

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
АНАЛИЗ ДОГОВОРОВ И ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
Научно-технологический центр микроэлектроники и субмикронных гетероструктур
Российской академии наук

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий стандарт разработан Федеральным государственным бюджетным учреждением науки Научно-технологическим центром микроэлектроники и субмикронных гетероструктур Российской академии наук.

Стандарт разработан в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ РВ 0015-002.

Стандарт утвержден законным представителем организации в лице директора и введен в действие с момента утверждения.

Настоящий стандарт является собственностью НТЦ микроэлектроники РАН и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения директора

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	1
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	1
3	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	2
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
5	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	3
6	ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО АНАЛИЗУ ДОГОВОРА НА СТАДИИ СОГЛАСОВАНИЯ И УТВЕРЖДЕНИЯ ТЗ	5
7	РАЗРАБОТКА, СОГЛАСОВАНИЕ И УТВЕРЖДЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ДОКУМЕНТОВ	5
8	АНАЛИЗ ДОГОВОРА В ПРОЦЕССЕ ЕГО РЕАЛИЗАЦИИ	6
9	ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА	7
10	ПОРЯДОК УДОВЛЕТВОРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ	7
11	ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	8
12	ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА	9
	Приложение А Форма сведений по оценке результативности процесса..	10

УТВЕРЖДАЮ

Директор

НТЦ микроэлектроники РАН

чл.-корр. РАН

В.М. Устинов

«22» сентября 2020 г.



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Анализ договоров и оценка удовлетворенности потребителей

Введен впервые

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает порядок определения требований потребителей (заказчиков), анализа, согласования, утверждения, изменения и хранения договоров/контрактов (далее – договоров), оценки удовлетворенности потребителей в Федеральном государственном бюджетном учреждении науки Научно-технологическом центре микроэлектроники и субмикронных гетероструктур Российской академии наук (далее – НТЦ микроэлектроники РАН, организация).

1.2. Требования, указанные в настоящем стандарте, соответствуют требованиям пп. 5.1.2, 8.1.2, 9.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001 и п. 7.2 ГОСТ РВ 0015-002.

1.3. Требования настоящего стандарта являются обязательным для всех подразделений и работников организации, участвующих в указанной деятельности.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем СТО использованы ссылки на следующие документы по стандартизации:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ РВ 0015-002-2012	СРПП ВТ. Системы менеджмента качества. Общие требования
ГОСТ РВ 0015-101-2003	СРПП ВТ. Тактико-техническое (техническое) задание на выполнение научно-исследовательских работ
ГОСТ 15.101-98	СРПП. Порядок выполнения научно-исследовательских работ
ГОСТ РВ 15.105-2001	СРПП ВТ. Порядок выполнения научно-исследовательских работ и их составных частей. Основные положения
ГОСТ РВ 15.201-2003	СРПП ВТ. Тактико-техническое (техническое) задание на

ГОСТ РВ 15.203-2001	выполнение опытно-конструкторских работ СРПП ВТ. Порядок выполнения опытно-конструкторских работ по созданию изделий и их составных частей. Основные положения
ГОСТ РВ 0015-703-2019	СРПП ВТ. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций.
СТО НТЦМРАН 5.4-01-2020	СМК. Планирование СМК
СТО НТЦМРАН 5.6-01-2020	СМК. Анализ системы менеджмента качества руководством
СТО НТЦМРАН 7 5-01-2020	СМК. Производство продукции
СТО НТЦМРАН 8.5-01-2020	СМК. Корректирующие и предупреждающие действия. Основные положения

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В настоящем СТО применяют термины с соответствующими определениями, которые указаны в ГОСТ Р ИСО 9000.

3.2. В настоящем СТО применяют сокращения:

ВТ	– военная техника
ГОСТ	– государственный стандарт;
ИСО	– международная организация по стандартизации;
СМК	– система менеджмента качества;
НТЦМРАН	– буквенный код организации;
СРПП	– система разработки и постановки продукции на производство;
СТО	– стандарт организации;
ТЗ	– техническое задание.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Руководство организации обеспечивает постоянную деятельность по определению и выполнению требований потребителей (заказчиков) с целью повышения их удовлетворенности.

4.2. В процессе своей деятельности организация выявляет:

- требования, установленные заказчиком, включая требования к поставке и деятельности после поставки;
- требования, не установленные заказчиком, но необходимые для конкретного применения или предполагаемого использования продукции;
- законодательные и обязательные требования, относящиеся к продукции.

Указанные требования определяются по результатам маркетинговых исследований.

