

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 07.05.2025  
Уникальный программный ключ:  
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafb

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации**  
**ФГБОУ ВО Иркутский государственный аграрный университет**  
**имени А.А. Ежевского**

**Колледж автомобильного транспорта и агротехнологий**

## **ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Учебное пособие

по дисциплине МДК 02.01 Техническая документация для студентов  
специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей,  
систем и агрегатов автомобилей

**Молодежный**  
**2025**

УДК 631.3.02-7(072)

Техническая документация : учебное пособие по дисциплине МДК 02.01 Техническая документация для студентов специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей / Иркут. гос. аграр. ун-т им. А. А. Ежевского, колледж автомобильного транспорта и агротехнологий ; сост.: В.А. Беломестных. - Изд. перераб. и доп. – Молодежный : Изд-во ИрГАУ, 2025. – 98 с. : ил. – Текст : электронный.

Рекомендовано к печати предметно-цикловой комиссией по техническим специальностям Колледжа автомобильного транспорта и агротехнологий Иркутского ГАУ им. А. А. Ежевского (протокол № 3 от 26.11.25 г.)

Составитель: В.А. Беломестных к.т.н., преподаватель первой квалификационной категории колледжа АТ и АТ Иркутского ГАУ им. А.А. Ежевского.

В учебном пособии даны понятия о законодательно-правовой, организационно-технической, технологической документации.

Учебное пособие подготовлено на основе требований федерального государственного образовательного стандарта и программы дисциплины МДК 02.01 Техническая документация и предназначено для студентов, обучающихся по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей в качестве учебного пособия для самостоятельной работы.

© Иркутский ГАУ им. А.А. Ежевского, 2025  
© Колледж АТ и АТ 2025

## Общие информация по ТО и ремонту автомобилей

Знание количественных и качественных характеристик, закономерностей изменения параметров технического состояния автомобилей и их элементов позволяет управлять их работоспособностью и техническим состоянием. На практике это реализуется путем выполнения двух видов воздействий: технического обслуживания и ремонта (ТОиР).

Назначением ТО является поддержание работоспособности автомобиля мероприятиями, снижающими темп изнашивания сопряженных деталей (например, смазкой), а также предупреждающими внезапные отказы в работе отдельных узлов, механизмов и агрегатов (путем диагностических, регулировочных, крепежных и других работ), обеспечивающими экономию эксплуатационных материалов и уменьшающими отрицательное воздействие на окружающую среду. Таким образом, ТО автомобиля представляет собой мероприятие профилактического характера, проводимое систематически принудительно через установленные периоды и включающее определенный комплекс работ.

Цель ремонта — восстановление утраченной работоспособности или исправности автомобиля устранением возникших в его агрегатах, механизмах и узлах отказов и неисправностей.

Выполнение ремонта автомобиля организуется по потребности при появлении отказа или обнаружении неисправности в процессе его эксплуатации или контроля.

Формой организации ТОиР автомобилей, отвечающей принципам плановости производства, является планово-предупредительная система. Положениями такой системы ТОиР являются:

выполнение в принудительном порядке комплекса работ по ТО через установленный период (в километрах пробега);

выполнение ремонта автомобиля (агрегата) по потребности, которая определяется техническим осмотром после установленного межремонтного пробега или выявляется в процессе ТО.

Систему и нормативы ТО и ремонта подвижного состава автомобильного транспорта Российской Федерации регламентируют ряд документов. К ним принадлежат:

«Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта», утвержденное Министерством транспорта РФ;

отраслевые нормативы технологического проектирования автотранспортных предприятий;

заводские инструкции по эксплуатации автотранспортных средств (АТС) и сервисные книжки (для индивидуальных автомобилей).

Аналогичная документация применяется и на других видах транспорта. Подробные правила, регламентирующие систему и нормативы технической эксплуатации, действуют также на воздушном, водном, морском и железнодорожном транспорте.

Важную роль в процессе формирования рынка автосервиса играет нормативно-правовая база. Она воздействует на состояние внутренней среды автосервисного предприятия: технический и технологический уровни производства, квалификацию персонала и т.д.

Грамотный специалист должен знать и уметь пользоваться законами, нормативными документами, а также справочной литературой. Следует усвоить основные понятия («норматив» и «документ»), а также распределение нормативных документов по юридической значимости.

Норматив — положение о соблюдении определенных стандартов, норм в какой-либо деятельности.

Норматив — это показатель, которому всегда принято следовать. В отношении него не может быть рекомендаций. Если норма обозначает усредненную результативность каких-либо действий человека, которой имеет смысл придерживаться, то норматив — конкретная цель, которую должен достигнуть человек посредством своей работы.

Документ (от лат. documentum — образец, свидетельство, доказательство) — деловая бумага, подтверждающая какой-нибудь факт или право на что-нибудь (по С.И.Ожегову).

Деятельность предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей регламентируется и во многом предопределяется наличием и степенью использования организационно-технической и технологической документации.

Техническая документация на техническое обслуживание и ремонт автомобилей включает в себя следующие документы:

- нормативные;
- организационные;
- конструкторские;
- технологические.

Нормативные документы — межгосударственные или государственные стандарты, которые определяют общие технические требования к автомобилям, сдаваемым в ремонт и выпускаемым из ремонта, их комплектность, а также другие стандарты, на которые имеются ссылки в документации.

Организационные документы — технические условия или руководства по капитальному ремонту отдельных автомобилей и их агрегатов, разработанные отраслевыми специализированными проектно-конструкторскими организациями.

Документы определяют организацию ремонта, содержат сведения по приемке и хранению ремонтного фонда, разборке изделий, технические требования к сортировке и восстановлению деталей, сборке, окрашиванию, обкатке, испытанию, хранению и транспортированию агрегатов и автомобилей, устанавливают порядок маркирования и упаковки изделий, приводят гарантии авторемонтного предприятия. Эти документы устанавливают обязательную замену ряда ответственных или малоресурсных деталей (подшипников качения и скольжения, прокладок, некоторых крепежных деталей и др.).

Конструкторские документы — документы, которые включают в себя ремонтные чертежи изделий, каталоги деталей и нормы расхода запасных частей и материалов.

- Комплект технологической документации содержит:
- титульный лист;

карты эскизов;  
маршрутную или операционную карту или карту типовой (групповой) операции;  
ведомость деталей (сборочных единиц) к типовому технологическому процессу;  
ведомости технологических документов, оборудования, оснастки и материалов.

По юридической значимости нормативные документы можно расположить следующим образом:

- 1) ГОСТы (ГОСТ — это государственный стандарт, который формулирует требования государства к качеству продукции, работ и услуг, имеющих межотраслевое значение). Государственные стандарты устанавливаются на основе применения современных достижений науки, технологий и практического опыта с учетом последних редакций международных стандартов или их проектов;
- 2) руководящие документы и методические указания;
- 3) правила.

Нормативно-правовая база автосервиса регламентирует:

организационно-правовые условия деятельности автосервисного предприятия;  
контроль безопасности результатов оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя услуг.

Нормативные документы охватывают следующие понятия:

стандарты;  
руководящие документы;  
нормативы (трудоемкостей, диагностических параметров, стоимости, технологического процесса и др.);  
правила и своды правил и др.

Нормативно-правовая документация определяет условия обеспечения экономической безопасности исполнителя и потребителя услуг, защиты прав потребителя.

Для обеспечения высокого качества ремонта машин, правильной организации производственного и технологического процессов на предприятии, выбора необходимого оборудования и решения других вопросов, связанных с восстановлением отдельных деталей и машин в целом, разрабатывается определенная ремонтная документация.

Для всех отраслей экономики устанавливаются комплектность и правила составления ремонтных документов на машины.

Ремонтные документы — рабочие конструкторские документы, предназначенные для подготовки ремонтного производства, ремонта и контроля состояния машины после ремонта.

Такие документы должны быть разработаны на все виды машин, для которых предусматривается технически возможное и экономически целесообразное восстановление технических параметров и характеристик, изменяющихся в процессе эксплуатации.

Одним из важнейших принципов рациональной организации ТО и ремонта автомобилей является применение обоснованных нормативов выполнения профилактических и ремонтных работ.

В зависимости от видов ремонта документация составляется отдельно на текущий и капитальный ремонт машин. При производстве текущего ремонта, как правило, используется эксплуатационная документация.

