по гарантийному обслуживанию товаров народного потребления, порядок организации работ на предприятиях-изготовителях по удовлетворению претензий потребителей, повышению качества и надежности изделий.

Издание официальное

ГР 8139880 от 06.10.79

Перепечатка воспрещена

№ изм.  
№ изм.

4145

Изм. № дубликата  
Изм. № подлинника

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гарантийное обслуживание товаров народного потребления производит предприятие-изготовитель только в пределах гарантийного срока.

Гарантийное обслуживание производится на предприятиях Министерства бытового обслуживания или на предприятиях-изготовителях.

1.2. Предприятие-изготовитель удовлетворяет претензии потребителей и торговых организаций на отказ в работе, некомплектную поставку и неисправность изделий в период гарантийного срока их эксплуатации в случае производственных и конструктивных недостатков и производит:

- ремонт или замену изделий, поступивших на предприятие, с последующим возвратом потребителям;
- ремонт и техническое обслуживание изделий на предприятиях Министерства бытового обслуживания;
- восстановление изделий в торговых базах и магазинах.

1.3. Техническое обслуживание заключается в осмотре, частичной разборке и определении дефектов, чистке, смазке, устранении шума и выполнении других регулировочных работ без замены деталей.

1.4. Ремонт изделий заключается в устранении производственных дефектов с заменой неисправных агрегатов, сборочных единиц и деталей.

1.5. Предприятие не производит техническое обслуживание и ремонт изделий, если установит, что неисправности возникли в результате нарушения владельцем правил пользования изделием или его хранения. В этом случае изделие возвращается владельцу или ремонтируется за его счет с его согласия.

## 2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ ПО ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ТОВАРОВ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ

2.1. Выполнение работ по гарантийному обслуживанию на предприятии-изготовителе должно осуществляться подразделением, которое определяется приказом руководителя предприятия.

2.2. Для обеспечения технического обслуживания и ремонта изделий в период гарантийного срока их эксплуатации многоразными потребителями заключаются договоры на техническое обслуживание и ремонт изделий с предприятиями Министерства бытового обслуживания населения.

2.3. Основными руководящими документами для заключения договоров с предприятиями Министерства бытового обслуживания и взаимоотношений с торговыми организациями являются:

- типовый договор, утвержденный Постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 31 марта 1975 г. № 107;

№ 100.  
№ 101.

4145

Инв. № дубляжата  
Инв. № оригинала

- положение Госкомитета цен при Госплане СССР от 22 мая 1967 г. № 343;
- "Типовые правила по обмену промышленных товаров", утвержденные приказом Министерства торговли СССР, Госстандартом СССР и указанием Совета Министров РСФСР от 31 января 1975 г. № 1277-17;
- "Положение о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями, учреждениями и урегулирования разногласий по хозяйственным договорам", утвержденное Постановлением Совета Министров СССР от 17 октября 1973 г. № 758;
- "Положение о поставках продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления", утвержденное Постановлением Совета Министров СССР от 9 апреля 1969 г. № 269;
- инструкции по составлению отчетов предприятий по форме № 1-п (качество) "Отчет о качестве промышленной продукции по данным претензий (рекламаций)", утвержденная ЦСУ СССР от 21 июня 1978 г. № 04-92.

2.4. Предприятия Министерства бытового обслуживания направляют заявки на запасные части на предприятие-изготовитель.

2.5. Запасные части отправляются на предприятия Министерства бытового обслуживания в сроки, указанные в типовых договорах, утвержденных Постановлением Госарбित्रа СССР от 31 марта 1975 г. № 107 и 108.

2.6. На изделия, прошедшие ремонт непосредственно на предприятии-изготовителе, выписываются новые паспорта с установлением срока гарантии.

2.7. На каждое принятое и отремонтированное изделие предприятия бытового обслуживания оформляют акт, отрывают и заполняют талон из руководства по эксплуатации или из паспорта изделия. Эти документы прикладываются к счету, предъявляемому предприятию-изготовителю для оплаты.

2.8. Для выполнения обязательств и задач по удовлетворению претензий потребителей предприятие-изготовитель имеет следующие обязанности:

- контролирует выполнение обязательств службами предприятия и предприятиями бытового обслуживания;
- информирует предприятия бытового обслуживания о нарушениях и недостатках в их работе и предъявляет им претензии;
- оформляет заявки на запасные части для гарантийного ремонта.

2.9. Для удовлетворения претензий торговых баз и магазинов к качеству товаров народного потребления предприятие-изготовитель командировывает своего представителя.

В зависимости от принятого решения претензии удовлетворяются доработкой изделий или перечислением претензионных сумм.

№ изм.  
№ изм.

