

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКЦИЕЙ,
ПОСТУПАЮЩЕЙ В РЕМОНТ**

СТО СМК 8.5.3 – 2015

(10 листов)

ЗАО НВП «БОЛИД»

Предисловие

1. Настоящий стандарт организации разработан в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

№ п/п	Содержание	Страница
1.	Область применения	3
2.	Нормативные ссылки	3
3.	Термины и определения	3
4.	Обозначения	4
5.	Порядок проведения ремонта	4
6.	Внесение изменений, ответственность	6
7.	Документирование	7
8.	Контроль исполнения требований стандарта	7
9.	Приложения	8

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКЦИЕЙ, ПОСТУПАЮЩЕЙ В РЕМОНТ

1. Область применения.

Настоящий стандарт организации устанавливает требования к документированной процедуре управления ремонтом изделий, поступающих от потребителей.

2. Нормативные ссылки.

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

3. Термины и определения.

Термины, применяемые в настоящем стандарте, соответствуют определениям, содержащимся в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 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. Условия приема оборудования в ремонт:

- оборудование должно передаваться в ремонт в собранном и чистом виде, в комплектации, предусмотренной технической документацией, отдельные части оборудования (платы) в ремонт не принимаются;

- оборудование, передаваемое в ремонт, должно сопровождаться информацией об отправителе (адрес, реквизиты, контактный телефон, адрес электронной почты);

- каждый прибор, передаваемый в ремонт, должен сопровождаться подробным описанием неработоспособности в письменном виде, рекомендуется составлять акт технического состояния оборудования (см. приложение А);

- при необходимости клиент оформляет договор на проведение работ по ремонту оборудования.

5.1.2. Прием оборудования в ремонт 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.

5.1.3. Регистрация поступившего в ремонт оборудования выполняется в:

- накладной, выдаваемой клиенту;

- в электронной базе данных АРМ "Ремонт".

5.4. Распространение гарантийных обязательств.

Гарантийные обязательства распространяются на продукцию ЗАО НВП «Болид» и оборудование сторонних производителей, приобретенное в ЗАО НВП «Болид», поступившие в ремонт не позднее окончания гарантийного срока в соответствии с эксплуатационной документацией на конкретное изделие, если не выявлены факты нарушения правил транспортировки, хранения, монтажа и эксплуатации, а также ремонта оборудования не в условиях предприятия-изготовителя.

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

5.5. Стоимость ремонта.

5.5.2. Доставка и ремонт оборудования, находящегося под действием гарантийных обязательств, производится на безвозмездной основе

5.5.3. Стоимость ремонта определяет изготовитель и зависит от сложности оборудования, стоимости подлежащих замене ЭРЭ и включает стоимость доставки (кроме самовывоза).

Если оценка стоимости ремонта превышает 40% от стоимости нового функционального аналога изделия, то ремонт не производится.

5.6. Продолжительность ремонта.

Продолжительность ремонта оборудования произведенного ЗАО НВП «Болид» должно составлять не более 15 рабочих дней со дня приема в ремонт.

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

5.7. Хранение.

5.7.1. Хранение осуществляется на складе отдела сбыта, где определены отдельные места для поступивших в ремонт и отремонтированных приборов. 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.

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

5.8. Выдача после ремонта.

5.8.1. После окончания ремонта составляется акт (Приложение Б).

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

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

5.8.3. Ответственность за состояние оборудования, переданного в ремонт, ЗАО НВП «Болид» несет до момента его передачи ответственному лицу принимающей организации или транспортной компании.

5.9. Дополнительные сведения.

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

5.9.2. 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.

Акт технического состояния изделий

Место и дата составления

*Наименование организации
Полный почтовый адрес,
Контактные телефоны
Адрес(а) электронной почты*

Нижеуказанные приборы неработоспособны и требуют ремонта

№ п/п	Наименование	Зав. номер	Дата выпуска	Описание неисправности, условия ее возникновения
1.				Здесь описывается неисправность оборудования: внешние проявления, зафиксированные события, сведения об эксплуатации прибора и т.д.
2.	С2000	049932	4 кв. 2005г.	Некорректно работает индикатор. Пульт не реагирует на нажатие клавиш. Выход из строя зафиксирован при входном контроле.

Должность специалиста

Подпись

Расшифровка подписи



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)

