

РАЗДЕЛ 1. СИСТЕМА ТО И Р АВТОМОБИЛЕЙ

1. Общие положения

1.1. Правила технического обслуживания автомобиля (далее - Правила) определяют порядок обслуживания автомобиля и документооборота по ремонту и техническому обслуживанию автомобиля в СТО

1.2. Правила относятся к числу внутренних нормативных документов СТО

1.3. Основными целями данных Правил являются:

- определить порядок проведения технического обслуживания и ремонта автомобиля;
- определить документы, сопровождающие техническое обслуживание и ремонт автомобиля, а также порядок их заполнения;
- определить правила ремонта и обслуживания автомобиля, записанного сразу на несколько участков.

2. Общие правила оказания услуг и выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей

Правила оказания услуг и выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей» устанавливаются Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

2.1. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы.

2.2. Исполнитель должен предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

2.3. Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

2.4. Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

2.5. После оказания услуги (выполнения работы) до сведения потребителя должна быть доведена путем предоставления технической документации, нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов услуг (работ), следующая информация:

- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов оказания услуги (выполнения работы);

– о сроке службы или сроке годности, а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях невыполнения таких действий, если автотранспортные средства по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования их по назначению.

2.6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

2.7. Исполнитель принимает к осуществлению (выполнению) только те услуги (работы), которые соответствуют характеру его деятельности.

2.8. Если потребитель в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то его обслуживание осуществляется в порядке общей очереди.

2.9. Исполнитель обязан заключить договор при наличии возможности оказать заявленную услугу (выполнить заявленную работу).

2.10. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет).

2.11. Потребитель, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автотранспортного средства.


2.12. Договор на оказание услуг заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование и место нахождения (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;
- дата приема заказа, сроки его исполнения. В случае если оказание услуг (выполнение работ) осуществляется по частям в течение срока действия договора, в договоре должны быть соответственно предусмотрены сроки (периоды) оказания таких услуг (выполнения таких работ). По соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов оказания услуг (выполнения работ);
- цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;
- марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;
- цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;
- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

- перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации об обязательном подтверждении их соответствия обязательным требованиям, если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, такие требования установлены;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;
- должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

2.13. В случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

2.14. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других.

	<p>Исполнитель должен согласовать с потребителем (клиентом) каждую из планируемых работ по техническому обслуживанию и/или ремонту его автомобиля.</p>
---	--

2.15. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

2.16. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги (выполнение работы) в случае:

- обнаружения непригодности или недоброкачества запасных частей и материалов, полученных от потребителя;
- если соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

2.17. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги (выполнение работы) в случае, если соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

2.18. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество ока-

зания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

2.19. При выявлении в процессе оказания услуг (выполнения работ) недостатков, угрожающих безопасности движения, исполнитель обязан действовать в порядке, предусмотренном пунктом 2.17 настоящих Правил.

При несогласии потребителя с проведением работ по устранению неисправностей, выявленных в процессе оказания услуг (выполнения работ) и угрожающих безопасности движения, или при невозможности в процессе ремонта автотранспортного средства устранить указанные неисправности во всех экземплярах приемосдаточного акта либо в ином документе, подтверждающем приемку, производится запись о наличии таких неисправностей. Указанная запись удостоверяется ответственным лицом исполнителя и потребителем.

2.20. Потребитель вправе расторгнуть договор в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги (выполненной работы) до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги (работы).

2.21. Автотранспортное средство выдается потребителю или его представителю после полной оплаты оказанной услуги (выполненной работы) при предъявлении приемосдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, а для представителя потребителя - также доверенности, оформленной в установленном порядке.

2.22. Выдача автотранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автотранспортного средства.

2.23. Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок.

2.24. В случае оказания услуги (выполнения работы) с использованием предоставленных потребителем запасных частей и материалов исполнитель освобождается от ответственности за их полную или частичную утрату (повреждение), если потребитель предупрежден исполнителем об их особых свойствах, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).

