

УТВЕРДЕНО

Организация п/я А-3398

Главный инженер

Маслов А.А.Зак

10 декабря 1979 г.

РУКОВОДЯЩИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

ОТРАСЛЕВАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

РД РТМ 26-07-239-79

ОРГАНИЗАЦИЯ И РЕГУЛИРОВАНИЕ
ПРОЦЕССОВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
НА ВСЕХ СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО
ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

ПОРЯДОК И ОРГАНИЗАЦИЯ АНАЛИЗА
ДЕФЕКТОВ, ОТКАЗОВ ИЗДЕЛИЙ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ И ИХ ПРИЧИН, АНАЛИЗА
РЕКЛАМАЦИЙ

Вводится впервые

* ~~Снято ограничение срока действия.~~
Приказом организации п/я А-3398 от 12 декабря 1979 г.

№ 171 срок введения установлен с 1 января 1981 г.

* ~~① Срок действия продлен до 1.01.81г.~~
~~② Срок действия продлен до 1.01.82г.~~ до 1 января 1982 г.

Настоящий руководящий технический материал (РТМ) устанавливает порядок и организацию анализа дефектов и отказов общепромышленной грубопроводной арматуры и приводных устройств к ней (в дальнейшем - изделия) в ходе эксплуатации и порядок анализа рекламаций на изделия в производственных объединениях и на предприятиях арматуростроения.

Зак
14.12.1979

Маслов

Имя, Фамилия, Инициалы
Пол, дата рождения
№ п/я
59-80 | 17.07.87

На основе рекомендаций настоящего РТМ и в его развитие предприятия разрабатывают стандарты, распространяющиеся на типы или группы изделий, обладающих общностью конструктивно-технологических признаков, и устанавливающие конкретный порядок работы на предприятии.

И. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

И.1. Анализ дефектов и отказов изделий в ходе эксплуатации, анализ рекламаций и совокупность работ, проводимых по результатам анализа, является составной частью мероприятий по управлению качеством продукции.

И.2. Анализ дефектов и отказов изделий в ходе эксплуатации, анализ рекламаций - это комплекс работ, при выполнении которого исследуются дефекты и отказы изделий в ходе эксплуатации, устанавливаются причины их появления и вырабатываются мероприятия по их устранению.

И.3. Под дефектами и отказами изделий в ходе эксплуатации, понимаются дефекты и отказы, выявленные у потребителя на входном контроле, в оборудовании, в состав которого входит данное изделие, в эксплуатации.

И.4. Анализ дефектов и отказов изделий, анализ рекламаций проводится с целью:

- повышения эксплуатационных свойств изделий;
- снижения количества рекламаций;
- воздействия на причины и источники дефектов и отказов;
- повышения эффективности производства.

И.5. Проведение работ по анализу дефектов и отказов изделий, и анализу рекламаций осуществляется подразделениями, ответственными за выполнение этих работ (служба качества и надежности, отдел технического контроля) с привлечением других служб предприятия. Организует и контролирует выполнение этих работ постоянно дейст-

50-80-14.04.89

вующая комиссия по качеству предприятия (ЦКК).

1.6. Проведение анализа дефектов и отказов изделий и анализа рекламаций достигается посредством статистической обработки достоверной информации о дефектах и отказах и осуществляется следующими путями:

сбора, передачи, накопления, обработки и анализа сведений, необходимых для определения количественных и качественных факторов, влияющих на эксплуатационные свойства изделий;

определения характера и причин возникновения дефектов и отказов изделий;

выбора оптимальных вариантов и методов конструктивного совершенствования изделий с целью улучшения их качеств в эксплуатации;

создания и совершенствования классификации дефектов и отказов изделий;

организации производственных и технических служб предприятия по системе учета, анализа и профилактике появления дефектов и возникновения отказов.

2. УЧЕТ ИНФОРМАЦИИ О ДЕФЕКТАХ И ОТКАЗАХ ИЗДЕЛИЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

2.1. Учет, хранение и накопление информации

2.1.1. На всех предприятиях должны быть организованы - посредством использования и развития системы сбора и обработки статистических данных о надежности общепромышленной трубопроводной арматуры по РД 26-07-2044-84 РД 302-07-216-89 по РД 26-07-179-74 - система накопления, хранения и применения информации о дефектах и отказах изделий в ходе эксплуатации и их причинах, установленных при проведении анализа.