Составление ремонтной документации необходимо проводить с учетом взаимозаменяемости деталей и узлов и подбирать такие способы ремонта, которые обеспечили бы в наибольшей степени восстановление первоначальных размеров деталей. Рекомендуемые способы ремонта, технические требования к отремонтированным машинам, параметры, определяющие эксплуатационные характеристики машин после ремонта, нормы расхода запасных частей и материалов и другие показатели, включенные в ремонтные документы, должны быть предварительно технически обоснованы и экспериментально проверены.

Под комплектом документов для ремонта понимают совокупность документов (рабочих, эксплуатационных, ремонтных), необходимых для технически правильного восстановления машин и обеспечения возможности их

дальнейшего использования по назначению в течение определенного (межремонтного) периода.

Согласно стандартам установлена следующая номенклатура ремонтных документов:

- общее руководство по ремонту;
- руководство по капитальному (среднему) ремонту;
- технические условия на капитальный (средний) ремонт;
- каталог деталей и сборочных единиц;
- нормы расхода запасных частей;
- нормы расхода материалов;
- ведомость документов для ремонта.

Основополагающим нормативным документом, регламентирующим планирование, организацию и содержание ТО и ремонта автомобилей, определение ресурсов, является «Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта».

Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств

Основополагающим регламентирующим документом для автомобильного транспорта является действующее «Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта» (утв. Минавтотрансом РСФСР 20 сентября 1984 г.), которое регламентирует принципиальные основы организации и нормативы ТО и ремонта. В технической литературе и различной технической документации принято его сокращенное название — Положение.

На основе Положения:

- производится планирование и организация технического обслуживания и ремонта подвижного состава автомобильного транспорта;
- определяются ресурсы;
- проектируются и реконструируются автотранспортные предприятия (АТП);
- разрабатываются нормативно-технологические документы;

корректируются нормативы.

В связи с тем что в конструкциях современных автомобилей периодически происходят изменения, а также в силу непостоянства условий их эксплуатации Положением предусматривается оперативный учет происходящих изменений. Для этого в Положение включают две части.

Первая часть:

содержит основы ТО и ремонта подвижного состава;

определяет систему и техническую политику на автомобильном транспорте;

устанавливает систему и виды ТО и ремонта, а также исходные нормативы, регламентирующие эти воздействия; классификацию условий эксплуатации;

определяет методы корректирования нормативов; принципы организации производства ТО и ремонта подвижного состава на АТП и т.д.

Вторая часть:

содержит конкретные нормативы по каждой базовой модели автомобиля и ее модификациям;

содержит конкретное семейство подвижного состава.

Таким образом, вторых частей Положения ровно столько, сколько базовых моделей автомобилей.

В документах содержатся:

введение (приводится краткая характеристика конструкции, изменений данной модели и ее модификаций, повлиявших на нормативы ТО и ремонта);

год выпуска автомобиля (номер шасси или кузова), начиная с которого вводятся уточненные нормативы);

виды ТО и ремонта;

периодичность ТО;

нормы пробега автомобиля и базового агрегата до капитального ремонта;

нормы затрат на запасные части по интервалам пробега до капитального ремонта;

нормы оборотных агрегатов;

уточненные перечни операции ТО и контрольно-диагностических работ, рекомендуемых для выполнения с использованием диагностического оборудования;

перечни работ сопутствующего технического ремонта (ТР);

трудоемкость ТО и ТР;

распределение трудоемкости ТО и ТР по агрегатам и видам работ;

нормы простоя при ТО и ТР;

коэффициенты корректирования нормативов ТЭА для специфических условий, а также перечень основных изменений, внесенных в конструкцию автомобиля для повышения надежности, приспособленности к условиям эксплуатации и снижения затрат на ТО и ремонт.

В части Положения допускается также включение других материалов (контрольно-диагностические параметры и др.), способствующих обеспечению высокой надежности работы подвижного состава и снижению затрат на ТО и ремонт.

Рассмотрим назначение и задачи различных видов технического обслуживания автомобилей.

Техническое обслуживание — комплекс операций по поддержанию подвижного состава автомобильного транспорта в работоспособном состоянии и надлежащем внешнем виде, обеспечению надежности и экономичности работы, безопасности движения, защите окружающей среды, уменьшению интенсивности ухудшения параметров технического состояния, предупреждению отказов и неисправностей, а также выявлению их в целях своевременного устранения.

Своевременное и качественное выполнение ТО в установленном объеме обеспечивает высокую техническую готовность подвижного состава и снижает потребность в ремонте. В обобщенном смысле ТО должно обеспечивать безотказную работу агрегатов, узлов и систем автомобиля в пределах установленных периодичностей по тем воздействиям, которые включены в перечень операций. Техническое воздействие ТО является профилактическим мероприятием, проводимым принудительно в плановом порядке, как правило, без разборки и сня-

тия с автомобиля агрегатов, узлов, деталей. Основными видами ТО АТС по периодичности, перечню и трудоемкости выполняемых работ являются:

- ежедневное техническое обслуживание (ЕО);
- первое техническое обслуживание (ТО-1);
- второе техническое обслуживание (ТО-2);
- сезонное техническое обслуживание (СО).

При изменении конструкций подвижного состава и условий эксплуатации для конкретных моделей во второй части Положения допускается обоснованное сокращение (или увеличение) числа и видов ТО.

Задачи ЕО:

- общий контроль агрегатов, механизмов и систем автомобилей, направленный на обеспечение безопасности движения;
- поддержание их надлежащего внешнего вида;
- заправка топливом, маслом и техническими жидкостями, а для некоторых видов подвижного состава еще и санитарная обработка кузова.

Выполняется ЕО в основном после работы подвижного состава и реже — перед выездом на линию. Перед выпуском автомобиля из парка производится обязательный контроль систем, отвечающих за безопасность движения (рулевое управление, тормозная система, световые приборы и т.д.). Это предварительно делает водитель, а при выезде из АТП — механик отдела технического контроля («механик на воротах»). Механик отдела технического контроля (ОТК) несет персональную ответственность за техническое состояние выпущенного из АТП АТС.

В вопросе выпуска АТС на линию он не подчиняется никаким вышестоящим должностным работникам АТП, включая начальника ОТК. В критической ситуации дежурный механик ОТК может выпустить на линию АТС только с письменного указания директора АТП с передачей полной ответственности за это директору.

Задачи ТО-1 и ТО-2:

- снижение интенсивности изменения параметров технического состояния АТС;

выявление и предупреждение неисправностей и отказов, обеспечение экономичности работы, безопасности движения, защиты окружающей среды путем своевременного выполнения контрольных, смазочных, крепежных, регулировочных и других видов работ.

Цель контроля (диагностирования) заключается в определении действительной потребности в выполнении операций ТО, предусмотренных Положением, и прогнозировании момента возникновения неисправного (неработоспособного) состояния путем сопоставления фактических значений параметров с предельными, а также в оценке качества выполнения работ ТО.

Задачи СО:

проведение ТО два раза в год;

подготовка подвижного состава к эксплуатации при изменении сезона (времени года).

Этот вид обслуживания автомобилей обычно совмещается с очередным ТО-2.

#### Контрольные вопросы

1. На основе какого стандарта осуществляется планирование и организация ТО и ремонта подвижного состава автомобильного транспорта?
2. С какой целью в Положение включаются две части?
3. Перечислите содержание документов второй части Положения.
4. Назовите основные виды ТО АТС по периодичности, перечню и трудоемкости выполняемых работ.
5. Перечислите задачи ежедневного технического обслуживания автомобилей.
6. Назовите задачи первого (ТО-1) и второго (ТО-2) технического обслуживания автомобилей.
7. Что является целью контроля (диагностирования)?

**Тема: Нормативно-техническая, организационная и технологическая документация для предприятий, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей**

1. Законодательно-правовая документация
2. Организационно-техническая документация
3. Технологическая документация
4. Постановления и методические рекомендации для предприятий, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей

1. Законодательно-правовая документация

При изучении данного подраздела надо понимать, что для того чтобы правильно использовать нормативные документы в определенной области, необходимо хорошо знать, как подразделяется нормативно-правовая база. Нормативно-правовая база подразделяется:

- на законодательно-правовую документацию;
- организационно-техническую;
- технологическую;
- методическую;
- документы по сертификации;
- документы по лицензированию.

Рассмотрим наиболее важные из них.

