

# ООО «МОНОЛИТ-Серт»

Основные изменения  
ГОСТ РВ 0015-703-2019 «СРПП ВТ.  
Порядок предъявления и  
удовлетворения рекламаций.  
Основные положения» в  
соответствии с новой редакцией  
данного стандарта  
Никитин Илья Евгеньевич  
Главный специалист

# ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ВОЕННЫЙ СТАНДАРТ ГОСТ РВ 0015–703–2019

- 1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации оборонной продукции и технологий»
- 2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18.09.2019 № 28-ст
- 3 ВЗАМЕН ГОСТ РВ 15.703–2005
- 4 ДАТА ВВЕДЕНИЯ - 01.02.2020

## **Изменение структуры стандарта**

- В раздел 5 объединены «Порядок предъявления рекламаций» и «Порядок удовлетворения рекламаций и учета рекламационных документов», ранее\* разделенные по разделам 5 и 6.
- Добавлен новый раздел «Требования к режиму секретности и обеспечению защиты государственной тайны» (6)

## **Раздел 1 Область применения**

- Конкретизировано распространение стандарта на изделия ВТ, прошедшие капитальный и средний ремонт, а также на монтажные, наладочные и другие работы.
- Добавлена ссылка на ГОСТ РВ 51030–97 «Комплексы ракетные и космические. Порядок организации и проведения рекламационной работы» в части предъявления и удовлетворения рекламаций в отношении ракетных и космических комплексов военного назначения и изделий, предназначенных для их комплектации

# Актуализация нормативных ссылок (раздел 2)

## ■ Новая версия

- ГОСТ 2.503–2013 Единая система конструкторской документации. Правила внесения изменений.
- ГОСТ РВ 0015–308–2017 Система разработки и постановки на производство военной техники. Входной контроль изделий. Основные положения
- ГОСТ РВ 0101–001–2007 Эксплуатация и ремонт изделий военной техники. Термины и определения  
ГОСТ РВ 0101-003-2018  
Продукция оборонная. Термины и определения\*

## ■ Старая версия

- ГОСТ 2.503—90 Единая система конструкторской документации. Правила внесения изменений
- ГОСТ 24297—87 Входной контроль продукции. Основные положения
- ГОСТ В 25883—83 Эксплуатация и ремонт военной техники. Термины и определения

## ***Раздел 3 Термины и определения***

### ■ *Новое определение 3.1.10*

**самоустраняющийся дефект**: Дефект, устранение которого происходит самопроизвольно без проведения ремонтно-восстановительных, регулировочных, наладочных и профилактических работ.

## Из текста убрали определение «изделия ВТ»

- Новая версия (определение присутствовало только в проекте)\*

### изделие военной техники;

изделие ВТ: Изделие, создаваемое по тактико-техническому или техническому заданию государственного заказчика и (или) по документации, утвержденной или согласованной заказчиком военной техники.

### Примечания

- 1 Под изделием понимается продукция, количество которой может измеряться в штуках.
- 2 К изделиям военной техники относятся: система, комплекс и образец военной техники, составная часть образца военной техники, комплектующее изделие военной техники межотраслевого применения, запасные части военной техники.

[ГОСТ РВ 51540–2005, статья 2]

- Старая версия

### 3.1.10

### изделие военной техники;

### изделие ВТ: Техническое

средство, предназначенное для выполнения боевых задач, технического и (или) тылового обеспечения войск, входящие в него составные части, комплектующие изделия межотраслевого применения, а также оборудование и аппаратура для обеспечения его эксплуатации и ремонта, включая учебно-тренировочные средства для обучения войск.

■ *Новое определение 3.1.14*

**заказчик\***: Уполномоченный орган государственного заказчика государственного оборонного заказа, осуществляющий организацию проведения работ (услуг) по разработке (производству и поставке) изделий военной техники, контроль выполнения работ, приемку этапов и работ в целом.

