

# **СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Система менеджмента качества**

**УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКЦИЕЙ,  
ПОСТАВЛЯЕМОЙ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ДЛЯ РЕМОНТА**

**СТО СМК 7.5.4 – 2003**

(15 листов)

**ЗАО НВП «БОЛИД»**

## Предисловие

1. Настоящий стандарт организации разработан в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001—2011, п. 7.5.4.

	<b>Содержание</b>	<b>Стр.</b>
1	Область применения . . . . .	3
2	Нормативные ссылки . . . . .	3
3	Термины и определения . . . . .	3
4	Обозначения . . . . .	4
5	Порядок проведения ремонта . . . . .	4
6	Внесение изменений . . . . .	6
7	Документирование . . . . .	6
8	Контроль исполнения требований стандарта	6
	Приложения . . . . .	7

---

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

---

**Система менеджмента качества****УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКЦИЕЙ,  
ПОСТАВЛЯЕМОЙ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ  
ДЛЯ РЕМОНТА**

---

**1. Область применения**

Настоящий стандарт организации устанавливает требования к документированной процедуре управления проверкой, ремонтом и хранением изделий, поставляемых потребителями для ремонта.

**2. Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте даны ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ ISO 9001—2011 Системы менеджмента качества. Требования;

Руководство по качеству ЗАО НВП «БОЛИД».

**3. Термины и определения**

Термины, применяемые в настоящем стандарте, соответствуют определениям, содержащимся в ГОСТ ISO 9000—2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

## 4. Обозначения

**СТО** — стандарт организации;

**СМК** — система менеджмента качества;

**ОПС** — охранно-пожарная сигнализация.

## 5. Порядок проведения ремонта

### 5.1 Прием в ремонт

5.1.1. Прием прибора в ремонт (платы из прибора отдельно не принимаются) выполняется сотрудником склада ремонта и предусматривает его осмотр, получение от клиента необходимых сопроводительных документов и регистрацию. При осмотре прибора определяются внешние повреждения, которые отражаются в накладной о приеме в ремонт.

5.1.2 Для приема в ремонт необходимо:

- письмо с просьбой о проведении ремонта (см. приложение А);
- акт технического состояния изделий предназначенных для ремонта (см. приложение А);
- оформленный со стороны клиента договор (если он необходим) о проведении ремонта (пример договора в приложении Б).

5.1.3 Регистрация поступившего в ремонт прибора выполняется в:

- накладной, выдаваемой клиенту (Приложение В);
- в электронной базе данных (АРМ "Ремонт").

### 5.2 Стоимость ремонта

5.2.1 Приборы, изготовленные в ЗАО НВП "БОЛИД" и ОАО "Радий"

Гарантийные приборы ремонтируются бесплатно, если клиентом соблюдены правила эксплуатации прибора и не было попыток ремонта своими силами.

Гарантийным считается прибор, со дня приобретения которого прошло не более 18 месяцев, но не более 24 месяцев с даты изготовления.

Стоимость ремонта негарантийных приборов - в соответствии с "Прейскурантом цен на ремонт средств ОПС" (Приложение Д).

Гарантийный срок ремонта - 6 месяцев, считая с даты выдачи после ремонта. Гарантия распространяется только на отремонтированные узлы прибора.

5.2.2 Приборы других изготовителей

Стоимость ремонта (с учетом стоимости доставки) определяет изготовитель.

### 5.3 Продолжительность ремонта

Продолжительность ремонта приборов изготовленных в ЗАО НВП "БОЛИД" и ОАО "Радий" (приборы, разработанные с нашим участием)- не более 15 дней со дня поступления в

ремонт. Порядок ремонта приборов, срок нахождения которых на складе более 15 дней по причине дефицита комплектующих изделий, представлен в приложении Е.

Продолжительность ремонта приборов стороннего изготовителя (приобретенных в ЗАО НВП «Болид») определяется возможностями их изготовителя и сроками доставки.