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. на 2018 г.) регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях), государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Данный закон является потребительским, его положения применяются в различных сферах деятельности, в том числе и в сфере автосервиса. Закон состоит из нескольких разделов. В каждом из них имеется ряд статей, направленных на регулирование отношений, возникающих между владельцами автомобилей и предприятиями автосервиса при предоставлении последними услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

В разделе «Общие положения» раскрываются следующие понятия:

информация о качестве работ и услуг. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору или требованиям, изложенным в технических условиях предприятия — изготовителя автомобиля;

права и обязанности исполнителя в области установления срока службы, а также гарантийного срока на товар (работу). Исполнитель вправе устанавливать на работу гарантийный срок, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка он обязан удовлетворить требования потребителя по незамедлительному (вне очереди) безвозмездному устранению недостатков товара или возмещению расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. И хотя согласно этому закону установление гарантийного срока — право, а не обязанность исполнителя, в действующей руководящей документации (РД 37.009.026-92) «Положение о техническом обслуживании и ремонте АТС, принадлежащих гражданам» указано, что в сфере технического сервиса могут быть оговорены обязательные минимальные гарантийные сроки на работы по техническому обслуживанию и текущему ремонту, работы по ремонту кузова и его элементов, работы по полной и частичной окраске транспортных средств;

право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению исполнителем в полном объеме. Устранение выявленных недостатков у автомобиля осуществляется изготовителем или дилерами безвозмездно;

право потребителя на информацию об исполнителе и о товарах (работах, услугах). Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и дос-

товерной информации об исполнителе услуг, режимах их выполнения и предоставляемых работах (услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров о выполнении работ (оказании услуг) на русском языке, а дополнительно по усмотрению исполнителя (продавца) — на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках ее народов;

имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков работы, услуги. Согласно положениям данного закона вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы);

недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы;

судебная защита прав потребителей. По данному закону защита прав потребителей осуществляется судом, причем потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по судебным искам.

В разделе «Защита прав потребителей при продаже товаров» оговариваются права потребителей при приобретении транспортных средств. В частности, указываются права при обнаружении в товаре недостатков, сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара, сроки устранения недостатков товара, правила замены товаров ненадлежащего качества. Оговариваются также права потребителей при приобретении запасных частей ненадлежащего качества.

В разделе «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» оговариваются сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия нарушения исполнителем этих сроков, права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), сроки устранения недос-

татков выполненной работы (оказанной услуги) порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги).

В разделе «Государственная и общественная защита прав потребителей» указываются органы, осуществляющие надзор за соблюдением законов и иных нормативных и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, полномочия этих органов, ответственность за нарушение прав потребителей, а также порядок осуществления защиты прав потребителей органами местного самоуправления и права общественных объединений потребителей.

Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 29 июля 2017 г.) регулирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг; оценке соответствия. Настоящий федеральный закон также определяет права и обязанности участников, регулируемых настоящим федеральным законом отношений.

Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» (в ред. от 26 июля 2017 г.) определяет:

правовые основы обеспечения безопасности дорожного движения на территории Российской Федерации;

основные требования по обеспечению безопасности дорожного движения при изготовлении и реализации транспортных средств, их составных частей, предметов дополнительного оборудования, запасных частей и принадлежностей: «транспортные средства, изготовленные в Российской Федерации или ввозимые из-за рубежа сроком более чем на шесть месяцев и предназначенные для участия в дорожном движении на ее территории, а также составные части конс-

трукций, предметы дополнительного оборудования, запасные части и принадлежности транспортных средств в части, относящейся к обеспечению безопасности дорожного движения, подлежат обязательной сертификации или декларированию соответствия в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании»;

ответственность изготовителя (продавца, исполнителя) транспортных средств, а также составных частей конструкций, предметов дополнительного оборудования, запасных частей и принадлежностей транспортных средств, подлежащих реализации на территории Российской Федерации, — определяется законодательством Российской Федерации;

допуск транспортных средств, предназначенных для участия в дорожном движении на территории Российской Федерации, за исключением транспортных средств, участвующих в международном движении или ввозимых на территорию Российской Федерации на срок не более шести месяцев, — осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации путем регистрации транспортных средств и выдачи соответствующих документов;

регистрацию транспортных средств без документа, удостоверяющего его соответствие установленным требованиям безопасности дорожного движения, — запрещается (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельные действия по регистрации транспортных средств и выдача соответствующих документов осуществляются, в том числе в электронном виде).

После внесения изменения в конструкцию зарегистрированных транспортных средств, в том числе в конструкцию их составных частей, предметов дополнительного оборудования, запасных частей и принадлежностей, влияющих на обеспечение безопасности дорожного движения, необходимо проведение повторной сертификации или повторного декларирования соответствия.

Основные требования по обеспечению безопасности дорожного движения при эксплуатации транспортных средств определены в статье 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

техническое состояние и оборудование транспортных средств, участвующих в дорожном движении, должны обеспечивать безопасность дорожного движения;

обязанность по поддержанию транспортных средств, участвующих в дорожном движении, в технически исправном состоянии возлагается на владельцев транспортных средств либо на лиц, эксплуатирующих транспортные средства.

В статье 18 определены основные требования по обеспечению безопасности дорожного движения при техническом обслуживании и ремонте транспортных средств:

техническое обслуживание и ремонт транспортных средств в целях содержания их в исправном состоянии должны обеспечивать безопасность дорожного движения;

нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств устанавливаются заводами — изготовителями транспортных средств с учетом условий их эксплуатации;

юридические лица и индивидуальные предприниматели, выполняющие работы и предоставляющие услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, обязаны обеспечивать их проведение в соответствии с установленными нормами и правилами;

транспортные средства, прошедшие техническое обслуживание и ремонт, должны отвечать требованиям, регламентирующим техническое состояние и оборудование транспортных средств, участвующих в дорожном движении, в части, относящейся к обеспечению безопасности дорожного движения, что подтверждается соответствующим документом, выдаваемым исполнителем названных работ и услуг.

«Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (в ред. от 23 апреля 2018 г.) — задачами законодательства об административных правонарушениях являются защита личности, охрана прав и свобод человека и гражданина, охрана здоровья граждан, санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защита обществен-

ной нравственности, охрана окружающей среды, установленного порядка осуществления государственной власти, общественного порядка и общественной безопасности, собственности, защита законных экономических интересов физических и юридических лиц, общества и государства от административных правонарушений, а также предупреждение административных правонарушений.

Примеры (извлечения):

«Статья 8.22. Выпуск в эксплуатацию механических транспортных средств с превышением нормативов содержания загрязняющих веществ в выбросах либо нормативов уровня шума <...> выпуск в рейс автомобиля или другого механического транспортного средства, у которых содержание загрязняющих веществ в выбросах либо уровень шума, производимого ими при работе, превышает нормативы, установленные государственными стандартами Российской Федерации, — влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей».

«Статья 8.23. Эксплуатация механических транспортных средств с превышением нормативов содержания загрязняющих веществ в выбросах либо нормативов уровня шума. Эксплуатация <...> автомобилей, мотоциклов или других механических транспортных средств, у которых содержание загрязняющих веществ в выбросах либо уровень шума, производимого ими при работе, превышает нормативы, установленные государственными стандартами Российской Федерации, — влечет наложение административного штрафа в размере от ста до трехсот рублей...».

«Статья 14.1. Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии).

Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юридического лица — влечет наложение административного штрафа в размере от пятисот до двух тысяч рублей.

Осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии), если такое разрешение (такая лицензия) обязательно

(обязательна), — влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до двух тысяч пятисот рублей с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой; на должностных лиц — от четырех тысяч до пяти тысяч рублей с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой; на юридических лиц — от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой.

Осуществление предпринимательской деятельности с нарушением условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией), — влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей; на должностных лиц — от трех тысяч до четырех тысяч рублей; на юридических лиц — от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Осуществление предпринимательской деятельности с грубым нарушением условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией), — влечет наложение административного штрафа на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, в размере от четырех тысяч до пяти тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на должностных лиц — от четырех тысяч до пяти тысяч рублей; на юридических лиц — от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток...».