И. В. И. М.

59-80 14-04-89 08-65

2.4. Классификация дефектов и отказов изделий

2.4.1. Классификации подлежат дефекты и отказы ^{ВЫЯВЛЕННЫЕ} изделия в ходе эксплуатации, сведения о которых получены обработкой исходной информации по п.2.3.1.

2.4.2. Классификация дефектов и отказов имеет целью:
определение категорий дефектов и отказов в зависимости от их значимости;

определение видов дефектов и отказов;

определение причин появления дефектов и возникновения отказов;

определение виновников появления дефектов и возникновения отказов;

установление единых шифров дефектов и отказов.

2.4.3. Дефекты и отказы классифицируются по:

категориям дефектов и отказов - степени значимости дефекта и отказа;

видам дефектов и отказов - совокупности качественных признаков, характеризующих дефект или отказ;

причинам появления дефектов и возникновения отказов - техническим факторам, условиям и обстоятельствам, вызвавшим дефект или отказ, или способствовавшим их появлению;

виновникам появления дефектов и возникновения отказов - лицам, непосредственно виновным, способствовавшим или создавшим условия для появления дефектов или возникновения отказов;

источникам информации о дефектах и отказах.

2.4.4. Категории дефектов и отказов присваивается шифр, состоящий из одного цифрового знака десятичной системы, помещаемого на первом месте общего шифра дефекта.

По в. в. 2.3.1

И в. в. 2.3.1

И в. в. 2.3.1

59-80 | 17.07.79

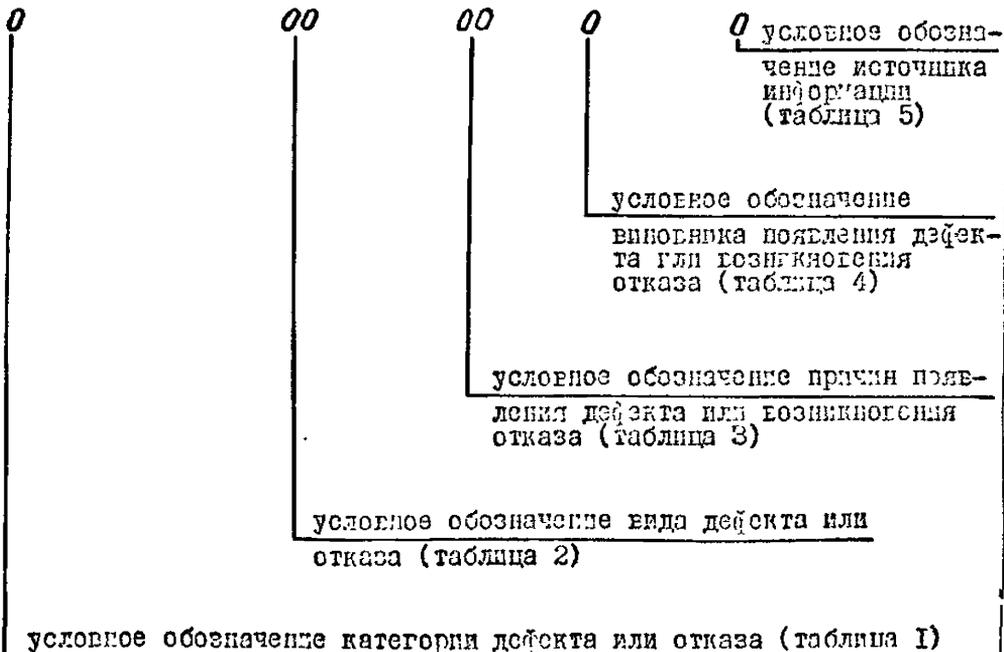
2.4.5. Каждому виду дефекта или отказа присваивается шифр, состоящий из двух цифровых знаков, помещаемых на втором и третьем местах общего шифра.

2.4.6. Каждой причине появления дефекта или возникновения отказа присваивается шифр, состоящий из двух цифровых знаков, помещаемых на четвертом и пятом местах общего шифра дефекта или отказа.

2.4.7. Каждому виновнику появления дефекта или возникновения отказа присваивается шифр, состоящий из одного цифрового знака, помещаемого на шестом месте общего шифра дефекта или отказа.