2.25. При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или

их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

2.26. Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

2.27. При несогласии потребителя с проведением работ по устранению неисправностей, выявленных в процессе оказания услуг (выполнения работ) и угрожающих безопасности движения, или при невозможности в процессе ремонта автотранспортного средства устранить указанные неисправности во всех экземплярах приемосдаточного акта либо в ином документе, подтверждающем приемку, производится запись о наличии таких неисправностей. Указанная запись удостоверяется ответственным лицом исполнителя и потребителем.

3. Приемка автомобиля на техническое обслуживание и/или ремонт

При приемке автомобиля на техническое обслуживание или ремонт действия приемщика/продавца имеют следующую последовательность:

1. При обращении Клиент в СТО приемщик/продавец просит предъявить свидетельство о регистрации транспортного средства, паспорт или водительское удостоверение Клиента для оформления нового/имеющегося контрагента в базе 1С.
2. При внесении информации о Клиенте в информационную базу Приемщик/продавец в обязательном порядке указывает:
 - ФИО Клиента;
 - контактный телефон;
 - адрес.
3. Заполняет Договор-заявку в 1С, если он не был заполнен на этапе подготовки к встрече. Указывает причину обращения со слов Клиента. Обязательно заполняет все необходимые пункты, в том числе:
 - предпочтительный способ связи с клиентом (мобильный телефон, электронный адрес);
 - согласен ли Клиент на sms-рассылку от СТО;
 - откуда узнал об СТО;
 - как следует поступить с замененными автозапчастями.
4. Предлагает Клиенту пройти диагностику соответствующего направления и пакеты услуг, информирует Клиента об их сути и преимуществах. Если Клиент согласен, то Приемщик/продавец включает данные услуги и/или диагностику в Договор-заявку.
5. Уточняет в программе 1С или у продавца наличие и стоимость необходимых автозапчастей.
6. При заполнении «Планировщика 1С» по каждой фиксированной работе

приемщик/продавец должен указывать:

- стоимость, объявленную Клиенту;
 - ФИО продавца, который производил подбор и резервирование запасных частей.
7. Объясняет Клиенту перечень работ, которые необходимо сделать для устранения причины обращения, сообщает ориентировочную стоимость и сроки проведения работ. Согласовывает с Клиентом стоимость и срок работ.
 8. Информировывает Клиента при необходимости о технологической мойке, добавляет в Договор-заявку технологическую мойку автомобиля.
 9. Уточняет у Клиента наличие секретных болтов на колесах и запаске. При наличии берет ключ для этих болтов. Делает отметку в Договоре-заявке.
 10. Уточняет у Клиента наличие включенного автопрогрева на автомобиле, просит отключить его на время нахождения на СТО. Делает отметку в Договоре-заявке.
 11. Уточняет у Клиента наличие скидочной карты. Если карты нет, проверяет возможность выдачи карты, при необходимости выдает карту.
 12. Сохраняет и распечатывает Договор-заявку, «третий» лист.
 13. Передает Договор-заявку на ремонт Клиенту для ознакомления с перечнем и стоимостью работ.
 14. Просит Клиента в Договоре-заявке заполнить пункт «Симптомы неисправностей» своими словами.
 15. Если Клиент ознакомлен и согласен с перечнем работ, приемщик продавец просит его подписать Договор-заявку, предварительно указав места, где Клиент должен поставить свою подпись.
 16. В Договор-заявке после перечисления работ, которые необходимо выполнить для устранения выявленных неисправностей приемщик/продавец должен попросить расписаться Клиента под каждой работой.
 17. В случае если Клиент отказывается от какой-либо работы из списка, приемщик/продавец должен зафиксировать отказ в письменном виде в Договоре-заявке и получить подпись Клиента. Приемщик/продавец должен сделать запись в Договоре-заявке, что при отказе Клиента от выполнения определенных работ невозможно получить положительной результат для устранения выявленной неисправности. Если данной записи с подписью Клиента нет, то, следовательно, приемщик/продавец берет на себя ответственность за некачественную работу.
 18. Если Клиент выразил желание самостоятельно загнать автомобиль в ремонтный бокс, приемщик/продавец вежливо отказывает: - *«К сожалению, правилами СТО это запрещено. Мы заботимся о безопасности Клиентов и несем полную ответственность за автомобиль во время его нахождения на СТО».*