Статья 266 Уголовного кодекса Российской Федерации устанавливает ответственность за недоброкачественный ремонт транспортных средств и выпуск их в эксплуатацию с техническими неисправностями:

«недоброкачественный ремонт транспортных средств, путей сообщения, средств сигнализации или связи либо иного транспортного оборудования, а равно выпуск в эксплуатацию технически неисправных транспортных средств лицом, ответственным за техническое состояние транспортных средств, если эти деяния повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью человека, наказываются штрафом в размере от ста тысяч до трехсот тысяч рублей

или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет, либо ограничением свободы на срок до трех лет, либо арестом на срок до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового;

те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть человека, наказываются лишением свободы на срок до пяти лет;

деяния, предусмотренные частью первой настоящей статьи, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, наказываются лишением свободы на срок до семи лет».

Стандарты ИСО определяют модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. Если говорить о модели обеспечения качества в автомобильной промышленности, необходимо знать ГОСТ Р 51814.1—2009 (системы менеджмента качества), в котором содержатся особые требования для организаций, производящих соответствующие запасные части (ГОСТ ISO/TS 16949:2009).

Пример (извлечение): «...Область деятельности лаборатории (laboratory scope):

управляемый документ, содержащий виды конкретных испытаний, оценок и калибровок (поверок), которые лаборатория квалифицирована проводить;

перечень оборудования, которое лаборатория использует для осуществления указанной выше деятельности;

перечень используемых методов и эталонов;

производство (manufacturing): процесс изготовления или выпуска производственных материалов; компонентов или запасных частей; узлов; процессы термообработки, сварки, окраски, нанесения покрытий или другие отделочные операции;

диагностическое техническое обслуживание и ремонт (predictive maintenance): деятельность, основанная на данных о процессе, позволяющая избежать проблем с техническим обслуживанием и ремонтом путем прогнозирования возможных видов отказов;

предупреждающее техническое обслуживание и ремонт (preventive maintenance): плановое действие, предусмотренное при проектировании процесса производства и предпринятое для устранения причин отказа оборудования и незапланированных остановок производства...».

## 2. Организационно-техническая документация

«Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (утв. Постановлением Правительства РФ № 290 от 11 апреля 2001 г. и разработанные в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»), регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их составных частей (далее — автотранспортные средства). Понятия, используемые в настоящих правилах:

Потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнитель — организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств по возмездному договору (далее — договор).

Основой организации работ на СТОА является Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. Данное Положение обязательно для всех организаций и предприятий, производящих ТО и ремонт этих автомобилей, разрабатывающих нормативно-техническую документацию и осуществляющих подготовку персонала для системы автотехобслуживания независимо от их ведомственной принадлежности.

Руководящий документ РД 37.009.026-92 «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43) устанавливает:

основы организации выполнения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и распространяется на легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини-трактора («автотранспортные средства») отечественного производства, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности («владельцы»);

примерный перечень работ и услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств, принадлежащих гражданам: правила приемки и выдачи легковых автомобилей автообслуживающим предприятием;

общие технические требования к автотранспортным средствам, принимаемым предприятиями автотехобслуживания;

общие технические требования к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта;

типовой перечень основной нормативно-технической, организационной и технологической документации для предприятий на проведение технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам;

формы первичных документов;

форму типовой контрольно-диагностической карты (КДК) проверки технического состояния автотранспортного средства;

порядок проверки и подготовки автотранспортных средств к периодическим техническим осмотрам;

форму справки о техническом состоянии автотранспортного средства;

комплекс оборудования (специализированный пост технического обслуживания, текущего ремонта и диагностирования автотранспортных средств).

### 3. Технологическая документация

К технологической документации относятся:

сборники нормативов трудоемкостей;

нормы времени на ремонт;

типовые технологические процессы технического обслуживания и ремонта различных автомобилей;

отраслевые нормы, положения, стандарты и др.

Наиболее содержательны для этих целей типовые технологические карты, которые содержат:

перечень и сроки выполнения отдельных операций;

комплект оборудования;

последовательность и приемы выполнения каждой операции;

требования к качеству работ;

потребность в материалах, инструментах и приспособлениях.

В технологические карты включаются показатели трудовых затрат: состав звена, нормы времени на объем работ.

Производственные критерии организационно-технического и технологического состояния производства для целей сертификации и оказания услуг по ТО и ремонту автомобилей отражены в таких документах, как:

«Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта» (утв. Минавтотрансом РСФСР 20 сентября 1984 г.);

«Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» (РД 37.009.026-92, утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43);

«Сборник нормативов трудоемкостей на ТО и ремонт автомобилей» (РД 37.009.027-93) и др.

#### 4. Постановления и методические рекомендации для предприятий, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей

Помимо упомянутых документов стоит обратить внимание на следующие постановления и методические рекомендации для предприятий, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей:

Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»;

Постановление от 23 января 2007 г. № 43 «О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290»;

Письмо Минфина РФ от 11 апреля 1997 г. № 16-00-27-15 «Об утверждении форм документов строгой отчетности»;

Информационное письмо Минфина РФ от 22 августа 2008 г. «О порядке утверждения форм бланков строгой отчетности»;

формы бланков строгой отчетности БО-14 автосервис (наряд-заказ, копия наряд-заказа, квитанция, копия квитанции);

Письмо Минфина РФ от 1 июня 2007 г. № 03-11-04/3/198 «О применении ЕНВД при ремонте застрахованных автомобилей»;

бланк наряд-заказа в нормальном стиле в формате MS.

Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (в ред. от 31 января 2017 г.). Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Исполнитель обязан предоставлять потребителю достоверную информацию об оказываемых услу-

гах. Она должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, и в обязательном порядке должна содержать:

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);

наименования стандартов, требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

гарантийные сроки, если они установлены;

сведения о сроках выполнения заказов;

указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу).

Исполнитель обязан также предоставить потребителю для ознакомления: настоящие правила;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот.

Между исполнителем и потребителем заключается договор на выполнение определенных работ. При оформлении и выполнении договора документы, удостоверяющие право собственности на автотранспортное средство, не изымаются. Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ), он должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование и юридический адрес организации-исполнителя;

фамилию, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

дату приема заказа, сроки его исполнения;

цену оказываемой услуги;

марку и модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

цену автотранспортного средства, определяемую по соглашению сторон;  
перечень оказываемых услуг, перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации о подтверждении их соответствия обязательным требованиям, если такие требования установлены;

должность, фамилия, имя, отчество лица, оформляющего договор, его подпись, а также подпись потребителя;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

В Постановлении даны определения «потребитель», использующий работы (услуги), и «исполнитель»; размещена информация об услугах (работах), рассмотрен порядок приема заказов и оформления договоров, порядок оплаты оказываемых услуг (выполняемых работ), порядок оказания услуг (выполнения работ); обозначена ответственность исполнителя.

Постановление от 23 января 2007 г. № 43 «О внесении изменений в Постановление правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290». Данным постановлением в Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290, внесены следующие изменения:

абзацы первый и второй п. 23 изложить в следующей редакции:

«Порядок расчетов за оказанную услугу (выполненную работу) определяется договором между потребителем и исполнителем.

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу (выполненную работу) после ее принятия потребителем. С согласия потребителя услуга (работа) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса»;

в абзаце шестом п. 40 и в подп. «г» п. 46 слова «расторгнуть договор» заменить словами «отказаться от исполнения договора»;

в подп. «в» п. 44 слова «расторжения договора» заменить словами «отказа от исполнения договора»;

в п. 49 слова «При расторжении договора» заменить словами «При отказе от исполнения договора»;

в п. 55 слова «федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы)» заменить словами «Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальные органы)».

Письмо Минфина РФ от 11 апреля 1997 г. № 16-00-27-15 «Об утверждении форм документов строгой отчетности». Министерство финансов Российской Федерации по согласованию с Государственной межведомственной экспертной комиссией по контрольно-кассовым машинам утверждает формы документов, используемых при расчетах с населением для учета денежных средств без применения контрольно-кассовых машин как бланки строгой отчетности:

форма БО-12 «Наряд-заказ», «Квитанция», «Копия квитанции»;

форма БО-13 (01) «Наряд-заказ», «Квитанция», «Копия квитанции»;

форма БО-13 (02) «Наряд-заказ», «Копия наряда-заказа», «Квитанция», «Копия квитанции».

Министерство финансов Российской Федерации не возражает против применения формы БО-14 «Наряд-заказ», «Копия наряда-заказа», «Квитанция», «Копия квитанции» при оформлении услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств как бланка строгой отчетности.

При этом следует иметь в виду, что наряду с этой формой применяются контрольно-кассовые машины.