#### 5.4 Х р а н е н и е

5.4.1 Хранение осуществляется на складе отдела сбыта, где определены отдельные места для поступивших в ремонт (с указанием «В РЕМОНТ») и отремонтированных приборов (с указанием «ПОСЛЕ РЕМОНТА»). Изделия, не подлежащие ремонту, передаются клиенту либо помещаются в отдельное место (с указанием «ИЗОЛЯТОР БРАКА»).

Все случаи утери продукции, нанесения ей повреждения или других разновидностей непригодности к использованию должны быть зарегистрированы и сообщены потребителю. Сумма и порядок компенсации за причиненный ущерб согласовывается с потребителем в каждом конкретном случае.

5.4.2 Если отремонтированный прибор не востребован более 2 лет после даты поступления в ремонт, то прибор списывается.

#### 5.5 В ы д а ч а п о с л е р е м о н т а

5.5.1 После окончания ремонта составляется акт (Приложение Г).

**Акт о проведенном ремонте** заполняется автоматически информацией, которая была предварительно занесена в АРМ «Ремонт».

5.5.2 После оплаты счета за ремонт приборы (вместе с актом о проведенном ремонте) возвращаются клиенту на основании накладной о приеме.

5.5.3 При "самовывозе" приборов организация несет ответственность за прибор до момента вывоза (выноса) прибора за пределы организации. При пересылке прибора покупателю организация несет ответственность за прибор до момента получения прибора покупателем. Соответствующая отметка об этом должна стоять в документе организации осуществляющей пересылку.

5.5.4 Если изделие (собственность клиента, потребителя) утеряно, повреждено или признано негодным для использования, клиент должен быть об этом извещен, запись об этом заносится в АРМ «Ремонт». Финансовые претензии клиента разрешаются индивидуально в каждом конкретном случае

#### 5.6 Д о п о л н и т е л ь н ы е с в е д е н и я

5.6.1 В случае, если имеются свидетельства нарушения клиентом правил монтажа и эксплуатации, изделие может быть снято с гарантии либо оформлен отказ о его ремонте. Этот факт удостоверяет комиссия специалистов организации (либо ремонтник), в результате работы которой появляется акт. В отдельных случаях (по требованию клиента) к акту прилагаются

фотографии (см. АЦДР.420109.010 ТИ1 «Инструкция по фотографированию изделий, поступивших в ремонт», инв. №37768)

5.6.2 Для улучшения качества сервисного обслуживания организованы ремонтные центры по России. Порядок работы с ремонтными центрами определен в инструкции АЦДР. 420102.000 ТИ1 «Инструкция по организации работы с сервисными центрами», инв. №33187.

5.6.3 Актуальная информация по ремонту представлена на странице сайта ЗАО НВП «Болид» <http://bolid.ru/support/remont/>

## **6. Внесение изменений**

6.1 Ответственность за разработку настоящего стандарта организации и изменений к нему возлагается на начальника отдела сбыта. Изменения согласовываются с руководителем отделения качества.

6.2 Ответственность за исполнение требований настоящего стандарта возлагается на руководителей подразделений в соответствии с матрицей распределения полномочий и ответственности в СМК (см. приложение В к «Руководству по качеству»).

## **7. Документирование**

Подлинник настоящего СТО хранится в архиве в электронном виде.

Выборка СТО из архива осуществляется в соответствии с утвержденными правами доступа пользователей.

## **8. Контроль исполнения требований стандарта**

Контроль исполнения требований стандарта обеспечивает отделение качества в процессе внутренних проверок качества.

**Приложение А (обязательное)****ВНИМАНИЮ****клиентов, сдающих изделия для ремонта в ЗАО НВП "Болид"**

Для улучшения качества учета ремонтируемой продукции, просим Вас, в случае отправления в ремонт оборудования производства ЗАО НВП «БОЛИД», сопровождать его следующими документами:

1. Письмо с просьбой принять оборудование в ремонт, с перечнем направляемых приборов и фактические реквизиты вашей фирмы с телефоном ответственного лица с Вашей стороны.
2. Акт технического состояния изделия (образец прилагается).