4. Постановка автомобиля на техническое обслуживание и

ремонт

Для дальнейшей передачи автомобиля в ремонтную зону приемщик участка берет у Клиента:

- подписанный Договор-заявку на ремонт;
- «третий» лист и ключи от автомобиля.

4.1. Приемщик участка осматривает автомобиль для определения необходимости технологической мойки. Если автомобиль грязный, дальнейший осмотр производится после технологической мойки.

4.2. Приемщик участка информирует Клиента о необходимости технологической мойке, добавляет в Договор-заявку технологическую мойку автомобиля.

4.3. После технологической мойки приемщик участка в присутствии Клиента проводит круговой осмотр автомобиля на предмет повреждений кузова, определяет наличие вмятин, повреждений лакокрасочного покрытия кузова, сколов, надрезов и пр. Заполняет Дефектовочный акт, отмечает комментарии и пожелания автовладельца. Дефектовочный акт подписывается Клиентом и приемщиком с обязательным указанием даты подписания.

4.4. Приемщик загоняет автомобиль в бокс ремонта и устанавливает его на пост ремонта. Передает Договор-заявку, «третий» лист слесарю, который проводит технический осмотр автомобиля.

4.5. Приемщик контролирует выполнение заявленных в Договоре-заявке работ, путем уточнения у исполнителей выполнения каждого вида заявленных работ. При обнаружении неисполнения какого-либо вида работ уточняет причину неисполнения. При пропуске в списке определенного вида работ акцентирует внимание на необходимость выполнения данного вида работ.

4.6. При обнаружении невозможности выполнения данного вида работ по техническим причинам (отсутствие запасных частей, выходе из строя инструментов, оборудования) приемщик обязан предупредить об этом в первую очередь непосредственного руководителя, во-вторую очередь Клиента под подпись.

4.7. Если выполнение ремонта задерживается, приемщик должен:

- связаться с Клиентом по телефону или обратиться к нему лично;
- дать Клиенту корректную информацию о ситуации и пояснения;
- обозначить новые сроки завершения работ;
- принести извинения за задержку ремонта: - *«Иван Андреевич, от лица СТО приношу извинение за задержку сроков выполнения ремонта. Мы сделаем всё от нас зависящее, чтобы завершить работы в 19.00. Я буду держать Вас в курсе и свяжусь с Вами».*

5. Круговой осмотр автомобиля при приемке

5.1. Осмотр кузова автомобиля проводится только в присутствии Клиента

с целью выявления дефектов лакокрасочного покрытия или дефектов стекол. По результатам визуального осмотра заполняется Дефектовочный акт, который подписывается Клиентом и приемщиком с обязательным указанием даты подписания.

5.2. Приемщик уточняет у Клиента наличие секретных болтов на колесах и запаске. При наличии берет ключ для этих болтов. Делает отметку в Договоре-заявке.

5.3. Если Клиент привез свои запасные части для ремонта автомобиля, приемщик выясняет у него их место нахождения.

5.4. В салоне автомобиля приемщик должен провести осмотр индикации, с целью выявления неисправности какой-либо системы (например, Check engine, ABS и т.д.).

5.5. Далее приемщик проводит краткий тест автомобиля органолептическими методами (определяет шумы, скрипы, нехарактерные звуки и т.д.).

5.6. Приемщик фиксирует пробег автомобиля в ремонтной зоне по одомеру, записывает его в Договоре-заявке.

5.7. Передает «третий» лист, запасные части и секретные болты, если есть, слесарю (исполнителю).