Информационное письмо Минфина РФ от 22 августа 2008 г. «О порядке утверждении форм бланков строгой отчетности». В соответствии с п. 2 ст. 2 Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием пла-

тежных карт» принято Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 359, которым утверждено Положение об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники (далее — Положение).

Положением установлен порядок осуществления организациями и индивидуальными предпринимателями наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи документа, оформленного на бланке строгой отчетности, приравненного к кассовому чеку, а также порядок утверждения, учета, хранения и уничтожения таких бланков.

Документы, приравненные к кассовым чекам, предназначенные для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению, оформляются на бланках строгой отчетности. Реквизиты, которые должен содержать соответствующий документ, приведены в п. 3 Положения. Кроме того, п. 5 Положения предусмотрено, что в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти наделены полномочиями по утверждению форм бланков документов, используемых при оказании услуг населению, такие федеральные органы исполнительной власти утверждают указанные формы бланков документов для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники.

Формы бланков строгой отчетности БО-14 автосервис (наряд-заказ, копия наряда-заказа, квитанция, копия квитанции). Квитанция по форме БО-14 автосервис (Рисунок 1.1) оформляется при оказании услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств. Данный документ относится к бланкам строгой отчетности, но при этом применение контрольно-кассовых машин обязательно.

Квитанцию БО-14 автосервис выписывают либо после сдачи в ремонт транспортного средства на основании заявки и приемосдаточного акта, либо ес-

ли работы выполняются в присутствии заказчика в течение дня. Заказчик может расплачиваться либо при передаче изделия для ремонта, либо при его получении. Следует отметить, что ремонт может выполняться как из материалов клиента, так и из материалов мастерской. Если ремонт выполняется из материала заказчика, то при получении материала от заказчика необходимо указать точное наименование, цену, количество и основные качественные характеристики этого материала.

Форма БО-14 автосервис заполняется в четырех экземплярах. Первый экземпляр (наряд-заказ) направляется в производство вместе с транспортным средством и служит пропуском для въезда, второй экземпляр (копия наряда-заказа) передается на склад для выдачи материальных ценностей, третий экземпляр (квитанция) передается заказчику, а четвертый экземпляр (копия квитанции) передается в бухгалтерию для учета выручки.

В наряде-заказе на лицевой стороне указываются цена в соответствии с прейскурантом и согласованные с заказчиком виды работ и услуг, их объем и стоимость. Если строк для полного описания всех необходимых работ и услуг недостаточно, то открывается другой бланк наряда-заказа, а в исходном наряде-заказе делается ссылка на номер наряда-заказа продолжения. На лицевой стороне наряда-заказа производится расчет заработной платы исполнителей работ и услуг, указываются сумма полученного аванса, если он был, и сумма окончательного расчета. В нижней части есть место для оценки качества и объема работ мастером или контролером.

На оборотной стороне указанной формы содержатся сведения об использованных запасных частях, оплаченных заказчиком или представленных заказчиком.

В нижней части находятся: «Талон качества», заполняемый клиентом после исполнения заказа; фиксация ознакомления заказчика с «Правилами предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», утвержденными Постановлением Правительства РФ 6 июля 1994 г. № 801; реквизиты справки-счета на новые номерные агрегаты, если они использовались для выполнения заказа; номер приемосдаточного акта, если ре-

монт осуществляется без присутствия заказчика; подпись заказчика о получении выполненного заказа и отсутствии претензий. Кроме того, в случае если выполненный ремонт не обеспечивает безопасность движения транспортного средства в связи с другими неполадками, не связанными с выполненным ремонтом, предприятие обязано поставить об этом в известность заказчика путем фиксации сделанного устного предупреждения за подписью ответственного от предприятия лица, заверенной печатью предприятия.

Гарантийный талон, расположенный в правой нижней части, должен быть заполнен полностью. Использование гарантийного талона осуществляется предприятием в соответствии с принятой на предприятии организацией гарантийного ремонта.

В квитанции обязательно должны быть заполнены все реквизиты, касающиеся конкретного заказа. В противном случае это будет нарушением Правил бытового обслуживания населения.

Письмо Минфина РФ от 1 июня 2007 г. № 03-11-04/3/198 «О применении ЕНВД при ремонте застрахованных автомобилей». В соответствии с п. 2 ст. 346.26 Налогового кодекса Российской Федерации (далее — Кодекс) на уплату единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности могут переводиться налогоплательщики, осуществляющие предпринимательскую деятельность в сфере оказания услуг по ремонту, техническому обслуживанию и мойке автотранспортных средств, а также в сфере розничной торговли.

Если организация, осуществляющая ремонт, техническое обслуживание и мойку автотранспортных средств, производит отпуск запчастей и расходных материалов для ремонта с торговой наценкой и выделяет их стоимость в заказах-нарядах на ремонт отдельной строкой, то согласно Инструкции по применению Плана счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности организаций, утвержденной Приказом Минфина России от 31 октября 2000 г. № 94н, стоимость запасных частей и материалов учитывается не на счете 10 «Материалы», а на счете 41 «Товары».

В этом случае организация может быть переведена на уплату единого налога на вмененный доход по двум видам деятельности: по оказанию услуг

по ремонту автомобилей и по розничной торговле запасными частями и материалами, отпущенными с торговой наценкой для проведения ремонта автомобилей и выделенными в заказах-нарядах на ремонт отдельной строкой».

Бланк наряда-заказа в нормальном стиле в формате MS. При осуществлении ремонта автомобилей специализированными организациями выписывается наряд-заказ. Как правило, наряд-заказ сочетает в себе элементы собственно договорных обязательств, технического задания и расчета стоимости. Наряд-заказ на ремонт автомобиля позволяет решить все сопутствующие вопросы между клиентом и автосервисом. Бланки нарядов-заказов изготавливаются на специальной бумаге, нумеруются. Они являются документами строгой отчетности.

### Контрольные вопросы

1. Какие понятия раскрываются в разделе «Общие положения» Закона РФ «О защите прав потребителей»?
2. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
3. Что определяют стандарты ИСО?
4. Какие отношения регулируют «Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»?
5. Какое Положение обязательно для всех организаций и предприятий, производящих ТО и ремонт автомобилей?
6. Какой стандарт должен применяться при проверках технического состояния эксплуатируемых АТС по критериям безопасности?
7. Перечислите, какие документы относятся к технологической документации.
8. В каких документах отражены производственные критерии организационно-технического и технологического состояния производства для сертификации и оказания услуг по ТО и ремонту автомобилей?

9. Какие отношения регулируют «Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»?

10. В каких случаях оформляется квитанция по форме БО-14 автосервис? Когда и на основании чего ее выписывают?

11. В скольких экземплярах заполняется Форма БО-14 автосервис и куда направляется каждый экземпляр?

12. В каком случае организация может быть переведена на уплату единого налога на вмененный доход по двум видам деятельности?

Тема: Оформление предприятиями документации при приемке и выдаче автомобилей с ТО и ремонта

1. Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания

2. Перечень работ и услуг по ТО автотранспортных средств, принадлежащих гражданам

3. Общие технические требования к автотранспортным средствам, принимаемым предприятиями автотехобслуживания

4. Общие технические требования к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта

5. Порядок приема заказов на ТО и технический ремонт автомобилей

6. Прием автомобиля из ремонта

7. Порядок оплаты оказываемых услуг (выполняемых работ)

8. Ответственность исполнителя

9. Типовой перечень основной нормативно-технической, организационной и технологической документации для предприятий на проведение ТО и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам

10. Формы первичных документов

11. Типовая контрольно-диагностическая карта проверки технического состояния автотранспортного средства

12. Порядок проверки и подготовки автотранспортных средств к периодическим техническим осмотрам

13. Документооборот и порядок выполнения управленческих работ

14. Анализ системы документооборота автомобильного сервиса

## 1 Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания

Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания являются составной частью положения о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора) — РД 37.009.026-92.

Правила оформления заказов и приемки автотранспортных средств. Рассматриваемые правила определяют порядок предоставления и пользования услугами по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (далее — заказчикам), на предприятиях автотехобслуживания.

Предприятия автотехобслуживания выполняют работы и предоставляют услуги по поддержанию автотранспортных средств в технически исправном состоянии в зависимости от их специализации, наличия производственных участков и технологической оснащенности.

Заказы на выполнение технического обслуживания, ремонта автотранспортных средств и отдельных агрегатов подаются заказчиком в форме письменной заявки.