2.4.8. Каждому источнику информации о дефектах и отказах присваивается шифр, состоящий из одного цифрового знака.

2.4.9. Общий шифр дефекта или отказа состоит из семи цифр, расположенных по следующей схеме:



По п. 1.2

Э. П. К. У. Г.

По п. 1.2

Д. В. П. Л.

59-80 17.04.80

дефекты, приводящие к значительному увеличению монтажных и регулировочных работ заказчика;

дефекты, при наличии которых не обеспечивается сохранность изделия при транспортировании и хранении;

дефекты, приводящие к нарушению требований безопасности и представляющие опасность для персонала, работающего с данным изделием;

отступление от основных параметров изделия;

отклонение от формы и расположения поверхностей;

отклонения центрирующих поверхностей в шпоночных и шлицевых соединениях;

отклонения в линейных размерах в пределах I+2a класса точности.

Значительный дефект – это дефект, который не будучи критическим, может вызвать отказ или же в значительной степени уменьшить возможность применения рассматриваемого изделия по назначению. К значительным дефектам относятся:

дефекты, которые могут быть устранены средствами заказчика без разборки или демонтажа основных сборочных единиц изделия;

дефекты, приводящие к незначительному увеличению монтажных и регулировочных работ у заказчика;

дефекты, для устранения которых требуется замена запасных частей, поставляемых совместно с изделием;

дефекты, требующие дополнительного технического ухода за изделием при его эксплуатации;

недостатки внешнего вида и качества отделки, которые делают изделие внешне менее эстетичным;

- дефекты, при наличии которых возможна незначительная порча изделия при транспортировке и хранении;

Исполнитель

Исполнитель

Исполнитель

Исполнитель

Исполнитель

50-80 14-04-86

дефекты, приводящие к незначительному нарушению требований безопасности и не представляющие опасности для обслуживающего персонала; отступления в труднозаменяемых деталях и узлах; отклонения в среднем диаметре резьбы; отклонения в линейных размерах в пределах 3-5 класса точности; отклонения по шероховатости в соединительных поверхностях.

Малозначительный дефект - это дефект, который не сказывается на возможности применения рассматриваемого изделия по назначению, или дефект, который хотя и выражается в расхождении с требованиями технической документации, не влечет за собой последствий, которые мешают использованию или эффективной работе этого изделия.

К малозначительным дефектам относятся:

дефекты, которые не оказывают влияния на функционирование изделия и не нарушают его эксплуатационных качеств, не вызывают дополнительного ухода за изделием и не уменьшают срока его службы;

дефекты, которые устраняются при монтаже и сдаче изделия заказчику без увеличения затрат на монтажные работы;

отклонения в линейных размерах в пределах 7-II класса точности; отклонения по шероховатости обработанных поверхностей:

- а) для классов шероховатости поверхности I-5-более одного класса;
- б) для классов шероховатости поверхности 6-14-более одного разряда соответствующего класса.

2.4.12. Классификация (шифры) видов дефектов и отказов изделий устанавливаются предприятием в зависимости от специфики изделий. Примерная классификация (шифры) видов дефектов и отказов для регулирующего клапана приведена в табл. 2.

Имя, № докум.	Имя, № докум.	Имя, № докум.	Имя, № докум.
59-80	17.04.89		

Таблица 2

Вид дефекта или отказа изделия	Шифр
Поломка пружины М1Ма	01
Негерметичность по отношению к внешней среде	02
Обрыв плунжера и т.д.	03
.....	...
.....	99

2.4.13. Классификация (шифры) причин появления дефектов и возникновения отказов изделий приведена в табл.3.

Таблица 3

Причина появления дефекта и возникновения отказа изделия	Шифр
Недоработанная конструкция	01
Некачественная технология	02
Небрежность исполнения	03
Некачественная продукция поставщика	04
Некачественная упаковка и транспортировка	05
Некомплектная поставка	06
и т.д.	
.....	...
.....	99

Име № докл 59-80
 Шифр и дата 17.04.87
 План ив № Шифр Ж.дубл.
 Поим. и дата

Примечания: 1. Шифры от 01 до 06 являются обязательными для всех предприятий.