Этапы кругового осмотра автомобиля:

1 этап. Осмотр левой стороны автомобиля:

- бокового стекла;
- передней левой двери;
- порога передней левой двери;
- крыши автомобиля слева.

2 этап. Осмотр со стороны левого переднего колеса автомобиля:

- наружного зеркала;
- передней левой шины;
- колесного диска и колпака;
- переднего левого крыла.

3 этап. Осмотр передней части автомобиля:

- лобового стекла;
- щеток стеклоочистителя;
- внешних световых приборов;
- решетки радиатора;
- переднего бампера;
- номерного знака;
- капота и подкапотного пространства.

4 этап. Осмотр со стороны правого переднего колеса автомобиля:

- наружного зеркала;

- передней правой шины;
- колесного диска и колпака;
- переднего правого крыла.

5 этап. Осмотр правой стороны автомобиля:

- ремня безопасности;
- бокового стекла;
- передней правой двери;
- порога передней правой двери;
- крыши автомобиля справа.

6 этап. Осмотр со стороны правого заднего колеса автомобиля:

- двери задней правой;
- порога задней правой двери;
- шины задней правой;
- крыла заднего правого;
- колесного диска и колпака.

7 этап. Осмотр задней части автомобиля:

- заднего стекла;
- щетки стеклоочистителя;
- внешних световых приборов;
- заднего бампера;
- номерного знака;
- глушителя;
- крышки багажника;
- запасного колеса;
- балонного ключа;
- комплекта для ремонта шин;
- домкрата, инструментов.

8 этап. Осмотр со стороны левого заднего колеса автомобиля:

- двери задней левой;
- порога задней левой двери;
- шины задней левой;
- крыла заднего левого;
- колесного диска и колпака.

6. Выдача автомобиля Клиенту

6.1. После окончания выполнения заявленных Клиентом работ слесаря сдают автомобиль мастеру, который обязан проверить объем, качество работ

и соответствие этим работам демонтированных деталей. В некоторых случаях (например, если мастер занят сложным автомобилем/ситуацией) функции приема автомобиля после ремонта выполняет приемщик в боксе. Он обязан ознакомиться с объемом выполненных работ, убедиться в наличии демонтированных деталей для того, чтобы корректно передать автомобиль Клиенту. При возникновении вопросов приемщик должен обращаться к мастеру и слесарям, выполнявшим ремонт.

6.2. Заступая в ночную смену, приемщик участка обязан выяснить у мастеров дневной смены полную информацию по тем автомобилям, которые он будет передавать Клиентам. В свою очередь мастера не имеют право завершать работу до передачи автомобиля «ночному» приемщику.

6.3. После окончания проведения ремонта и/или технического обслуживания и/или диагностики приемщик производит постановку автомобиля на стоянку. После окончания работ приемщик обязан проверить наличие демонтированных запасных частей в багажнике Клиента (заказчика), при этом демонтированные запасные части должны быть аккуратно сложены, чтобы не причинить вред обшивке автомобиля. При отказе получать демонтированные запасные части Клиентом, необходимо их изъять и утилизировать самостоятельно (не предлагать клиенту их выкинуть и т.д.) в специально отведенное место.



В случае не выдачи демонтируемых запчастей Клиенту при выдаче его автомобиля, данные запчасти будут приобретены в магазине за счет слесаря и переданы Клиенту.

6.4. Приемщик оформляет документы по итогам ремонта:

- Заполняет и подписывает, с отметкой о проведении контроля качества «третий» лист, сверяет еще раз отметку о пробеге по одометру на момент завершения ремонта (обслуживания).
- Заполняет Заказ-наряд и вносит в него рекомендации, от выполнения которых Клиент отказался, сверяет перечень использованных расходных материалов и запасных частей.
- Оформляет сервисную книжку.
- Подготавливает пакет документов для Клиента, который включает:
 - ❖ Заказ-наряд - 2 экз.
 - ❖ Диагностический лист
 - ❖ Лист с поста развал-схождение



Диагностический лист и лист с поста развал-схождение, если они имеются должны быть отсканированы и внесены в электронную базу.