Оформление заказов производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность заказчика, технического паспорта на автотранспортное средство. Заказчик, не являющийся владельцем, предъявляет заверенную в установленном порядке доверенность на право распоряжения автотранспортным средством.

Прием заявки заказчика к исполнению на автообслуживающем предприятии оформляется заказом-нарядом и при необходимости — его продолжением,

а заявки на гарантийный ремонт — рекламационным актом по форме, устанавливаемой изготовителем. В заказе-наряде указываются согласованный с заказчиком объем работ, необходимые запасные части и материалы, стоимость и срок выполнения заказа.

При оформлении заказа-наряда в случае оставления автотранспортного средства на предприятии для ремонта одновременно составляется приемосдаточный акт, в котором при приемке автотранспортного средства отражаются его комплектность, видимые наружные повреждения и дефекты, а также переданные заказчиком запасные части и материалы.

При приемке автотранспортного средства заказчику выдаются копии приемосдаточного акта и заказа-наряда.

Для ремонта автотранспортного средства могут быть использованы предоставляемые заказчиком запасные части и материалы, отвечающие требованиям действующей нормативно-технической документации. О предоставлении заказчиком запасных частей и материалов делается запись во всех экземплярах приемосдаточного акта.

Заказчик должен представить документы, подтверждающие законность приобретения номерных агрегатов автотранспортного средства.

Порядок выдачи автотранспортных средств. Автотранспортное средство выдается заказчику или его представителю после полной оплаты выполненных работ при предъявлении копии приемосдаточного акта и заказа-наряда, документов, удостоверяющих личность заказчика, а для представителя — также доверенности, оформленной в установленном порядке.

Выдача автотранспортного средства заказчику производится после контроля полноты и качества выполненных работ.

При получении автотранспортного средства из технического обслуживания и ремонта заказчик обязан проверить его комплектность (в том числе возможность подмены отдельных составных частей), а также объем выполненных работ, исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту.

Все претензии, касающиеся комплектности или подмены отдельных составных частей автотранспортного средства, заказчик обязан предъявить пред-

приятно непосредственно при получении его из технического обслуживания и ремонта. В противном случае он теряет право впоследствии ссылаться на эти недостатки.

Отсутствие претензий по объему, качеству и стоимости выполненных работ заказчик подтверждает подписью в заказе-наряде. При выдаче автотранспортного средства он получает копию заказ-наряда с отметкой об оплате.

Заказчик, оформивший необходимые документы и принявший автотранспортное средство, обязан незамедлительно выехать с территории автообслуживающего предприятия.

В случае прибытия заказчика на автообслуживающее предприятие для получения автотранспортного средства позднее, чем через трое суток (не считая выходных и праздничных дней) после обусловленного в заказе-наряде срока выполнения заказа, предприятие вправе направить автотранспортное средство на платную стоянку. Заказчик оплачивает стоимость хранения в соответствии с действующими прейскурантами.

В случае если заказчик в месячный срок после двукратного письменного предупреждения (с уведомлением) не получит автотранспортное средство, предприятие взыскивает с заказчика все причитающиеся платежи в порядке гражданского судопроизводства.

При обнаружении в течение гарантийного срока недостатков, которые не могли быть обнаружены при обычном способе контроля, заказчик обязан немедленно сообщить о них на автообслуживающее предприятие.

Гарантии и ответственность. Автообслуживающее предприятие несет ответственность за выполнение заказов в срок, качество выполненных работ, сохранность и комплектность автотранспортных средств, принятых на обслуживание (ремонт) в соответствии с действующим законодательством.

Претензии по качеству и объему выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту могут быть предъявлены заказчиком в течение следующих гарантийных сроков:

на работы технического обслуживания — в течение 20 дней при пробеге не более 1000 км;

на работы текущего ремонта — в течение 30 дней при пробеге не более 2000 км;

на работы по ремонту кузова и его элементов — в течение 6 мес.;

на работы по полной и частичной окраске — в течение 6 мес.

Указанные гарантийные сроки являются минимальными и могут быть увеличены автообслуживающим предприятием в соответствии с его технологическими возможностями.

Гарантийные сроки на используемые при техническом обслуживании и ремонте агрегаты, узлы и детали устанавливаются предприятием-изготовителем в нормативно-технической документации на агрегаты, узлы и детали.

Гарантийные сроки на новые кузова, двигатели, коробки передач, передние подвески, задние мосты, рулевое управление, редукторы заднего моста, сцепления легковых автомобилей, поставляемые в запасные части рыночного фонда, устанавливаются изготовителем. Они должны быть не менее 12 мес.

На восстанавливаемые предприятием-изготовителем двигатели автотранспортных средств гарантийный срок устанавливается не менее 12 мес. На двигатели, агрегаты, узлы и детали, восстанавливаемые автообслуживающими предприятиями, — не менее 6 месяцев. Гарантийный срок исчисляется с момента продажи агрегата, узла, детали или выдачи автотранспортного средства заказчику.

Претензии по качеству использованных при техническом обслуживании (ремонте) агрегатов, узлов и деталей рассматриваются и удовлетворяются, как правило, предприятиями, их реализовавшими, или автообслуживающими предприятиями, осуществляющими гарантийный ремонт автотранспортных средств соответствующих марок, близлежащими к месту жительства заказчика, с последующим предъявлением рекламации предприятию-изготовителю.

Претензии, указанные в настоящих Правилах, должны быть предъявлены заказчиком не позднее 10 дней по истечении гарантийного срока.

В случае несогласия заказчика с заключением автообслуживающего предприятия по предъявленной рекламации за ним сохраняется право за соответствующую плату направить автотранспортное средство на техническую экспер-

тизу или диагностирование. При подтверждении обоснованности рекламации расходы по определению и устранению дефектов несет автообслуживающее предприятие.

В случае утраты, порчи, повреждения принятого у заказчика автотранспортного средства (запасных частей, материалов), а также подмены его отдельных составных частей автообслуживающее предприятие обязано вернуть заказчику автотранспортное средство (запчасти, материалы) аналогичного качества, а при невозможности — возместить двукратную стоимость автотранспортного средства (запасных частей, материалов) и возместить причиненные убытки.

Ущерб, причиненный жизни, здоровью или имуществу заказчика, подлежит возмещению, если он наступил в течение предусмотренного гарантийного срока на выполненные работы или установленного нормативно-технической документацией изготовителя срока службы агрегатов, узлов и деталей, использованных при обслуживании (ремонте) автотранспортного средства.

При отсутствии установленного изготовителем конкретного срока службы агрегата, узла или детали он принимается равным 10 годам с момента исполнения работ по обслуживанию (ремонту) автотранспортного средства.

Примечание. Если в процессе ремонта были использованы изделия, имеющие признаки износа или старения (с согласия заказчика), срок службы устанавливается исходя из остаточного ресурса данных изделий.

Требование о возмещении ущерба, причиненного вследствие дефектов агрегатов, узлов или деталей, использованных при обслуживании (ремонте), может быть предъявлено заказчиком автообслуживающему предприятию, выполнявшему обслуживание (ремонт), или предприятию — изготовителю этих агрегатов, узлов или деталей.

#### Контрольные вопросы

1. Какой документ устанавливает правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания?
2. Какие правила оформления заказов и приемки автотранспортных средств устанавливает рассматриваемый нормативный документ?

3. Расскажите о порядке выдачи автотранспортных средств.
4. Какую ответственность несет автообслуживающее предприятие за качество и своевременность выполнения заказов?

Перечень работ и услуг по ТО автотранспортных средств,  
принадлежащих гражданам

Предприятия автотехобслуживания выполняют работы и предоставляют услуги по поддержанию автотранспортных средств в технически исправном состоянии в зависимости от их специализации, наличия производственных участков и технологической оснащённости (Положение о ТО и ремонте — РД 37.009.026-92).

Рассмотрим примерный перечень работ и услуг.

Техническое обслуживание и ремонт:

уборочно-моечные работы;

контрольно-диагностические работы;

крепежные работы;

регулирующие работы;

электротехнические работы;

работы по системе питания;

заправочные, смазочные работы;

периодическое техническое обслуживание;

ремонт узлов, систем и агрегатов (в том числе аккумуляторных батарей);

кузовные работы (в том числе жестяницко-сварочные, арматурные, обойные, окрасочные);

шиномонтажные, шиноремонтные, ремонт камер;

слесарно-механические работы;

медницкие работы.