4.3. В тех случаях, когда форма и порядок согласования требований заказчика определены нормативными документами (стандартами СРПП ВТ и т.п.), являющихся обязательными для организации, выполняются требования этих стандартов.

4.4. Руководителем процесса «Определение требований потребителей» является директор. Ответственность за организацию процесса маркетинговых исследований возложена на заместителя директора по научной работе.

4.5. Определенные требования подвергаются анализу до заключения договора (оформления заказа) с целью:

- однозначного их определения;
- принятия решений по предложенным договорам (заказам), в которых требования отличаются от ранее сформулированных требований (в устной или письменной форме);
- определения способности организации выполнения договора (заказа).

4.6. Анализ требований, относящихся к продукции, осуществляется в рамках процесса «Определение и анализ требований потребителей».

4.7. Ответственность за проведение анализа требований к продукции возложена на руководителей основных структурных подразделений по соответствующей тематике, ответственность за организацию проведения анализа в целом по организации возложена на заместителя директора по научной работе.

4.8. Руководителем процесса «Анализ требований потребителей» является директор.

4.9. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей основываются на анализе информации, связанной с потребителями.

4.10. В деятельности организации по повышению удовлетворенности потребителей учитывается информация о:

- характеристике продукции при ее эксплуатации (от потребителей);
- перспективных требованиях к продукции, поставляемой организацией;
- потребностях рынка;
- новых видах сырья и материалов;
- требованиях конкретных потребителей;
- конкурентах (предприятиях, выпускающих аналогичную продукцию).

При анализе указанной выше информации учитываются требования (пожелания) потребителей к цене продукции и условиям ее поставки.

4.11. Ответственность за оценку удовлетворенности потребителей и инициирование соответствующих действий по повышению удовлетворенности потребителей возложена на директора.

5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. В целях более полного удовлетворения требований рынка, пожеланий и ожиданий потребителей (заказчиков), в том числе Государственного заказчика, в организации осуществляется маркетинговая деятельность по определению требований, относящихся к продукции.

Определению подлежат требования, указанные в п. 4.2., а также любые дополнительные требования, рассматриваемые организацией как необходимые.

5.2. Для определения требований потребителей проводятся маркетинговые исследования с использованием различных способов получения необходимой информации.

К способам получения информации относятся:

- изучение перспектив создания конечной продукции потребителями, поставщиками которых является организация;
- сотрудничество с потребителями в рамках единых планов (программ) качества по созданию высококачественной и надежной продукции;
- комплексное исследование рынка сбыта предполагаемой (планируемой) к освоению и выпускаемой продукции, включая прогнозируемую оценку на ближайшие годы необходимых номенклатуры и объема выпуска, стоимости и сроков производства продукции;

- участие в выставках, конкурсах на получение заказов и др.

5.3. Организация должна полностью понять требования потребителей и других заинтересованных сторон (общество, законодательные органы, окружающая среда, инвесторы, акционеры) до инициирования мероприятий по обеспечению соответствия этим требованиям.

5.4. Результаты маркетинговых исследований могут рассматриваться на заседаниях Ученого совета, на которых принимаются решения по корректировке направлений деятельности организации, совершенствованию СМК, процессов исследований, разработки и производства.

5.6. Деятельность по определению требований потребителей должна предшествовать проведению анализа и заключению контракта.

5.7. До заключения контракта анализируются требования ТЗ на выполнение работ (услуг) и условий контракта в целях:

- обеспечения полноты и однозначности устанавливаемых требований к продукции и работам;
- устранения любых противоречий между требованиями контракта и ТЗ на выполнение работ.

5.8. Анализ требований потребителей проводится:

- при подготовке и согласовании ТЗ;
- при подготовке и согласовании контрактной документации до принятия организацией обязательства разрабатывать и/или изготавливать продукцию;

- на стадии реализации контракта.

5.9. Объектами анализа являются:

- техническое задание;
- предмет контракта;
- технические требования (контрактные требования, установленные заказчиком, включая требования к поставке и деятельности после поставки (гарантийное обслуживание);
- требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- сравнение установленных в контракте требований аналогичных разработок с показателями лучших;
- возможности своевременного обеспечения требуемыми ресурсами условий контракта с учетом реальных ограничений;
- сроки исполнения, порядок приемки и сдачи выполненных этапов работы;
- порядок и условия закупок составных частей изделия и комплектующих изделий, материалов;
- научно-производственные возможности выполнения ТЗ, контракта (договора), объем технологической подготовки производства, оборудование и др., а также требуемые ресурсы для их усовершенствования;
- метрологическое обеспечение исследований, разработки и производства;
- требования по обеспечению защиты информации;
- обеспеченность кадрами;
- требования к хранению, упаковке, отгрузке изделий и документации;
- стоимость работы и порядок расчета;
- имущественная ответственность;
- порядок рассмотрения споров;

- срок действия контракта;
- дополнительные условия (требования к безопасности, экологии, защите информации и т.д., установленные действующими законодательными актами РФ);
- соответствие контрактов с соисполнителями требованиям заказчика.