- *Новое определение 3.1.23*

- установленные требования:**

- Требования, предъявляемые к изделию военной техники стандартами, техническими условиями, конструкторской (технологической) документацией, сопроводительными и другими документами, удостоверяющими качество и комплектность поставляемого изделия, а также условиями контракта.

## Новое сокращение

- ПЗ – представитель заказчика  
*заменен на*
- ВП - военное  
представительство  
Минобороны России

## *Раздел 4 Общие положения*

- *НОВЫЙ ПУНКТ*
- 4.1 Предъявление и удовлетворение рекламации заключается в проведении комплекса мероприятий от момента выявления дефекта изделия до внедрения мероприятий по устранению причин его **ВЫЗВАВШИХ.**

## Уточнение по комплекту ЗИП

- 4.2 (4.1) Целью предъявления рекламации является:
- - выявление и устранение причин возникновения дефекта;
- - восстановление исправного состояния изделия, его комплектности (в том числе замена дефектного изделия и его СЧ на новые, **пополнение израсходованного комплекта ЗИП**) или повторное качественное выполнение работ (оказание услуг) в установленные сроки;
- - повышение ответственности участников работ: поставщиков – за качество поставляемых изделий, работ (услуг) или выполненного капитального ремонта; подрядчиков – за качество выполненных работ (услуг) или выполненного среднего ремонта; потребителей – за соблюдение правил и условий эксплуатации и хранения изделий.

## Уточнение по предъявлению рекламации

- 4.3 (4.2) Потребитель должен предъявить рекламацию поставщику (подрядчику) при обнаружении дефекта изделия (СЧ, КИ, КИМП, комплекта ЗИП и др., далее – КИ) в период действия гарантийных обязательств, в соответствии с установленными требованиями или условиями государственного контракта (контракта) на поставку изделия и (или) выполнение работ, оказание услуг (далее – контракта), в случаях:
  - - выявления дефекта изделия;
  - - обнаружения некомплектности поставленного изделия, несоответствия упаковки, консервации, маркировки и пломбирования изделия;
  - - **отсутствия (некомплектности) или неправильного оформления ЭД и сопроводительной документации;**
  - - выявления несоответствия качества выполненных работ (оказанных услуг).
- Рекламацию предъявляют:
  - - **в процессе эксплуатации изделий** при приемке, вводе в эксплуатацию изделий, при подготовке их к монтажу, в процессе монтажа, наладки, испытаний, при использовании по назначению, хранении, транспортировании, техническом обслуживании, после проведения капитального и среднего ремонта, а также при доработках изделий;
  - - **в процессе производства (ремонта) основного изделия, при приемке (получении) КИ поставщиком основного изделия по ГОСТ РВ 0015-308** для использования в производстве (ремонте) основного изделия или для передачи его потребителю в эксплуатацию.

Уточнение про «основное изделие»  
(ранее, просто «изделие»)

- 4.4 (4.3) Рекламацию предъявляют на основное изделие независимо от того, в каком его КИ, входящем в комплект основного изделия, обнаружен дефект или на некачественно выполненные работы (оказанные услуги).

## Уточнение по обязанностям потребителя при предъявлении рекламации

4.5 (5.1.1) Потребитель при обнаружении дефекта, указанного в 4.3, обязан:

- - прекратить эксплуатацию изделия;
- - задокументировать дату, основные признаки проявления дефекта, условия, при которых дефект проявился, сделать запись в формуляре (паспорте, др. ЭД), а также в журнале учета выявленных дефектов (по форме, установленной у потребителя);
- - обеспечить хранение изделия в условиях, предотвращающих ухудшение его технического состояния и смешивание с другими изделиями и, при необходимости опломбировать (опечатать) дефектное изделие, исключив допуск к нему персонала потребителя;
- - направить уведомление о вызове представителя поставщика (подрядчика).

## Уточнение по обязанностям потребителя при предъявлении рекламации

- 4.5 (продолжение) В случае если КИ, у которого выявлен дефект, может быть заменено на КИ из комплекта ЗИП и такая замена предусмотрена ЭД (РД), контрактом или соглашением сторон, допускается произвести замену дефектного КИ силами потребителя. При этом снятое КИ должно быть сохранено в условиях, исключающих его повреждение и нарушение пломб.
- Если демонтаж КИ невозможен без его повреждения или снятия пломб, дефектное КИ оставляют в составе изделия до прибытия представителя поставщика изделия или поставщика КИ.