- Подкрепляет к Договору-заявке, «третий» лист, 2 экземпляра Заказ-наряда и другие дополнительные документы.
- Отправляет Клиента на кассу для оплаты.

6.5. Приемщик информирует Клиента по телефону об окончании работ и общую стоимость ремонта. Лично разъясняет Клиенту все пункты «Акта приема-передачи выполненных работ», а также все пункты дополнительных документов (листа диагностики, развала и т.п.).

6.6. По рекомендациям, внесенным в Заказ-наряд, приемщик проговаривает Клиенту выявленные проблемы и предлагает пути их решения. Проговаривает каждый из пунктов работ, по необходимости даёт пояснения. Обязательно поясняет Клиенту, к чему может привести игнорирование выявленной проблемы. Сообщает Клиенту стоимость необходимых (дополнительных) работ на данный момент по выявленным неисправностям с учетом стоимости материалов и запасных частей под его подпись, получает обратную связь о понимании сказанного.

6.7. В случае согласия Клиента на дополнительные последующие работы, приемщик записывает Клиента в график на проведение соответствующих дополнительных работ в учетной системе, в случае несогласия Клиента выясняет причину несогласия. Проводит работу с сомнениями и возражениями Клиента.

6.8. Передает Клиенту Заказ-наряды в двух экземплярах. Предлагает Клиенту подписать их и пройти к кассе на оплату.

6.9. После оплаты Клиентом услуг передает ему ключи от автомобиля.



Приемщик завершает выполнение услуги по ремонту и/или техническому обслуживанию автомобиля прочтением совместно с Клиентом Акта выполненных работ, проверкой демонтированных деталей и ответом на вопросы Клиента о выполненных работах.

7. Документооборот при техническом обслуживании автомобиля

В схеме производственного документооборота СТО выделены следующие основные подразделения, которые определяют порядок заполнения, учета и прохождения документов:

- пост обслуживания Клиентов;
- посты приема и выдачи автомобиля;
- участки ТО и ремонта;
- магазин запасных частей;
- касса.

Строго соблюдаемая схема движения документов является элементом производственной деятельности СТО, обеспечивающим высокую организа-

цию управления процессом обслуживания автомобиля.

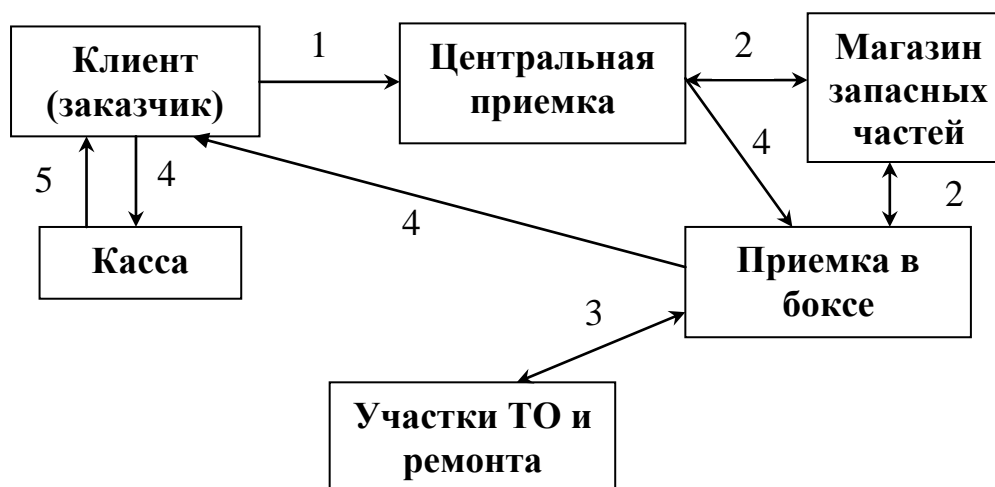


Рисунок -1 Схема производственного документооборота СТО:

- 1 – Договор-заявка на ТО и Р;
- 2 – Заказ-наряд;
- 3 – Пакет документов Клиенту.
- 4– Платежный документ (чек).