Примечание – эти два документа можно совместить в одном.

В случае отправления в ремонт оборудования сторонних производителей (которые приобретены в ЗАО НВП «Болид»№) необходимо дополнительно сопровождать его следующим документом:

3. Копия накладной о приобретении данного оборудования непосредственно в ЗАО НВП «Болид».

**Для сокращения сроков ремонта, повышения качества обслуживания**

и ограничения количества необоснованных рекламаций прием оборудования в гарантийный ремонт без перечисленных документов осуществляться не будет. Приборы, поступившие без вышеуказанных документов или с необоснованными рекламациями, будут обслуживаться с задержкой по срокам ремонта либо с оплатой расходов по ремонту.

**ВНИМАНИЕ**

Если отремонтированный прибор не востребован более 2 лет после даты поступления в ремонт, то прибор списывается.

## Приложение А (продолжение)

## Образец выполнения акта.

**Акт технического состояния изделий**

Организация « \_\_\_\_\_ »  
от « \_\_\_\_ » « \_\_\_\_\_ » 20\_\_ года

Нижеуказанные приборы неработоспособны и требуют ремонта

№ п/п	Наименование	Зав. номер	Дата выпуска	Характер неисправности, условия ее возникновения
1	Сигнал 20П	02491	3 кв. 2002г.	В процессе эксплуатации поступило сообщение на С2000 - «Отключение прибора 005». Перевключение питания не помогло. Выход из строя произошел во время грозы.
2	С2000	049932	4 кв. 2005г.	Неправильно работает индикатор. Пульт не реагирует на нажатие клавиш. Выход из строя зафиксирован при входном контроле.
...	...	...	...	...

Главный специалист

И. И. Иванов

Инженер

П. П. Петров



**Приложение Б (обязательное)**  
**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_ (проект)**

г. Королев

\_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

**ЗАО НВП "Болид"**, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", в лице генерального директора **Бабанова И.А.**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Предметом настоящего Договора является проведение Исполнителем из своих материалов и своими силами негарантийного ремонта аппаратуры ОПС произведенной Исполнителем, принятие Заказчиком работ по ремонту аппаратуры ОПС и оплата выполненных работ.

1.2. Указанные работы осуществляются на основании письма Заказчика с просьбой принять оборудование в ремонт (с перечнем направляемых для ремонта приборов, с фактическими и юридическими реквизитами Заказчика, с телефоном ответственного лица со стороны Заказчика) и акта технического состояния аппаратуры ОПС (с наименованием аппаратуры, с заводскими номерами, с датами изготовления, с указанием характера неисправности или условия ее возникновения), направленных Исполнителю вместе с приборами ОПС.

1.3. Все работы, не предусмотренные настоящим договором, выполняются Исполнителем по дополнительному договору с Заказчиком.

**2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

2.1. Заказчик обязуется производить доставку аппаратуры ОПС в ремонт Исполнителю своими силами и средствами, оплачивать работы по ремонту в соответствии с настоящим Договором, производить вывоз аппаратуры ОПС после ремонта своими силами и средствами или по предварительной договоренности силами Исполнителя.

2.2. Исполнитель обязуется обеспечить своевременное проведение работ по ремонту направленной аппаратуры ОПС и обеспечить ее сохранность.

**3. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Стоимость ремонта зависит от сложности работ, стоимости замененных деталей и устанавливается в соответствии с требованиями стандарта в организации Исполнителя - СТО СМК 7.5.4-2003 «Управление продукцией, поставляемой потребителем для ремонта».

3.2. По результатам входного контроля может быть установлена приблизительная стоимость работ с учетом стоимости комплектующих материалов и поставлен вопрос о целесообразности ремонта в случае превышения стоимости работ 50 % от стоимости новой аппаратуры.