## Уточнение по КИ за гарантийным сроком основного изделия

4.8 (4.5) В отношении КИ, для которых установлены гарантийные обязательства, превышающие гарантийные обязательства на основное изделие, по истечении этих гарантийных обязательств рекламацию на дефектное КИ предъявляют поставщику основного изделия.

Потребитель направляет рекламацию поставщику основного изделия в трех экземплярах, два из которых поставщик основного изделия в трехдневный срок направляет поставщику КИ и ВП при нем.

Если в ТУ (РД), ЭД и (или) в контракте указано, что ответственность за качество КИ после истечения гарантийных обязательств на основное изделие несут поставщики КИ, то потребителю изделия допускается предъявлять рекламацию на дефектные КИ непосредственно поставщикам КИ, с обязательным направлением копии рекламации поставщику основного изделия.

## Уточнение по комиссии, составляющей РА

- 4.9 (4.6) Рекламацию предъявляют в форме рекламационного акта, составленного комиссией, созданной, как правило, у потребителя приказом (распоряжением) руководителя (должностного лица) предприятия, организации, объединения (далее – организации) потребителя.
- В комиссию включают представителей потребителя, поставщика изделия или уполномоченной им организации и, при необходимости, представителей поставщика КИ и (или) подрядчика или другой компетентной организации. По решению заказчика\* в комиссию также могут включать должностных лиц ВП, закрепленных за поставщиком основного изделия, поставщиком КИ и (или) подрядчика.

## Уточнение организации работы КОМИССИИ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ

- 4.10 Потребитель организует работу комиссии по исследованию изделия и обеспечивает ее необходимыми средствами, а также обеспечивает необходимые условия для работы. В случае проведения исследований в другой компетентной организации, в соответствии с требованиями настоящего стандарта, обеспечение работы комиссии необходимыми средствами и условиями для работы организует руководитель данной организации.

## Уточнение по составлению одностороннего РА

- 4.11 (4.6) Потребитель создает комиссию без участия представителей поставщика по 4.9, самостоятельно проводит исследование дефекта изделия (КИ) и по результатам исследования составляет односторонний рекламационный акт, обязательный для обеих сторон, в случаях, если:
  - – допуск поставщика в место нахождения изделия исключен, что должно специально оговариваться контрактом или совместным решением потребителя, поставщика и заказчика;
  - – уполномоченный представитель поставщика не явился к потребителю в установленный срок и официально не сообщил о дате прибытия;
  - – поставщик официально подтвердил согласие на составление одностороннего рекламационного акта без участия своего представителя;
  - – устранение дефекта проведено силами обслуживающего персонала потребителя без участия представителей поставщика в случае невозможности прекращения эксплуатации изделия или необходимости его использования по назначению для обеспечения выполнения оборонных задач.

## В каких случаях рекламация не предъявляется?

### Уточнение по пломбам

- 4.12 (4.7) Потребитель не может предъявлять рекламацию в следующих случаях:
- – по истечении гарантийных обязательств на изделие, установленных в стандартах, ТУ (РД), ЭД, а также в другой обусловленной контрактом документации на изделие, удостоверяющей его качество;
- – если обнаруженный дефект изделия явился результатом несоблюдения потребителем правил и условий эксплуатации (использования), хранения и транспортирования, в том числе, если с изделия сняты пломбы потребителем или лицом, не уполномоченным на это поставщиком изделия, или должностным лицом ВП, закрепленным за ним, или снятие пломб не предусмотрено ТУ (РД), ЭД, контрактом или совместным решением поставщика (ВП, закрепленным за ним) и потребителя.