Прочие работы и услуги:

предпродажная подготовка;

диагностирование агрегатов, узлов и систем автотранспортных средств;

подготовка автотранспортных средств к годовому техническому осмотру с выдачей справки для ГАИ;

замена кузовов и агрегатов;

гарантийное обслуживание;

гарантийный ремонт по договорам с предприятиями-изготовителями;

восстановление агрегатов, узлов и деталей;

подготовка к сезонной эксплуатации;

обработка и антикоррозийное покрытие, консервация;

установка ремней безопасности и дополнительных изделий (радиоприемников, фартуков колес, защитных пластин картера и т.д.);

пошив и установка чехлов;

оказание технической помощи по месту стоянки;

доставка неисправных автотранспортных средств к месту их ремонта или стоянки;

оказание технической помощи, в том числе в местах проведения органами ГАИ техосмотров;

абонементное обслуживание;

предоставление постов самообслуживания;

хранение автотранспортных средств на платных стоянках;

продажа автотранспортных средств;

продажа запасных частей;

продажа инструментов, принадлежностей и средств для ухода;

комиссионная торговля автотранспортными средствами;

комиссионная торговля деталями, узлами, агрегатами;

скупка деталей, узлов, агрегатов, автотранспортных средств;

прием отработавших аккумуляторных батарей;

прием предварительных заявок на текущий ремонт и техническое обслуживание;

проведение консультаций по вопросам технического обслуживания, ремонта, хранения и эксплуатации;

составление расчетов стоимости ремонта после аварии.

На предприятиях могут внедряться новые виды услуг и работ, а также формы организации производства.

Контрольные вопросы

Перечислите примерный перечень работ и услуг на техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, принадлежащих гражданам.

Какие работы и услуги дополнительно предоставляются предприятиями автотехобслуживания? Обоснуйте целесообразность дополнительных услуг.

Общие технические требования к автотранспортным средствам, принимаемым предприятиями автотехобслуживания

Настоящие технические требования распространяются на автотранспортные средства, узлы и агрегаты, принимаемые предприятиями технического обслуживания для производства работ по ТО и ремонту.

Автотранспортное средство, принимаемое в ТО или ремонт, по типу и конструкции может не соответствовать техническим условиям предприятия-изготовителя. При этом изменения должны быть внесены в технический паспорт.

В техническое обслуживание принимаются автотранспортные средства в комплектности изготовителей. Допускается отсутствие отдельных составных частей, не препятствующих выполнению работ.

В текущий ремонт принимаются автотранспортные средства в комплектности изготовителя, некомплектные, а также отдельные узлы и агрегаты.

Автотранспортное средство (узел, агрегат), поступающее в ТО или ремонт, должно быть чистым.

Не принимаются в ТО или ремонт автотранспортные средства, узлы и агрегаты, подвергавшиеся ремонту способами, препятствующими выполнению заявленных работ (сварка сопряженных деталей вместо разъемного соединения, предусмотренного конструкцией; внесение изменений, влияющих на безопасность движения и т.д.).

Автотранспортные средства, переоборудованные для работы на газовом топливе, принимаются в ТО и ремонт при представлении владельцем акта

по форме 2 согласно «Инструкции по переоборудованию автомобилей в газобаллонные для работы на сжиженном нефтяном газе, приемке на переоборудование, испытанию топливной системы питания, монтажу комплекта газобаллонной аппаратуры легковой» (утв. Мингазпромом СССР 29 сентября 1988 г.). Дополнительные записи в технические паспорта на такие автотранспортные средства не вносятся.

Технические требования к кузовам и кузовным деталям легковых автомобилей, принимаемым в ремонт для выполнения кузовных и окрасочных работ, определены РД 37.009.024-92.

Технические требования к деталям, узлам и агрегатам, сдаваемым для восстановления и использования их при ремонте, изложены в «Положении о порядке приема и расчетов с населением на легковые автомобильные детали, узлы и агрегаты предприятиями автотехобслуживания» (Минавтосельхозмаш, 1991).

На автотранспортном средстве, принимаемом в ТО и ремонт, должны быть сняты (отключены) противоугонные устройства.

Контрольные вопросы

В каких случаях вносятся изменения в технический паспорт автотранспортного средства?

Какие документы требуются для приема в ТО и ремонт автотранспортных средств, переоборудованных для работы на газовом топливе?

Какие автотранспортные средства, узлы и агрегаты не принимаются в ТО или ремонт?

Общие технические требования к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта

В соответствии с «Положением о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» РД 37.009.026-92 (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43) установлены технические требования, которые распространяются на автотранспортные средства, узлы и агрегаты, выпускаемые из ТО и ремонта, только в части работ, выполненных предприятиями

автотехобслуживания. При устранении отдельных неисправностей эти требования распространяются также на все виды сопутствующих работ, проводимых в соответствии с технологией.

Автотранспортное средство, выпускаемое с предприятия автотехобслуживания, должно быть чистым.

Объем выполненных работ и комплектность автотранспортного средства должны соответствовать заказу-наряду и приемным документам.

Резьбовые соединения должны быть надежно закреплены. Моменты затяжки резьбовых соединений должны соответствовать требованиям изготовителя. Соединения, подлежащие креплению шплинтами и стопорными кольцами, должны быть зафиксированы в соответствии с требованиями конструкции автотранспортного средства.

Уровни масел в картерах двигателя, коробки передач, коробки отбора мощности, раздаточной коробки, ведущих мостов, межосевого дифференциала, колесных редукторов, кожуха приводных валов, рулевого механизма; гидроусилителя рулевого управления; в балансирах задней подвески; охлаждающей жидкости в системе охлаждения; эксплуатационных жидкостей в гидравлической системе привода тормозов и механизма выключения сцепления, бачке омывателя ветрового (заднего, фар) стекла должны соответствовать требованиям изготовителей.

У специализированного автотранспортного средства уровни масел, охлаждающей и эксплуатационных жидкостей в агрегатах, узлах и системах, размещенных на шасси базового транспортного средства, должны соответствовать требованиям изготовителей.

Течь масел, охлаждающей и эксплуатационных жидкостей, вызванная нарушением герметичности соединений, не допускается. «Потение», образование масляных пятен, не нарушающих нормальной работы и не требующих пополнения смазки между двумя техническими обслуживаниями, не являются браковочным признаком.

Подтекания в топливной системе (в том числе, предпускового подогревателя) не допускаются.

Система выпуска отработавших газов должна быть герметична.

Содержание вредных веществ в отработавших газах или дымность автотранспортного средства не должны превышать установленных норм\*.

Примечание. Здесь и далее отмеченные знаком «\*» — это нормативные и контрольно-регулируемые данные, принимаемые по нормативно-технической документации изготовителя, стандартам и Правилам дорожного движения.

Узлы и детали должны быть смазаны в соответствии с требованиями химмотологической карты, рекомендованной изготовителем. Разрывы и трещины (выпучивание) резинометаллических шарниров, резиновых втулок рычагов и штанг подвески, эластичных муфт, защитных кожухов и чехлов не допускаются.

Двигатель. Двигатель должен приводиться в рабочее состояние не более чем после трехкратного включения стартера и, прогретый до рабочей температуры, устойчиво работать на минимальной частоте вращения коленчатого вала, без «провалов» и хлопков увеличивать частоту вращения при открывании дроссельной заслонки.

Двигатель, имеющий комбинированную систему питания (бензин-газ), должен удовлетворять этим требованиям при запуске на любом виде топлива.

При работе двигателя не должно прослушиваться посторонних шумов и стуков.

Давление масла в системе смазки прогретого двигателя должно соответствовать норме\*.

Воздухоочиститель должен быть обслужен в соответствии с требованиями изготовителя.

Масло в двигателе, а также фильтрующие элементы должны быть заменены, центрифуга очищена и промыта.

Тепловые зазоры в механизме привода клапанов должны соответствовать норме\*.

Натяжение ремня (ремней) привода водяного насоса и генератора, гидросилителя рулевого управления должно соответствовать норме\*.

Натяжение цепи (ремня) привода распределительного вала должно соответствовать норме\*.

Сцепление. Сцепление должно полностью выключаться и плавно включаться.

Пробуксовка сцепления и шум выжимного подшипника не допускаются.

Свободный ход педали сцепления должен соответствовать норме\*. Педаль должна возвращаться в исходное положение.

Коробка передач, раздаточная коробка, коробка отбора мощности. Переключение передач должно производиться без рывков и заеданий.