2. Шифры от 07 до 99 устанавливаются предприятием с учетом специфики и видов дефектов и отказов изделий.

2.4.14. Классификация (шифры) виновников появления дефектов и возникновения отказов изделий приведена в табл.4.

Таблица 4

Виновник появления дефекта или возникновения отказа изделия	Шифр
Цех-изготовитель	1
Конструкторская служба	2
Технологическая служба	3
Отдел технического контроля	4
Склад готовой продукции	5
Резерв	6
Резерв	7
Резерв	8
Резерв	9
Виновник не установлен	0

2.4.15. Классификация (шифры) источников информации о дефектах и отказах изделий приведена в табл.5.

№ п/п	№ поля	Ноги и дата	Вид и №	Имя	Место	Подп. и дата
59-80		74.07.80				

Таблица 5

Источник информации о дефектах и отказах изделия	Шифр
Рекламация	0
Журнал учета отказов при подконтрольной эксплуатации изделия	1
Опросной лист	2
Акт расследования аварии	3
Материалы специальных исследований	4
Отчет представителя предприятия-изготовителя с места эксплуатации	5
Эксплуатационная документация	6
Ремонтная документация	7
Протоколы испытаний	8
Резерв	9

2.4.16. Форма карточки-классификатора дефектов и отказов изделий приведена в приложении I.

Изм. № подл. Подл. и дата
 59-80 14.02.81
 Вид и № докум. Подл. и дата
 Подл. и дата

3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА РЕКЛАМАЦИЙ, ДЕФЕКТОВ И ОТКАЗОВ ИЗДЕЛИЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ

3.1. Анализ дефектов и отказов изделий состоит из двух этапов:

1 этап - изучение источников информации о дефектах и отказах изделий и проведение анализа с установлением причин появления дефекта или возникновения отказа;

2 этап - разработка мероприятий по предотвращению причин появления дефектов и возникновения отказов и, при необходимости, проведение исследований с целью повышения достоверности анализа причин и механизмов появления дефектов и возникновения отказов изделия.

3.1.1. При изучении источников информации о дефектах и отказах изделий устанавливается, прежде всего, ее соответствие действующей нормативно-технической документации.

3.1.2. Заключение о причинах и характере дефектов или отказов изделий по результатам изучения источников информации делается на основе сравнения этой информации с требованиями технической документации. При этом по классификатору устанавливаются признаки дефекта или отказа и присваивается шифр.

3.1.3. Если причина появления дефекта или возникновения отказа не установлена на первом этапе анализа, или достоверность выделенной причины является недостаточной, на втором этапе анализа проводятся исследования по специальной программе посредством проведения моделирования дефектов и отказов или проведения испытаний данного типа изделий в условиях, при которых обнаружен дефект или отказ.

3.1.4. В результате проведения анализа вырабатываются мероприятия по оперативному воздействию на процесс производства с целью предотвращения выявленных причин появления дефектов и возникновения отказов. Эффективность проведения этих мероприятий оценивается по отсутствию дефектов и отказов с установленными ранее причинами.

Изм. № вкл.	Подп. и дата
59-80	17.07.71
08-65	
Изм. № вкл.	Подп. и дата
Изм. № вкл.	Подп. и дата
Изм. № вкл.	Подп. и дата

3.1.5. Результаты анализа дефектов и отказов изделий в ходе эксплуатации отражаются в классификаторах и оформляются сводным отчетом. Кроме того, результаты анализа рекламаций отражаются в актах расследования рекламаций (см. ниже).

Отчет рассылается заинтересованным службам предприятия.

Периодичность составления отчета определяется каждым предприятием, но не реже одного раза в квартал. В отчете должны содержаться: конкретные выводы о причинах появления дефектов и возникновения отказов;

пути устранения дефектов, отказов изделий и их последствий; рекомендации по предотвращению появления дефектов и возникновения отказов.

3.2. Анализ рекламаций

3.2.1. Рекламации являются оперативной и ценной информацией о состоянии изделия у потребителя.

3.2.2. Порядок и сроки прохождения, рассмотрения и удовлетворения рекламаций устанавливаются каждым предприятием с учетом своей производственной структуры и в соответствии с действующими общесоюзными и отраслевыми документами и материалами.