## Уточнение по повторному дефекту

- 4.14 (4.11) Выявленный повторно один и тот же дефект изделия (КИ) после удовлетворения рекламации по предыдущему дефекту является основанием для его замены новым изделием (КИ), отвечающим установленным требованиям. При этом в рекламационном акте на повторный дефект должны быть сделаны отметки о его повторении, а дефектное изделие (КИ) подлежит возврату (отправке) поставщику для соответствующего исследования и принятия решения о его дальнейшем использовании.

## Раздел 5 Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций

- 5.1.3 (5.1.2) Уведомление о вызове представителя поставщика (сообщение об обнаруженных дефектах) должно быть направлено (передано) поставщику не позднее чем через **24 ч**, а по **изделию, требующему незамедлительного восстановления (в старой версии – «по скоропортящейся продукции»)** – немедленно после обнаружения дефекта, если иной срок не предусмотрен в контракте...

## Новое требование по смежному изделию

- 5.1.3 ... Если дефект изделия привел к выходу из строя смежного изделия, поставляемого иным поставщиком, то потребитель в течение 24 ч с момента обнаружения дефекта смежного изделия, если иной срок не предусмотрен в контракте, должен дополнительно направить уведомление поставщику смежного изделия и копию – ВП, закрепленному за ним.

\* Смежные изделия – совместно работающие изделия, предназначенные для решения единой функциональной задачи.

## Уточнение по порядку уведомления поставщика

- 5.1.4 (5.1.2) Порядок направления (передачи) уведомления (сообщения об обнаруженных дефектах) по электронной почте, факсу или иными средствами коммуникаций (позволяющими задокументировать момент вручения уведомления), доступными участникам работ, определяет потребитель, если иное не предусмотрено контрактом, и при условии соблюдения требований раздела 6. Датой получения уведомления (сообщения об обнаруженных дефектах) в этом случае считается дата получения его электронной копии.
- При этом вся официальная переписка между участниками работ осуществляется посредством почтового отправления оригиналов документов, официально подписанных соответствующими уполномоченными должностными лицами.

## **Уточнение по представителю поставщика**

- 5.1.8 (5.1.7) Представитель поставщика изделия или уполномоченной поставщиком организации и привлекаемые им поставщики КИ, направляемые к потребителю, должны иметь:
  - – удостоверение своей организации на право участия у потребителя в проверке технического состояния изделия, анализе и исследовании причины возникновения дефекта изделия, составлении и подписании рекламационного акта и акта исследования и в производстве работ по устранению дефекта изделия. Удостоверение должно быть согласовано с ВП, закрепленным за поставщиком изделия (поставщиком КИ) или уполномоченной поставщиком организации;
  - – ТЗ на проведение работ по восстановлению изделия в соответствии с 5.1.9;
  - – средства для пломбирования (опечатывания) изделия;
  - – КИ, технические средства ремонта и диагностики, прошедшие аттестацию и поверку, или документы на их получение на месте доставки, если эти средства были отправлены поставщиком отдельно.
- Типовая форма удостоверения представителя организации на право участия в проверке технического состояния изделия приведена в приложении Б, форма Б.5.
- В удостоверении, выдаваемом представителю уполномоченной поставщиком организации, должна быть ссылка на документ, которым поставщик уполномочил данную организацию участвовать в рекламационных работах.

## Уточнение по обязанностям рекламационной комиссии

- 5.2.2 (5.2.2) Комиссия обязана:
- – проверить выполнение требований ЭД в период эксплуатации изделия (режим работы, применяемые **топливо**, горюче-смазочные материалы, своевременность выполнения проверок, **технического обслуживания**, регламентных работ и др.), порядок и правильность ведения формуляра, паспорта, **других ЭД**;
- – определить, выполнены ли доработки и внесены ли изменения в ЭД (в том числе в формуляр, паспорт и **др. ЭД**) по бюллетеням, если они были выпущены;
- – определить внешнее проявление дефекта изделия или КИ;
- – провести исследования для определения характера дефекта изделия или КИ (производственный, конструктивный, эксплуатационный), а также причины его возникновения.