3.3. Стоимость работ по настоящему договору подтверждается актом о проведенном ремонте являющимся неотъемлемой частью данного договора.

3.4. Оплата производится в течение 10-и дней после предъявления Исполнителем счета о выполненных работах.

3.5 Если отремонтированный прибор не востребован более 2 месяцев после даты окончания ремонта и извещения Заказчика о готовности, то с Заказчика взимается дополнительная оплата за хранение из расчета 0,5% (от стоимости прибора по актуальному прейскуранту) за каждый день хранения.

Если отремонтированный прибор не востребован более 1 года после даты поступления в ремонт, то прибор поступает в собственность Исполнителя в счет оплаты за хранение.

## 4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

4.1. Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются дополнительными соглашениями и протоколами и подписываются уполномоченными представителями сторон.

4.2. За невыполнение обязательств по настоящему договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

## 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. В случае возникновения между Заказчиком и Исполнителем споров или разногласий, вытекающих из настоящего договора или связанных с ним, стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров между собой.

5.2. Если сторонам не удастся разрешить споры и/или разногласия путем переговоров, то такие споры и/или разногласия будут решаться Арбитражным судом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Решение Арбитражного суда является окончательным и обязательным для обеих сторон.

## 6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникающих в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона не могла предвидеть или предотвратить разумными средствами.

К таким обстоятельствам относятся: пожар, наводнение, землетрясение и иные стихийные бедствия, а также военные действия, введение чрезвычайного положения, забастовки, и любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля сторон.

6.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, должна незамедлительно информировать другую сторону о начале и об окончании обстоятельств форс-мажора.

## СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Договор вступает в силу со дня подписания его обеими сторонами и действует до \_\_\_\_\_ (указать дату), а в части расчетов – до их полного завершения.

7.2. Договор может быть пролонгирован на тех же условиях сроком на один год, если дополнительным соглашением сторон не будет предусмотрено иное.

7.3. Соглашение сторон об изменении или расторжении договора оформляется дополнительным соглашением.

## 8. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

**Исполнитель: ЗАО НВП “Болид”**

Адрес: 141070, г. Королев Московской обл., ул. Пионерская, д.4, Тел. (495) 775-7155  
 многоканальный, Р/с 40702810240170100600 ПАО «Сбербанк России», Московская обл., г.  
 Королев, д. 6А, К/С 30101810400000000225, БИК 044525225,  
 КОД ОТРАСЛИ ПО ОКВЭД 31.62., КОД ОТРАСЛИ ПО ОКПО 18072856, ИНН 5018000402.

**Заказчик:** \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_

ЗАКАЗЧИК:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный Директор  
 ЗАО НВП “Болид”  
 Бабанов И.А.

\_\_\_\_\_

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

М.П.

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

М.П.





**Приложение Г  
(обязательное)**

**А К Т  
о проведенном ремонте  
№ \_\_\_\_\_**

---

**Наименование изделия:**

---

**Серийный номер**

---

**Дата выпуска**

---

**Сопроводительные документы:**

---

**Заявленное описание неисправностей:**

---

**Дата поступления**

---

**Поступило от:**

---

**Результаты входного контроля**

---

**Результаты ремонта изделия**

---

**Изделие отремонтировал**

---

**Дата ремонта**

---

**Вид ремонта:**

---

**Стоимость без НДС**

---

**Дата выдачи**

---

Гарантийный срок ремонта – 6 месяцев, считая с даты выдачи после ремонта. Гарантия распространяется только на отремонтированные узлы изделия.