5.10. Анализ контракта (договора) проводится до его подписания с целью однозначного определения требований потребителей к качеству продукции, условиям поставки, оценки технических и производственных возможностей организации по обеспечению их выполнения.

Результаты такого анализа по требованию потребителя могут быть представлены ему в составе документации на участие в конкурсе на размещение заказа.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО АНАЛИЗУ ДОГОВОРА НА СТАДИИ СОГЛАСОВАНИЯ И УТВЕРЖДЕНИЯ ТЗ

6.1. Проект ТЗ, поступивший в организацию от заказчика, регистрируется ИК, передается директору.

6.2. Директор рассматривает проект ТЗ, устанавливает срок проведения анализа, определяет необходимость привлечения к анализу подразделений и направляет заместителю директора по научной работе для организации работ по анализу проекта ТЗ.

Заместитель директора по научной работе обеспечивает назначение руководителя основного структурного подразделения по соответствующей тематике ответственным за анализ проекта ТЗ, также обеспечивает установление срока для его проведения.

6.3. Назначенный руководитель основного структурного подразделения уточняет, при необходимости, требования заказчика посредством контакта с ним и определяет совместно с заместителем директора по научной работе необходимость привлечения к анализу проекта ТЗ других специалистов.

6.4. Результаты анализа проекта ТЗ оформляются с учетом данных от привлеченных к анализу специалистов письмом, извещающим заказчика о результатах рассмотрения ТЗ.

6.5. Письма хранятся совместно с ТЗ у руководителя основного структурного подразделения по соответствующей тематике.

6.6. Порядок согласования и утверждения ТЗ определен в ГОСТ РВ 0015-101, ГОСТ 15.101, ГОСТ РВ 15.201.

7. РАЗРАБОТКА, СОГЛАСОВАНИЕ И УТВЕРЖДЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ДОКУМЕНТОВ

7.1. После завершения предварительного анализа ТЗ назначенный руководитель основного структурного подразделения соответствующего направления деятельности (как правило, заведующий лабораторией) разрабатывает проект календарного плана (прил. А СТО НТЦМРАН 7.5-01), планово-экономическая группа готовит предварительный расчёт трудозатрат.

7.2. Подготовка проекта договора с заказчиком на работу в целом и прилагаемой к договору планово-экономической документации (структура цены, ведомости исполнения работ, спецификация, пояснительная записка, календарный план и т.п.) осуществляется контрактной службой (специалистом по закупкам).

7.3. Проект любого договора разрабатывается в соответствии с действующей нормативной документацией.

Допускается оформление договора по форме, установленной заказчиком.

7.4. Предварительный анализ договора (сроки, цена, порядок оплаты, наличие ресурсов, наличие дополнительных условий и т.д.) проводится, при необходимости, на Ученом совете или на рабочем совещании руководителей заинтересованных структурных подразделений.

7.5. При анализе проекта договора рассматриваются и оцениваются условия договора, указанные в п. 4.6. настоящего СТО.

7.6. Формы записей в договор иных требований заказчика согласовываются в двустороннем порядке в ходе совместного рассмотрения и согласования договора.

7.7. Проект договора визируется руководителем основного структурного подразделения – основным исполнителе работ (п. 6.2.), руководителями участвующими в исполнении работ подразделений, контрактной службой, главными специалистами.

7.8. Ответственность за обеспечение юридической чистоты проекта договора возложена на заместителя директора по организационным и правовым вопросам.

7.9. Проект договора с визами по п. 7.7., а также с визами заместителей директора, с приложением протокола Ученого совета (при наличии) передается директору для подписания.

Предварительно руководитель соответствующего основного структурного подразделения может в рабочем порядке согласовать проект договора с заказчиком.

7.10. С целью идентификации и прослеживаемости каждый договор проходит регистрацию в планово-экономической группе, где договору присваивается внутренний регистрационный номер (если номер ранее не присвоен заказчиком), который:

- в случае, если НТЦ микроэлектроники РАН является исполнителем – содержит две последние цифры года заключения договора, дробь, порядковый номер;
- если НТЦ микроэлектроники РАН является заказчиком – буква "И", год заключения договора, тире, порядковый номер.