*Примечание – Причинами возникновения дефекта могут быть некачественная пайка, ошибка в ЭД, неправильный выбор материала, недостаточно отработанная технология, нарушение технологического процесса, невыполнение руководства по эксплуатации, другой ЭД и т.д.;*

- – определить (при необходимости) порядок дополнительного исследования изделия для выявления конкретной причины и характера дефекта, если она на месте не может быть определена однозначно;
- – определить возможность восстановления изделия непосредственно у потребителя или необходимость проведения этой работы у поставщика;
- – проверить соблюдение условий транспортирования и хранения изделия;
- – составить и представить к утверждению акт исследования, который прилагается к рекламационному акту;
- – составить и представить к утверждению рекламационный акт.

## Уточнение по подписанию РА

- 5.2.4 (5.2.4) Рекламационный акт должен быть подписан всеми членами комиссии, созданной потребителем.
- Член комиссии, не согласный с содержанием рекламационного акта, обязан подписать акт с оговоркой о несогласии и изложить свое мнение как особое. С особым мнением должны быть ознакомлены все члены комиссии. Если особое мнение составляет представитель поставщика, то руководитель организации, утверждающий акт, при необходимости составляет мотивированное заключение по особому мнению.
- Особое мнение любого члена комиссии не является основанием для отказа поставщика (потребителя) от выполнения мероприятий, предусмотренных утвержденным рекламационным актом по удовлетворению рекламации и от выполнения работ по восстановлению (замене) изделия

## Новое требование по конструктивному дефекту

- 5.2.6 Если при исследовании изделия установлено, что характер дефекта является конструктивным, то рекламационный акт до утверждения должен быть согласован с уполномоченными представителями разработчика изделия и должностными лицами ВП, закрепленного за ним. Разработчик и ВП, закрепленное за ним, обеспечивают прибытие своих представителей на место проведения исследования не позднее чем через двое суток с момента получения вызова от потребителя или поставщика изделия, не считая времени нахождения в пути.

## Уточнение по оформлению РА

- 5.2.7 (5.2.6, 5.2.7) Рекламационный акт оформляется окончательно и утверждается после проведения всех предусмотренных 5.2.2 мероприятий и исследований, предусмотренных 5.3.1.
- Рекламационный акт (односторонний рекламационный акт) должен быть составлен в течение пяти суток с момента обнаружения дефекта изделия и ***в течение 24 часов с момента составления и утверждения акта исследования.***
- Предельный срок составления и утверждения рекламационного акта, с учетом 5.2.5, 5.2.6 и 5.3.8, не должен превышать **30 суток** с момента обнаружения дефекта изделия.
- Рекламационный акт ***после утверждения, в течение 24 ч*** направляют заказчику, поставщику изделия и ВП при нем и другим членам комиссии в порядке, установленном 5.1.4.
- Один экземпляр рекламационного акта оставляют у потребителя.

## Новое требование по РА

- 5.2.9 Рекламационный акт является обязательным документом к исполнению для всех организаций, чьи представители входят в состав комиссии, созданной потребителем в соответствии с 4.9, а также организаций, указанных в рекламационном акте. Акт не подлежит последующему переоформлению организациями, получившими акт для реализации.

## Уточнение по целям исследования:

- 5.3.1 (5.3.1) Исследование изделия проводят во всех случаях составления рекламационного акта с целью:
  - – подтверждения факта наличия дефекта изделия;
  - – определения (локализации) места дефекта изделия
  - – установления характера дефекта изделия (производственный, конструктивный, эксплуатационный) и причин его возникновения, если характер дефекта не удалось определить ранее;
  - – определения места (у потребителя, поставщика, разработчика, на ремонтном предприятии, в другой компетентной организации) проведения дополнительного исследования (при необходимости), а также ремонта (восстановления) изделия;
  - – разработки и реализации организационно-технических мероприятий по устранению причин возникновения дефекта;
  - – исключения возникновения аналогичных дефектов в изделиях находящихся в производстве и эксплуатации