Данные документы служат базой для деятельности СТО и подтверждают документально выполненные работ.

7.1. В соответствии с Положением о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам (РД 37.009.026-92), к первичным документам СТОА относятся:

- Договор-заявка;
- Заказ-наряд;
- Акт приемки-передачи автомобиля;
- Платежный документ (чек).

Первичные документы составляют при совершении хозяйственных операций, например, при передаче автомобиля Клиентом (заказчиком) на СТОА, при получении запасных частей и т.п.

7.2. Заказы на выполнение СТО работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств от Клиентов подаются в форме Договора-заявки. При приемке автомобиля приемщик на основе данных Клиента заполняет графы Договора-заявки по видам заказываемых работ, личные данные и данные автомобиля. Договор-заявка оформляется в одном экземпляре. После оплаты работ Клиентом Договор-заявка передается кассиру для дальнейшей сдачи в архив.

7.3. Основанием для открытия заказа на техническое обслуживание или ремонт автомобиля служит Договор-заявка, который передается приемщику участка от Клиента и храниться у него до окончания выполнения работ.

Договор-заявка заполняется приемщиком/продавцом в 1-х экземпляре и прилагается к Заказ-наряду для дальнейшей передачи в кассу. В Договоре-заявке оформляется заказ на ТО и Р, в нем же указывается причина отказа.

7.4. Заказ-наряд является бланком строгой отчетности, находится у приемщика участка, печатается в 2-х-экземплярах.

7.5. Платежным документом, подтверждающим оплату Клиентом выполненных работ является Чек. В нем указываются банковские реквизиты СТО, гарантийные обязательства, описывается род выполненных работ, оказанных услуг или приобретенных запасных частей.

7.6. Приемка автомобиля на ремонт или техническое обслуживание у Клиента осуществляется на основе заполнения приемщиком/продавцом Договора-заявки и предварительного Заказ-наряда.

7.7. Приемщик участка сверяет наличие данного автомобиля в планах на ремонт по учетной системе. Определяет пост, на котором зарезервировано время для данного автомобиля.

7.3. Приемщик участка заполняет Акт приемки-передачи автомобиля. Заполненный акт приемщик участка подписывает у Клиента. Копию заполненного Акта приема-передачи автомобиля передает Клиенту.

7.4. Исполнитель работ принимает автомобиль в ремонт от приемщика/мастера участка и осуществляет осмотр автомобиля согласно заказ-наряду, в котором должны быть указаны:

- Номер и дата заказ-наряда.
- Марка, модель автомобиля.
- Год выпуска автомобиля.
- VIN номер автомобиля.
- Гос. номер автомобиля.
- Причина обращения со слов клиента.
- Список согласованных с Клиентом работ с указанием согласованного времени на их исполнение.
- Список согласованных с Клиентом запчастей и материалов, с указанием количества.
- Список запчастей Клиента переданных Мастеру-приемщику.

7.5. Исполнитель работ при выявлении дополнительных неисправностей должен отметить их в «третьем» листе и до начала выполнения ремонтных работ донести информацию о этих неисправностях до приемщика.

7.6. Приемщик участка загоняет автомобиль на зарезервированный для него пост, передает исполнителю «третий» лист на данный автомобиль, оговаривая объем работ, который исполнитель должен выполнить по данному «третьему» листу.

7.7. Исполнитель получает необходимые ему запчасти у приемщика участка по мере возникшей в них необходимости. Запасные части, которые предусмотрены для ремонта.

7.8. Если исполнителю для выполнения предусмотренных Заказ-нарядом работ требуются запасные части, которые не указаны в «третьем»

листе, то исполнитель должен незамедлительно сообщить об этом мастеру участка, который должен согласовать использование дополнительных запчастей с приемщиком участка.

7.9. Исполнитель приглашает приемщика участка для сдачи выполненных работ.