4145

Изм. № документа  
Изм. № издания

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕТА РЕКЛАМАЦИЙ

3.1. Для сбора и обработки информации о надежности изделий в эксплуатации используются:

- поступающие от потребителей и торговых организаций письма, претензии и рекламации на отказы, неисправности и некомплектность изделий, обнаруженные в предторговый период и в течение гарантийного срока их эксплуатации;
- отчеты представителей предприятия, командированных в торговые базы и магазины, для устранения неисправностей в изделиях.

3.2. Учет поступающих на предприятие рекламаций от потребителей и торговых организаций ведется в журнале учета по форме, приведенной в рекомендуемом приложении 1.

3.3. Учет выполненных ремонтов на предприятиях бытового обслуживания ведется в книге учета, в которой записываются:

- наименование и реквизиты предприятия, заключившего договор на техническое обслуживание и ремонт изделий в период гарантийного срока их эксплуатации;
- поступление отчетных документов (технических актов на гарантийный ремонт, талонов на техническое обслуживание, справок и счетов);
- оплата расходов за выполненные работы;
- расход запасных частей во время ремонта;
- поступление дефектных сборочных единиц;
- отправка запасных частей.

3.4. Учет рассмотренных претензий и сделанных доработок изделий в торговых базах и магазинах ведется в карте рассмотрения рекламационных изделий на основании счетов о командировках.

3.5. Вся поступающая информация о надежности товаров народного потребления ежемесячно суммируется в картотеке и служит для подготовки квартальных и годовых отчетов и улучшения конструкции товаров народного потребления.

### 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ

4.1. На рекламационные изделия составляется технический акт, в котором указываются способ удовлетворения претензий (ремонт, замена) и мероприятия по устранению причины отказа по форме, приведенной в рекомендуемом приложении 2.

4.2. На основании технических актов, отчетов по устранению выявленных дефектов непосредственно в торговых базах и магазинах, а также информации, поступающей от предприятий бытового обслуживания, составляется отчет за месяц, квартал и год, характеризующий эффективность принятых мер по каждому дефекту.

Отчет составляется по форме, приведенной в рекомендуемом приложении 3.

№ 128.  
№ 128.

4148

Инт. № дубликата  
Инт. № оригинала

В отчете отражается количество отказов по годам и кварталам выпуска по данному дефекту и принятые меры. В отчет включаются сведения последних 3 лет выпуска. По каждому дефекту указываются суммарные сведения по отказам.

### 5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И НАДЕЖНОСТИ ИЗДЕЛИЙ

5.1. Анализ информации о состоянии эксплуатирующихся изделий в течение срока гарантии и оценки качества по результатам эксплуатации проводятся с целью:

- определения достигнутого уровня качества;
- изучения причин дефектов и разработки мероприятий по их устранению и предупреждению;
- изучения эксплуатационных свойств изделий и обоснования целесообразности проведения работ по дальнейшему повышению качества продукции.

5.2. Для осмотра и исследования рекламационных изделий должна работать комиссия из представителей, участвующих в изготовлении и приеме изделий.

Комиссия ежемесячно составляет акт о принятых предприятием рекламациях, рассматривает и анализирует результаты периодических, прямо-слеточных и др. испытаний, а также поступившую на предприятие информацию о качестве и надежности и намечает мероприятия по устранению выявленных дефектов.

№ 121.	№ 122.
--------	--------

41.45
-------

Иог. № дубляжа	
Иог. № свидетельства	

Изм. № дубликата

Изм. № подлинника

4148

№ инв.

№ вз.

Форма журнала учета рекламаций

Журнал учета рекламаций на изделия \_\_\_\_\_

Номер рекламационных актов и дата их получения	От кого поступили рекламации с указанием адреса	Номер и дата выпуска изделия	Характеристика дефекта	Наработка изделия в часах или циклах	Количество изделий, на которые получены рекламации		Результаты рассмотрения рекламаций		Мероприятия, проведенные по устранению дефекта
					указано в рекламации	с начала эксплуатации	причина появления дефекта	заключение по рекламации (принято, отклонено)	

Изм. № дубликата	
Изм. № подлинника	4145

№ изм.																			
№ изм.																			

Форма технического акта

СОГЛАСОВАНО

Главный контролер предприятия

УТВЕРЖДЕНО

Главный инженер предприятия

Технический акт

по анализу причин отказов изделий \_\_\_\_\_ и об устранении дефектов

Номер изделия	Дата выпуска	Дата продажи	Дата отказа	Гарантийный срок в календарном исчислении	Наработка в календарном исчислении до отказа	Внешнее проявление отказа	Причина дефекта	Классификация дефекта	Принятые меры

Представитель ОО \_\_\_\_\_  
 Начальник БТК цеха \_\_\_\_\_  
 Начальник ТБ цеха \_\_\_\_\_

Начальник КБ \_\_\_\_\_  
 Начальник цеха \_\_\_\_\_