## Уточнение по дополнительному исследованию:

- 5.3.3 (5.3.2) Если комиссия потребителя **штатными техническими средствами** не может установить характер и причины возникновения дефекта изделия, то **ее решением, согласованным с поставщиком изделия и ВП при нем (при необходимости), оформленным в рекламационном акте**, изделие вместе с ЭД и другой документацией на него потребитель в течение **10 суток со дня утверждения рекламационного акта** отправляет поставщику для **дополнительного исследования**, если иной срок и порядок не предусмотрен контрактом. **При этом все необходимые сведения о неисправном изделии указывают в рекламационном акте.**
- В отдельных случаях по соглашению сторон допускается направлять изделие для исследования в другую **компетентную** организацию, которую указывают **в рекламационном акте и акте исследования**, составленном у потребителя, или в акте исследования, составленном у поставщика (в случае проведения исследования дефектного изделия у поставщика).
- В этих случаях исследование проводит комиссия указанной организации, в состав которой включают представителей поставщика изделия, **должностных лиц ВП, закрепленного за ним**, и потребителя изделия.

## Уточнение по отправке на исследование:

- 5.3.4 (5.3.3) Изделие, подлежащее отправке для исследования **поставщику или в другую организацию**, упаковывают в тару, установленную для транспортирования в ТУ или ЭД. На тару **несмываемой краской наносят информацию об упакованном изделии** в соответствии с требованиями ТУ, ЭД на изделие, **включая его индекс и заводской номер**. В тару укладывают **упаковочный лист, паспорт (формуляр) изделия**. Тару **пломбируют уполномоченные лица [представители потребителя и (или) поставщика]**.
- Допускается, по соглашению потребителя с представителем поставщика и **должностным лицом ВП, закрепленного за поставщиком**, отправлять изделие в другой таре, обеспечивающей его сохранность при транспортировании, или в таре поставщика, о чем делают **специальную запись в рекламационном акте и акте исследования**.

## Изменение срока сообщения об отправке

5.3.5 (5.3.5) При отправке изделия потребитель, не позднее чем через 24 ч (*ранее было 3 суток*) с момента его отправки, если иной срок не предусмотрен в контракте, сообщает поставщику и ВП, закрепленному за поставщиком, в порядке, установленном 5.1.4, заводской номер изделия, дату и способ его отправки, номер отгрузочного документа, номер рекламационного акта и другую необходимую информацию.

## Уточнение задач комиссии по исследованию

- 5.3.7 (5.3.7) Комиссия по исследованию дефектного изделия должна:
- – рассмотреть рекламационный акт и (или) сообщение об обнаруженном дефекте;
- – произвести внешний осмотр тары (упаковки), ее исправность, пломбировку (если изделие поступило от потребителя);
- – после распаковки изделия определить внешним осмотром его техническое состояние, проверить маркировку, комплектность изделия и поступившей документации на изделие (если изделие поступило от потребителя);
- – выполнить предусмотренный программой исследования комплекс работ для определения характера (производственного, конструкционного, эксплуатационного) и причин возникновения дефекта, с воссозданием условий проявления дефекта в эксплуатации;
- – определить возможность появления этого дефекта в ранее изготовленных изделиях;
- – рассмотреть предложения по предупреждению появления дефекта в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации;
- – предложить порядок и место дальнейших исследований изделия, если проведенные исследования по принятой программе не позволили установить характер и причины возникновения дефекта;
- – составить акт исследования.

# Уточнение по оформлению результатов исследования

- 5.3.9 (5.3.9) Результаты исследования оформляют актом исследования **о причинах дефекта изделия.**
- Акт исследования, оформленный комиссией потребителя, является основанием для оформления соответствующих разделов рекламационного акта, прилагается к рекламационному акту, а в рекламационном акте указывается номер и дата акта исследования.
- **Акт исследования составляют во всех случаях исследования дефектного изделия, независимо от того, какая комиссия (потребителя, поставщика, другой компетентной организации) до этого проводила исследования.**

## Новое требование по неподтвердившемуся или самоустранившемуся дефекту:

- 5.3.11 При неподтвердившемся или самоустранившемся дефекте изделия комиссия, проводившая исследование, устанавливает возможные причины его появления, разрабатывает предложения по содержанию мероприятий по его предупреждению в будущем и высылает отчет разработчику изделия.

