

ДОКУМЕНТЫ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ
Конструкции металлические



ЦНИИПСК им. Мельникова

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ
ПРОЕКТНОЙ И КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

Порядок рассмотрения и устранения

СТО СМК 05-2007

Москва
2007

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОРДЕНА ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ И
ПРОЕКТНЫЙ ИНСТИТУТ СТРОИТЕЛЬНЫХ МЕТАЛЛОКОНСТРУКЦИЙ им. Н. П. МЕЛЬНИКОВА



1896



1900

ЦНИИПСК

им. МЕЛЬНИКОВА

(Основан в 1880 г.)



1971



1990

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ
ПРОЕКТНОЙ И КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

Порядок рассмотрения и устранения

СТО СМК 05-2007

Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАН ЗАО «Центральным ордена Трудового Красного Знамени научно-исследовательским и проектным институтом строительных металлоконструкций им. Н.П. Мельникова» (ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова»)
- 2 ВНЕСЕН отделом стандартизации
- 3 ПРИНЯТ и ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова» от 21 июня 2007 г. № 145
- 4 ВЗАМЕН СТП 05-00
- 5 Разработка, согласование, утверждение, обновление (изменение или пересмотр) и отмена настоящего стандарта производится ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова»

© ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова», 2007

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова»

Содержание

| | |
|---|---|
| 1 Область применения | 1 |
| 2 Нормативные ссылки | 1 |
| 3 Термины и определения | 1 |
| 4 Общие положения | 2 |
| 5 Рекламации по качеству проектной и конструкторской документации | 2 |
| 6 Замечания по качеству проектной и конструкторской документации | 3 |
| 7 Рассмотрение и устранение рекламаций | 3 |
| 8 Учет рекламаций и замечаний | 4 |
| Приложение А (обязательное) Журнал учета рекламаций | 5 |
| Лист регистрации изменений | 6 |

Введение

Настоящий стандарт является одним из документов системы менеджмента качества, действующей в ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова», разработанной на основе Международных стандартов ИСО серии 9000.

Настоящий стандарт разработан в развитие раздела 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и стандарта организации СТО СМК 01-2004 «Руководство по качеству».

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

РЕКЛАМАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ ПРОЕКТНОЙ И КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Порядок рассмотрения и устранения

Утвержден и введен в действие Приказом ЗАО «ЦНИИПСК им. Мельникова» от 21 июня 2007 г. № 145

Дата введения – 2007- 07-02

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок учета, рассмотрения и устранения рекламаций и замечаний по качеству проектной и конструкторской документации, предъявляемых заказчиками, строительномонтажными организациями, экспертными, согласующими и утверждающими инстанциями.

Стандарт обязателен для всех подразделений института.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

СТО СМК 04-2004 Мониторинг и измерение продукции

СТО СМК 19-2007 Нормоконтроль

СТО СМК 22-2004 Авторский надзор за строительством зданий и сооружений

3 Термины и определения

3.1 **качество:** Степень соответствия присущих характеристик требованиям [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.1.1].

3.2 **требование:** Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.1.2].

3.3 характеристика: Отличительное свойство [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.4.1].

3.4 продукция: Результат процесса [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.4.2].

3.5 несоответствие: Невыполнение требования [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.6.2].

3.6 несоответствующая продукция: Продукция не соответствующая требованиям.

3.7 корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.6.5].

3.8 коррекция: Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия [ГОСТ Р ИСО 9000-2001, статья 3.6.6].

4 Общие положения

4.1 По месту обнаружения несоответствующая продукция подразделяется на выполненную в процессе проектирования и разработки и выявленную после сдачи проекта заказчику.

4.2 Отнесение замечаний (претензий) к проекту со стороны заказчиков или других организаций к категории «рекламаций» решается руководством института совместно с заказчиком на основании требований раздела 5.

4.3 Сроки для принятия корректирующих действий по рекламации устанавливаются руководством института по представлению отдела-исполнителя.