7.11. Договоры учитываются в планово-экономической группе в журнале и хранятся в бумажном виде.

7.12. Подлинники договоров хранятся в планово-экономической группе в шкафах, расположенные в порядке возрастания номеров, в течение 5 лет.

7.13. После заключения договора бухгалтерия контролирует и проводит требуемые бухгалтерские и банковские проводки с целью обеспечения финансовой дисциплины в соответствии с условиями договора и требованиями законодательства. Сведения об оплате передаются для регистрации в планово-экономическую группу.

7.14. Планово-экономическая группа уведомляет об оплате основное структурное подразделение, подготовившее проект договора.

7.15. В соответствии с условиями заключенных договоров соответствующее основное структурное подразделение либо сразу приступает к выполнению договора (если договор без аванса) либо приступают к выполнению работ после получения оплаты (аванса).

8. АНАЛИЗ ДОГОВОРА В ПРОЦЕССЕ ЕГО РЕАЛИЗАЦИИ

8.1. В процессе реализации договора анализ его осуществляется, как правило, по окончании этапов договора, но не реже одного раза в полгода.

8.2. Анализ договора в процессе его реализации организует руководитель соответствующего основного структурного подразделения, выполняющего работы по договору.

8.3. Промежуточный анализ договора проводится также:

- на Ученом совете при рассмотрении результатов НИР, ОКР по завершении их этапов или работы в целом по ГОСТ РВ 15.105, ГОСТ РВ 15.203;
- при решении текущих вопросов выполнения работы по договору на рабочих совещаниях.

8.4. Результаты анализа выполнения договора регистрируются в протоколах рабочих совещаний (Ученого совета).

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Изменения в утвержденное ТЗ по предложениям сторон, заключивших договор, по результатам выполнения НИР, разработки, изготовления и испытаний опытного образца вносятся согласно рекомендациям ГОСТ РВ 0015-101, ГОСТ РВ 15.105, ГОСТ РВ 15.201, ГОСТ РВ 15.203 с оформлением дополнения к ТЗ.

9.2. Дополнение к ТЗ согласовывается и утверждается в порядке, установленном для ТЗ, является его неотъемлемой частью и рассылается тем же участникам, которые проводили анализ ТЗ.

9.3. При существенных (с точки зрения реализации) изменениях ТЗ и договора директором принимается решение о необходимости анализа изменений в порядке, установленном настоящим СТП.

9.4. Необходимость внесения изменений в договор может возникнуть ввиду вновь открывшихся обстоятельств.

9.5. Предложения о внесении изменений в договор может исходить от любой из сторон, подписавших договор.

9.6. Изменения в договор по предложениям сторон, заключивших его, после анализа изменений вносятся в виде дополнительных соглашений.

10. ПОРЯДОК УДОВЛЕТВОРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ

10.1. Рекламационная работа, проводимая организацией, должна обеспечивать:

- поддержание требуемого уровня качества поставленной продукции;
- своевременное проведение исследования и устранение причин выпуска некачественной продукции;
- разработку и реализацию предупреждающих и корректирующих действий в части предотвращения отказов изделий.

10.2. Организация гарантирует качество поставляемых изделий в течение гарантийного срока, который установлен в технических условиях (либо другой документации на продукцию).

10.3. Ответственность за правильность и полноту исследований поставленной несоответствующей продукции возлагается на руководителя соответствующего основного структурного подразделения – исполнителя работ по договору.

10.4. Рекламационный акт на продукцию организация не принимает:

- в доказанном случае нарушения потребителем (получателем) правил хранения, транспортировки и эксплуатации изделия;
- по истечению гарантийного срока на изделие;
- при дефекте, возникшем по вине потребителя (получателя);
- в случае утери потребителем (получателем) документов на поставку продукции.

10.5. Рекламационные акты и корректирующие и предупреждающие действия, разработанные для устранения несоответствий, рассматриваются на Ученом совете или на рабочих совещаниях.

10.6. При наличии признанных рекламаций их удовлетворение осуществляется в соответствии с ГОСТ РВ 15.703, если это требование содержится в договоре.

10.7. Порядок взаимодействия сторон при обнаружении несоответствующей продукции может быть оговорен в договоре дополнительно.

10.8. Ответственность за организацию работы по рассмотрению и удовлетворению рекламаций возложена на ПРК.

11. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

11.1. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей основываются на анализе информации, связанной с потребителями.

11.2. В деятельности организации по повышению удовлетворенности потребителей учитывается информация, перечисленная в п. 4.10.