Разработчик изделия в этом случае дает заключение, согласованное с ВП, закрепленным за ним, о разработке предупреждающих мероприятий (об отсутствии необходимости в разработке мероприятий), а также о дальнейшем использовании изделия. Это заключение прилагают к акту исследования (рекламационному акту).

## Уточнение по особому мнению:

- 5.3.12 (5.3.9) Акт исследования подписывают все члены комиссии.
- Член комиссии, не согласный с содержанием акта, обязан подписать акт с оговоркой о несогласии и изложить свое мнение как особое. С особым мнением должны быть ознакомлены все члены комиссии.
- **Председатель комиссии составляет мотивированное заключение по особому мнению. Особое мнение любого члена комиссии не является основанием для отказа поставщика от выполнения мероприятий, предусмотренных утвержденным актом исследования.**
- Акт исследования, составленный комиссией поставщика, подписывают все члены комиссии, согласовывает руководитель ВП при поставщике и утверждает поставщик.
- Акт исследования после утверждения, в течение 24 ч направляют потребителю, поставщику изделия и ВП при нем, заказчику (при необходимости) и другим членам комиссии в порядке, установленном в 5.1.4.

*Уменьшение срока рассылки экспертного заключения при рассмотрении разногласий:*

- 5.4.4 (5.4.4) В экспертном заключении должны быть однозначно определены характер и причины возникновения дефекта изделия.

Экспертное заключение после его подписания должно быть разослано заказчику, поставщику и разработчику изделия в течение **24 ч** (*ранее – не позднее 3 суток*) после его подписания. Заказчик, поставщик и разработчик изделия используют это экспертное решения по рекламации.

## Новая информация о возмещении расходов за устранение эксплуатационного дефекта

### ■ 5.5.2 (6.2)

...Порядок возмещения расходов поставщику изделия и расчетов между заказчиком и поставщиком изделия за выявление эксплуатационного дефекта, устранение причин его возникновения, ремонт, (восстановление исправного состояния) изделия (его комплектности) или замену дефектного изделия на новое (повторное выполнение работ, оказание услуг), вынужденный простой ремонтного (наладочного) оборудования, проведение подготовительных и заключительных операций (мероприятий), связанных с устранением эксплуатационного дефекта, определяется в контракте поставки или совместным решением заказчика и поставщика изделия, а в случае возникновения разногласий в оценке происхождения дефекта – в соответствии с 5.4.2

## **Практическая рекомендация о возмещении расходов за ошибочное забракование или устранение эксплуатационного дефекта\***

Наши уважаемые клиенты уже успешно реализуют данную возможность в своих контрактах в разделе «Качество продукции». Пример из текста контракта:

- **XX. Расходы (в том числе по доставке продукции Заказчику), связанные с устранением дефектов и недостатков, возникших по вине Исполнителя и выявленных в процессе приемки и эксплуатации продукции в течение гарантийного срока, оплачиваются Исполнителем. Предъявление рекламации и их удовлетворение осуществляется в соответствии с ГОСТ РВ 0015-703-2019.**
- **XXX. Ошибочно забракованная Заказчиком продукция, а также продукция, дефекты которой возникли по вине Заказчика, возвращается Заказчику с актом исследования причин отказа и счетом за выполненные работы и услуги.**

## Уточнение об устранении конструктивных и производственных дефектов

### ■ 5.5.2 (6.2)

- ...Устранение конструктивного и производственного дефекта, восстановление исправного состояния изделия (его комплектности), доработка дефектного изделия или замена на новое (повторное выполнение работ, оказание услуг), выявление и устранение причин возникновения дефекта поставщик осуществляет своими силами и средствами безвозмездно, в кратчайшие технически возможные сроки, не превышающие установленных в 5.5.3 (не более 20 суток), с возмещением потребителю расходов, связанных с обеспечением условий для подготовки и проведения работ.