5 Рекламации по качеству проектной и конструкторской документации

5.1 К рекламациям по качеству проектной и конструкторской документации относятся:

- замечания, связанные с неучтенными требованиями, указанными в утвержденном задании на проектирование, отклонениями от условий договора и дополнительных соглашений к нему;
- ошибки, связанные с определением геометрических размеров и параметров, а также обнаруженные при осуществлении авторского надзора;
- замечания, связанные с несоответствием требованиям нормативно-технических документов (ГОСТ, СНиП, СП, правил и требований органов надзора).

Все указанные замечания, требующие доработки или корректировки несоответствий могут быть представлены на стадиях:

разработки конструкторской документации;

- приемки документации заказчиком или генеральным проектировщиком,
- изготовленная на заводе;
- во время процесса строительства.

6 Замечания по качеству проектной и конструкторской документации

6.1 К замечаниям по качеству проектной и конструкторской документации относятся:

- ошибки в проекте, обнаруженные в институте при нормоконтроле (СТО СМК 19-2007), руководством института и на рассмотрении НТС и исправленные в процессе проектирования;
- изменения задания ведущим подразделением-разработчиком, вызывающие коррекцию соответствующего раздела проекта;
- замечания заказчика или генерального проектировщика, которые не ухудшают технико-экономических показателей проекта, не связаны с нарушением требований нормативных документов, не требуют коррекции проекта и устраняются в порядке переписки или при рассмотрении разногласий с обеспечением выработки взаимоприемлемых решений.

7 Рассмотрение и устранение рекламаций

7.1 Подразделение, получившее рекламацию вместе с исполнителями, анализирует и рассматривает её объективность. В случае необоснованной рекламации подразделение-разработчик в пятидневный срок готовит письмо-возражение (объяснение), которое передается на подпись руководству с визой начальника подразделения-разработчика, главного инженера проекта.

7.2 Если подразделение-разработчик и главный инженер проекта согласны с рекламацией, то они должны немедленно приступить к исправлению проектной документации или к ее корректировке без дополнительной оплаты заказчиком.

7.3 Если корректировка проекта, вызванная рекламацией, осуществляется несколькими исполнителями, то финансирование этой работы осуществляется за счет подразделения, допустившего ошибки в проектных решениях. Это подразделение также несет ответственность за качественную и своевременную корректировку проекта.

Дополнительно выявленные ошибки в проектных решениях, не отмеченные рекламацией, также подлежат обязательному исправлению.

7.4 Если изменения или доработка проекта требуются в связи с появлением новых норм или директивных указаний, то дополнительные трудозатраты оплачиваются заказчиком.

7.5 Ошибки, выявленные в процессе проведения авторского надзора, должны устраняться в соответствии с порядком, установленным СТО СМК 22-2004.

7.6 Откорректированная документация подвергается повторной верификации в соответствии с контрольными процедурами, изложенными в СТО СМК 04-2004.

7.7 В случае получения разрешения на отступление от проекта от заказчика или ПЗ, директором санкционируется использование и выпуск несоответствующей продукции.

8 Учет рекламаций и замечаний

8.1 Поступившие в институт рекламации и замечания по качеству проектной и конструкторской документации регистрируются в канцелярии и рассматриваются руководством института, после чего передаются в подразделение-разработчику проекта для рассмотрения, согласования с юрисконсультom и принятия корректирующих действий по устранению несоответствий.

8.2 Отдел стандартизации ведет учет поступивших рекламаций в «Журнале учета рекламаций». Форма журнала приведена в приложении А.

Срок хранения журнала – 3 года.

Приложение А
(обязательное)

Ж у р н а л
учета рекламаций

| №№ п/п | Дата и номер входящ. | От кого поступила | Шифр и номер проекта | Отдел-разработчик, телефон | Дата и номер исходящ. | Примечание |
|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| Номер изме- нения | Номера разделов, пунктов (подпунктов) | | | | Срок введения изменения | Под- пись |
|-------------------------|---------------------------------------|-----------------|-------|---------------------|-------------------------------|--------------|
| | изменен- ных | заменен- ных | новых | аннули- рованных | | |
| | | | | | | |

ОКС 03.120.10

Ключевые слова: рекламация, замечания, качество, проектная и конструкторская документация, рассмотрение, устранение, учет