3.2.3. Анализ рекламаций, в силу их особой значимости и юридической силы должен осуществляться в соответствии с настоящим РТМ в кратчайшие сроки (не более одного месяца).

3.2.4. Результаты анализа рекламаций оформляются "Актом расследования рекламаций" (см. приложение 2) и отражаются в классификаторах и отчетах по анализу.

Изм. №	Дата	Исполн.	Подпись
59-80	17.01.89		
Изм. №	Дата	Исполн.	Подпись
Изм. №	Дата	Исполн.	Подпись
Изм. №	Дата	Исполн.	Подпись

3.3. Использование результатов анализа дефектов и отказов изделий и анализа рекламаций

3.3.1. Результаты проведения анализа дефектов и отказов изделий, анализа рекламаций являются темой проведения "Дней качества" на предприятии.

3.3.2. Данные анализа должны использоваться в повседневной производственной деятельности предприятия с целью повышения эксплуатационных свойств изделий, эффективности производства и снижения количества рекламаций посредством воздействия на источники и причины появления дефектов и возникновения отказов изделий.

3.4. Требования к стандартам предприятия по анализу дефектов и отказов изделий и анализу рекламаций

3.4.1. Стандарты предприятия по анализу должны устанавливать:

- типы или группы изделий, на которые распространяются стандарты;
- организацию и порядок проведения работ;
- подразделения, ответственные за проведение работ по анализу и внедрению мероприятий по результатам анализа;
- сроки проведения анализа;
- методику проведения анализа или указания по применению методов, установленным в государственных и отраслевых стандартах;
- классификатор основных видов дефектов, формы документов, содержащих результаты анализа;
- порядок и сроки хранения информации по анализу;

Кв. № по л. 59-80	Изд. № 12	Изд. № 12	Взам. инв. №	Инв. № 1/65	Изм. и дата

порядок составления, утверждения и реализации плана мероприятий по устранению причин появления дефектов и возникновения отказов;

порядок и сроки прохождения, рассмотрения и удовлетворения рекламаций.

И. и № поля	Полн и дата	Вам вид №	Изм № дубл	Полн и дата
59-80	17.07.69			

КЛАССИФИКАТОР ДЕФЕКТОВ И ОТКАЗОВ ИЗДЕЛИЙ

Наименование изделия, тип изделия

Краткое описание характера дефекта или отказа изделия	Дата выявления	Место выявления (предприятие и его адрес) и условия эксплуатации	Шифры классификатора					Документ, в который включены мероприятия по устранению дефектов	Характер выполненных работ и дата выполнения	Рекомендации по предотвращению дефектов и отказов
			категория	вид	причина	виновник	источник информации			
1.										
2.										
3.										

Примечание. Под типом изделия понимается совокупность типоразмеров (типономиналов) изделий, изготавливаемых по одним стандартам или ТУ.

РД РТМ 26-07-239 -79 Стр. 18

Приложение I

Приложение 2

Обязательное

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель (директор) _____

" " _____ 19__ г.

А К Т

расследования рекламации № _____ от _____ шифр _____

(по классификатору без
последней цифры)на _____ черт. _____
(наименование изделия) (чертеж и г/ф)

зав. № _____ изготовл. _____

дата изготовления

Наработка _____ часов (циклов) в течение _____ месяцев

Рекламацию предъявил _____
(наименование и местонахождение потребителя)

Содержание рекламации _____

Комиссия (ПДК) в составе:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

рассмотрела поступившую рекламацию и имеющуюся на предприятии
документацию

_____ (наименование и номер технической документации)

Изм. и дата

Изм. №, дата

Изм. №, дата

Изм. №, дата

Изм. №, дата

59-80 17.04.87

обнаружила следующее: _____

Выводы. На основании вышеизложенного комиссия считает:

1. Причиной поступления рекламации является _____

2. Для удовлетворения рекламации необходимо _____

3. Для исключения повторения поступления рекламаций необходимо _____

4. Убытки, связанные с удовлетворением рекламации, составили _____

(указать, как разнесены расходы)

Председатель комиссии (ПДЖК) _____

Члены комиссии (ПДЖК) _____

Главный бухгалтер _____

И в № поля 59-80
Подш и дата 14-04-85
Имя и Ф.И.О.
Подш и дата
Имя и Ф.И.О.
Подш и дата