Выдал: \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (дата)

Принял: \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи) \_\_\_\_\_ (подпись)

**Приложение Д  
(обязательное)**

**Прейскурант стоимости ремонта изделий, изготовленных  
в ЗАО НВП "БОЛИД" и ОАО "Радий"**

Необходимость ремонта	Проводимые работы	Стоимость ремонта
Изделие исправно	тестирование	150 руб. или 300руб.
Ремонт	а) диагностика и поиск неисправностей; б) замена одного или нескольких элементов; в) проверка работоспособности;	Стоимость оплаты времени специалиста потраченного на ремонт изделия (исходя из стоимости «нормо-часа»), плюс стоимость замененных элементов.
<p><b>Примечания</b></p> <p>1. Гарантийные изделия ремонтируются и пересылаются за счет ЗАО НВП «Болид». Однако, если изделие исправно, то пересылка и тестирование осуществляется за счет клиента. Если гарантийный прибор вышел из строя в результате нарушения правил эксплуатации, то гарантия прекращается. Основание – акт комиссии. Если сумма стоимости ремонта изделия превышает 40% от стоимости нового изделия (на текущий момент по прайс-листу организации), то клиенту предоставляется мотивированный отказ в ремонте. Либо, по настоянию клиента, ремонт проводится, но без ограничения стоимости ремонта и без гарантии на ремонт.</p> <p>2. Стоимость ремонта изделий сторонних изготовителей включает в себя стоимость ремонта изготовителем и стоимость пересылки.</p> <p>3. Стоимость оплаты одного «нормо-часа» специалиста по ремонту изделий устанавливается руководством ЗАО НВП «Болид».</p> <p>4. Стоимость тестирования <b>гарантийного</b> и послегарантийного изделия считается от стоимости нового изделия: до 1000 руб. – 150 руб. свыше 1000 руб. – 300 руб.</p>		

**Приложение Е**  
**(обязательное)**

**Процедура ремонта приборов, срок нахождения которых на складе  
ремонта более 15 дней по причине дефицита комплектующих изделий  
(в конкретном случае по решению руководителя службы качества)**

- 1) Ремонтник берет со склада ремонта неисправный прибор (очередность ремонта устанавливает приемщица) и, в случае отсутствия комплектующих изделий для ремонта, сообщает об этом приемщице.
- 2) Приемщица берет со склада готовой продукции новый прибор (по «требованию, с возвратом») и передает его ремонтнику.
- 3) Ремонтник изымает неисправный дефицитный элемент из неисправного прибора, затем – исправный дефицитный элемент из нового прибора и устанавливает его в неисправный. В новый прибор кладется неисправный дефицитный элемент и записка, в которой указывается в свободной форме: **фамилия ремонтника, дата, что неисправно, роспись.**
- 4) Ремонтник передает приемщице отремонтированный прибор и новый прибор с запиской.
- 5) Новый прибор с запиской хранится у приемщицы в отдельном месте, обозначенном надписью «Новые изделия с изъятыми для ремонта ПКИ». После появления дефицитных ПКИ ремонтник восстанавливает работоспособность изделия и передает приемщице.
- 6) Приемщица передает восстановленный прибор на склад готовой продукции и получает обратно листок «требование, с возвратом» на этот прибор.

## Лист регистрации изменений

Номер измене- ния	Номера листов (страниц, пп.)				Номер документа о внесении изменений	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	изменен-ных	заменен-ных	новых	аннули-рованных				
3	2-6,10,11					Иванов	1.12.08	
4	Дополнительно введены пп. 5.4.2, 5.4.3, Прил.В (условия ремонта)					Иванов	24.04.09	24.04.09
5	Дополнительно введен п. 5.6						12.07.11	1.08.11
6	Изм. п.5.4.1						30.03.12	9.04.12
7	Изм. п.5.1.1						9.11.12	16.11.12
8	Изм. п.5.1.2, 5.4, 5.6						19.09.13	30.09.13
9	п. 5.4.2 исключить, п. 5.4.3 изм. Изм. Прил. А. В						15.10.13	22.10.13
10	Прилож.Г						03.04.14	07.04.14
11	Изм. 5.4.1, 5.4.2. Доп. 5.6.3						19.10.15	26.10.15