При анализе указанной выше информации учитываются требования (пожелания) к цене продукции и условиям ее поставки.

11.3. В качестве источников информации об удовлетворенности потребителей используются:

- жалобы, претензии потребителей (рекламации, сообщения о дефектах);
- непосредственное общение с потребителями;
- общение с потребителями путем переписки и (или) обмена информацией при помощи средств связи;
- сообщения в различных средствах информации;
- анализы данных по контракту;
- отчеты потребителей.

11.4. Сведения, полученные из указанных выше источников информации, используются при анализе СМК руководством согласно СТО НТЦМРАН 5.6-01 и проведении корректирующих и предупреждающих действий согласно СТО НТЦМРАН 8.5-01.

11.5. Организация проводит мониторинг информации, касающейся восприятия заказчиком соответствия организации требованиям заказчика. Для этого обеспечивается:

- возможность посещения представителем заказчика подразделений организации в части касающейся;
- предоставляет заказчику и его представителям информацию о проводимых работах по обеспечению качества разработок и производства продукции;
- обеспечивает беспрепятственный доступ заказчика к записям о качестве продукции.

11.6. Ответственность за организацию и проведение работ по оценке удовлетворенности потребителей возложена на руководителей основных структурных подразделений по направлениям деятельности.

12. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

12.1. Результативность процесса «Определение и анализ требований (договоров) потребителей» определяется документальным подтверждением анализа ТЗ, контрактов, НИР, ОКР и их этапов.

12.2. Результативность процесса оценивается один раз в календарный год.

12.3. Для оценки результативности процесса инженер по качеству отражает сведения по анализу ТЗ, контрактов, НИР, ОКР и их этапов за прошедший календарный год по форме, приведенной в приложении А, и осуществляет оценку в соответствии с графой 8 таблицы. Результаты оценки отражаются в графе 9.

12.4. Кроме оценки результативности по удовлетворенности потребителей, полученной по определению графы 8, руководитель процесса может оценивать, все ли функции по определению и анализу требований потребителей находятся под управлением, по всем ли функциям управления установлена ответственность, просты ли в применении формы определения и анализа требований потребителей и т.д.

12.5. Сведения о результативности процесса передаются инженером по качеству представителю руководства по качеству для предварительного анализа и обобщения.

12.6. Результаты оценки (графа 9) и сведения, использованные для оценки (графы 3-8 приложения А), отражаются в сводной таблице, составленной в соответствии с таблицей 2 СТО НТЦМРАН 5.4-01, которая представляется директору для анализа в соответствии с СТО НТЦМРАН 5.6-01.

12.6. По результатам оценки директор, при необходимости, определяет действия по улучшению (СТО НТЦМРАН 5.4-01).

Разработал:

Представитель руководства по качеству



С.О. Усов

Согласовано:

Зам. директора по научной работе



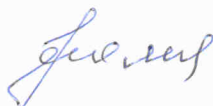
А.Ф. Цацульников

Зам. директора по организационным
и правовым вопросам



А.Ю. Сокольский

Главный экономист



Н.И. Фоминых

Приложение А

Форма сведений по оценке результативности процесса «Определение и анализ требований (договоров) потребителей» за 20 __ год

Сведения по оценке результативности процесса «Определение и анализ требований (договоров) потребителей» за 20 __ год

№ процесса по СТО НТЦМРА Н 5.4-01	Наименование процесса	Выходная продукция процесса					Правило определения результативности показателя процесса	Числовое значение показателя результативности процесса (% , да, нет, частично)	Критерий результативности показателя процесса	Указания по улучшению
		Наименование	Наименование показателя результативности процесса	Ед. измерения	Плановые показатели	Фактические показатели				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
9	Определение и анализ требований (договоров) потребителей	1. Определенные требования к продукции. 2. Результаты анализа требований.	1. Четкость определения требований. 2. Документальное подтверждение анализа требований по ТЗ, контрактам, НИР, ОКР, и их этапов.	шт. %	100 % 100 %		1. Степень определения и анализа требований: нет ошибок – да; одна ошибка – частично; более одной ошибки – нет. 2. Отношение количества ТЗ, контрактов, НИР, ОКР и их этапов с документальным подтверждением их анализа к общему количеству этих работ.	Да Нет Частично %		

Дополнительные сведения в соответствии с 12.4

Руководитель процесса –

Согласовано:

Главный экономист

Лист регистрации изменений

№ изм.	Номер листа (страницы)				Обозна- чение извеще- ния	Под- пись	Дата внесе- ния измене- ния	Дата введения изменения
	изменен- ного	замене- нного	нового	аннули- рован- ного				