**Новая информация о возмещении  
расходов за устранение  
конструктивного дефекта**

■ 5.5.2 (6.2)

**...Порядок возмещения расходов между поставщиком и разработчиком за устранение конструктивного дефекта определяется контрактом или, при необходимости, совместным решением поставщика и разработчика.**

## Уточнение по согласованию стоимости самостоятельного устранения дефекта

### ■ 5.5.6 (6.6)

...При обнаружении в период действия гарантийных обязательств в изделии производственного дефекта, для устранения которого не требуется заводского ремонта или участия ремонтной бригады поставщика, потребитель вправе, согласовав с поставщиком объем и стоимость выполняемых работ, устранить дефект своими силами и средствами, с последующим расчетом со стороны поставщика. *(ранее необходимость такого согласования не была прописана)*

## *Уточнение для изготовителей КИ*

### ■ 5.5.11 (6.12)

Акт удовлетворения рекламации рассылают в том же порядке и в те же адреса, что и рекламационный акт.

Изготовитель КИ рекламацию по дефекту КИ может считать удовлетворенной только при получении акта удовлетворения рекламации от изготовителя основного изделия.

## Раздел 6. Требования к режиму секретности и обеспечению защиты государственной тайны

- 6.1 (4.17) Работу по предъявлению и удовлетворению рекламаций, включая обмен информацией и ведение официальной переписки между участниками работ, проводят при соблюдении Закона [1], Инструкции [2], Указа [3] (ранее - законодательства по защите гос. тайны), изданных на их основе положений, инструкций и правил по режиму секретности проводимых работ.
- 6.2 Персональную ответственность за выполнение требований по обеспечению режима секретности в процессе проведения рекламационной работы возлагают на руководителей организаций потребителя и поставщика (подрядчика), участвующих в этой работе. – *новое требование*

## Основные требования по срокам

не изменились, за исключением п.п. 5.3.5, 5.4.4, 5.5.7  
(6.7)

- Уведомление поставщика о вызове представителя должно быть направлено не позднее **24 ч** после обнаружения дефекта **(5.1.2 (5.1.3))\***
- Представитель одногородного поставщика обязан явиться по уведомлению не позднее **24 ч**, представитель иногородного поставщика - не позднее **4 сут.** При этом поставщик не позднее чем через **3 сут.** с момента получения уведомления сообщает получателю о дате получения уведомления, времени выезда своего представителя и отгрузки груза **(5.1.5 (5.1.6))**
- Предельный срок составления **и утверждения** РА у потребителя не более **30 сут.** с момента обнаружения дефектов изделия **(5.2.6 (5.2.7))**  
*Добавлено утверждение РА в тот же срок.*

# Основные требования по срокам (продолжение)

- Срок отправки потребителем дефектного изделия для исследования вместе с документацией не позднее **10 сут.** со дня **утверждения РА (5.3.2 (5.3.3))** *Срок теперь отсчитывается не с даты составления, а с даты утверждения РА (если они не совпадают).*
- Срок исследования изделия, **согласования и утверждения** акта исследования не должен превышать **20 сут.** со дня получения поставщиком изделия (с документацией на него) **(5.3.8)** *Добавлено согласование и утверждение акта исследования в тот же срок.*
- Восстановление (ремонт) изделий в **20 –дневный срок** после получения сообщения о дефектах либо совместное соглашение поставщика и получателя о продлении срока **(6.3 (5.5.3))**
- Безвозмездное восполнение поставщиком затраченных средств и КИ, израсходованных потребителем на ремонт в срок не более **10 сут.** **(6.4 (5.5.5))**
- Составление АУР не позднее **24 ч** после восстановления изделия и восполнения КИ **(6.9 (5.5.9))**

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

**Никитин Илья Евгеньевич**

**Главный специалист ООО  
«МОНОЛИТ-Серт»**

**8 (495) 744 09 77**

**[ilnik69@mail.ru](mailto:ilnik69@mail.ru)**