Если Клиент выразил желание забрать замененные запчасти, то приемщик участка (исполнитель) упаковывает заменённые запчасти в специально предусмотренный для этого пакет и кладет его в автомобиль, на коврик переднего пассажира..

7.10. Приемщик участка принимает выполненные исполнителем работы:

- проверяет качество работ;
- проверяет остатки неиспользованных запасных частей, сравнив использованные с выданными;
- проверяет, чтобы инструменты не остались в подкапотном пространстве, проверяет, закрыт ли капот, окна автомобиля, лючок бензобака, закручены ли колеса.

– проверяет комплектность замененных запчастей.

Делает соответствующие отметки в Заказ-наряде.

7.11. Если Клиент не выявил желание забрать замененные запасные части, то приемщик цеха изымает их и передает на утилизацию в соответствии с принятыми процедурами по утилизации отходов на СТО.

7.12. Приемщик участка производит постановку автомобиля на стоянку.

7.13. Приемщик участка и мастер расписываются в «третьем» листе в том, что все работы выполнены полностью и качественно, все запасные части, установленные на автомобиль, указаны в «третьем» листе за исключением запасных частей Клиента, автомобиль готов к эксплуатации с учетом указанных рекомендаций.

7.14. Приемщик продавец готовит весь пакет документов после окончания выполнения работ на подпись и оплату Клиенту.

7.29. После оплаты Клиент на кассе получает Заказ-наряд с дополнительными сопровождающими документами (Диагностический лист, Лист с поста развал-схождение), если таковые имеются.

8. Обслуживание автомобиля на нескольких участках

8.1. Если Клиент желает провести сразу несколько видов работ по техническому обслуживанию и ремонту своего автомобиля, либо при оформлении автомобиля он изъявил желание провести дополнительные виды работ, то приемщик/продавец должен запланировать данный автомобиль на каждый заявляемый участок в учетной системе.

8.2. При записи автомобиля Клиента на несколько участков одновре-

менно происходит планирование работ на каждый из этих участков с резервирование времени проведения работ на них. В Договоре-заявке приемщик/продавец должен обязательно расписать это время.

8.3. При оформлении Договора-заявки приемщик/продавец должен прописывать напротив каждой позиции время, когда автомобиль должен оказаться на следующем участке. Если освобождается время раньше, то приемщик участка должен пересогласовывать время с исполнителем.

8.4. По ходу прохождения автомобилем каждого участка приемщик участка должен отзвониться Клиенту и рассказать:

- о сделанной работе;
- во сколько автомобиль будет на следующем участке;
- об ориентировочном времени окончания работ.

Приемщик должен проконтролировать передачу автомобиля на следующий участок, а именно, проверить, чтобы приемщик следующего участка, который будет далее принимать автомобиль, расписался в Заказ-наряде.

8.5. Если автомобиль планируется сразу на несколько участков, то приемщик предыдущего участка передает автомобиль на следующий участок с процедурой осмотра автомобиля и получения росписи о приемке приемщиком следующего участка на Заказ-наряде.

8.6. При передаче автомобиля с участка на участок в Заказ-наряде приемщик каждого участка должен обязательно указывать:

- время приемки автомобиля на участок;
- время сдачи (передачи) автомобиля на другой участок;
- отметка о звонке Клиенту;
- время, в которое был звонок Клиенту.

8.7. По окончании работ на данном участке приемщик должен известить об этом Клиента и поинтересоваться о пожеланиях/замечаниях. Если есть необходимость производства еще каких-либо работ на данном участке, приемщик должен также поставить в известность об этом Клиента.

8.8. В случае задержки производства работ на данном участке, приемщик участка должен известить следующий участок о задержке и перепланировать время обслуживания автомобиля.

8.9. Когда планируется выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля на нескольких участках, то необходимо сначала провести все диагностические работы, а затем работы по ТО и Р.

8.10. Финансовую ответственность по претензиям Клиента несет последний в цепочке передачи автомобиля приемщик участка, кто передавал автомобиль Клиенту.