Не допускается переключение передач, имеющих синхронизаторы, с шумом и скрежетом.

Самопроизвольное выключение передач не допускается.

Карданная передача. При вращении карданной передачи стуки и вибрация не допускаются.

Зазор в шлицевом соединении не допускается. Зазоры в подшипниках крестовин должны соответствовать норме\*.

Деформация и видимые трещины деталей карданной передачи не допускаются.

Ведущий мост, передний привод, ступицы. Стук (повышенный шум) в ведущем мосту (переднем приводе) при трогании с места, движении и торможении автотранспортного средства, переключении передач не допускается.

Зазор в подшипниках ступиц колес должен соответствовать норме\*.

Подвеска. Не допускаются стуки при движении автотранспортного средства или раскачке.

Амортизаторы (телескопические стойки) должны быть работоспособны.

Углы установки передних колес должны соответствовать норме\*.

Зазоры в шарнирах реактивных штанг не допускаются.

Наличие трещин на деталях передней подвески не допускается.

Рулевое управление. Суммарный люфт в рулевом управлении должен соответствовать норме\*. Осевое перемещение рулевого колеса не допускается.

При повороте передних колес не допускается их задевание за детали автотранспортного средства.

Вращение рулевого колеса при повороте управляемых колес в любом направлении должно происходить без рывков и заеданий.

Насос гидроусилителя рулевого управления должен создавать давление, соответствующее норме\*.

Не допускаются перемещения узлов рулевого управления относительно кузова, не предусмотренные конструкцией автотранспортного средства.

Тормозные системы. Однократное нажатие на педаль тормоза должно обеспечивать одновременное торможение колес левой и правой сторон одной оси. Эффективность рабочей, стояночной, запасной и вспомогательной тормозных систем должна соответствовать норме\*.

При полном торможении педаль и рычаг стояночного тормоза не должны доходить до упора.

Свободный ход педали тормоза должен соответствовать норме\*.

Давление воздуха в системе пневматического привода тормозов должно соответствовать норме\*.

Шины. Давление воздуха в шинах должно соответствовать норме\*.

Электрооборудование. Уровень и плотность электролита в аккумуляторной батарее должны соответствовать норме\*. Течь электролита не допускается.

Агрегаты, узлы и приборы системы электрооборудования, освещения, световой и звуковой сигнализации должны быть проверены, исправны и отрегулированы в соответствии с технологической документацией.

Электропроводка должна быть надежно закреплена в точках, предусмотренных конструкцией, иметь исправную изоляцию и надежный контакт в местах соединений.

Элементы системы зажигания должны быть исправны и обеспечивать устойчивую и бесперебойную работу двигателя на всех режимах.

Кузов и прочие элементы конструкции. Техническое состояние кузова легкового автомобиля и его составных частей, выпускаемых из ремонта, должно соответствовать требованиям, установленным РД 37.009.024-92.

Двери кузова (кабины), крышка багажника, капот должны легко открываться и закрываться. Самопроизвольное их открывание не допускается.

Двери не должны открываться наружными ручками при включении внутренних фиксаторов замков.

Замки бортов (дверей) грузовой платформы должны исключать самопроизвольное их открывание.

Угол закручивания торсиона механизма опрокидывания кабины должен соответствовать норме\*.

Механизм подъема платформы автомобиля-самосвала, запорный механизм, упорно-ограничительное устройство должны быть исправны.

Механизмы регулирования положения сиденья должны быть исправны.

Стеклоподъемники дверей должны плавно поднимать, опускать и удерживать стекла в любом положении.

Элементы обдува и обогрева стекол должны быть исправны.

### Контрольные вопросы

13. Назовите примерный перечень работ и услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств, принадлежащих гражданам.

14. Перечислите технические требования к автотранспортным средствам, принимаемым предприятиями автотехобслуживания.

15. В соответствии с каким нормативным документом установлены технические требования, которые распространяются на автотранспортные средства, узлы и агрегаты, выпускаемые из ТО и ремонта?

16. Какие общие технические требования предъявляются к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта?

17. Перечислите технические требования, предъявляемые к двигателю автотранспортного средства, выпускаемого из технического обслуживания и ремонта.

18. Какие технические требования предъявляются к сцеплению, коробке передач и тормозной системе автотранспортного средства, выпускаемого из технического обслуживания и ремонта?

19. Какие общие технические требования предъявляются к электрооборудованию автотранспортного средства, выпускаемого из технического обслуживания и ремонта?

### Порядок приема заказов на ТО и технический ремонт автомобилей

Прием автомобиля в ремонт. Прием автомобилей в ремонт осуществляется на основании двух документов:

«Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 с изм. и доп.);

«Положения о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» РД 37.009.026-92 (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43).

Рассматриваемое Положение применяется в части, не противоречащей «Правилам оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).

Рассмотрим понятия, используемые в Правилах.

Потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнитель — организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребите-

лям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств по возмездному договору (далее именуется договор).

Деятельность по ремонту частных автомобилей является публичной, т.е. услуги оказываются каждому, кто с ней обратится (ст. 426 ГК РФ «Публичный договор»).

Каждый исполнитель (автосервис) на основании вышеуказанных документов должен иметь:

1) вывеску с наименованием своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы;

2) помещение для приема заказов, в котором содержится в удобном для обозрения месте следующая информация:

«Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290);

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;

образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;

наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);

цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

гарантийные сроки, если они установлены;

сведения о сроках выполнения заказов;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Информация должна доводиться до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, — на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Заявка на ремонт автомобиля. Заявка может подаваться потребителем в письменной форме, а также устно (по телефону). На основании заявки исполнитель назначает потребителю дату и время его прибытия и предоставления автотранспортного средства для оказания услуги (выполнения работы). Исполнитель обязан обеспечить учет заявок. Форма заявки приведена в Положении о ТО и ремонте (РД 37.009.026-92). Заявка (Рисунок 4.1) является основанием для формирования договора (заказа-наряда).

### **Заявка на проведение технического обслуживания и ремонта**



При неявке в указанный срок автотранспортное средство принимается в порядке общей очереди.

Согласованная заявка служит основанием для открытия заказ-наряда.

Заказ-наряд на ремонт автомобилей (форма договора). По норме закона (Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290) исполнитель обязан заключить договор при наличии возможности оказать заявленную услугу (выполнить заявленную работу).

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автототранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автототранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автототранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ). Форма заказа-наряда (Рисунок 4.2) приведена в Положении о ТО и ремонте (РД 37.009.026-92).

Заказ-наряд

## Заказ-наряд

Код

\_\_\_\_\_ Предприятие \_\_\_\_\_ Серия \_\_\_\_\_

адрес, телефон \_\_\_\_\_ ЗАКАЗ-НАРЯД

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_ Продолжение к ЗАКАЗУ-НАРЯДУ

(фамилия,

\_\_\_\_\_

имя, отчество)

Адрес \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

Владелец \_\_\_\_\_

Номера продолжений к заказу-наряду \_\_\_\_\_

Дата	оформления	Опознавательный номер	
	исполнения		
	фактич. исполнения	Оплата за счет	Код

Город, село	Транспортное средство				Заказчика	
	Марка, модель		Номерн. знак		Двигат. №	Завода-изгото- вителя
	Код марки мод.		Год выпус- ка		Кузов №	Предприятия

Город, село	Транспортное средство					Заказчика	
	Марка, модель		Номерн. знак		Двигат. №	Завода-изгото- вителя	
	Код марки мод.		Год выпус- ка		Кузов №	Предприятия	
<b>1. ВЫПОЛНЕННЫЕ РАБОТЫ</b>							
Наиме- нование работ (код)	Номер позиции по прейску- ранту	Количе- ство	Цена	Процент надбавки	Сумма	Фами- лия, имя, от- чество испол- нителя	Подпись исполни- теля
1	2	3	4	5	6	7	8

Рисунок 4.2 - Заказ-наряд

Исполнитель может разработать свою форму наряда-заказа, при этом в договоре (наряде-заказе) должны содержаться следующие сведения:

фирменное наименование (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).

Договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и др.), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.д.

Приемосдаточный акт. В случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором (заказом-нарядом) 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.

Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Экземпляры заказа-наряда и приемосдаточного акта выдаются потребителю (перед оставлением потребителем автомобиля у исполнителя). Одним из обязательных реквизитов заказа-наряда является цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон.

Контрольные вопросы

Перечислите документы, обязательные для автосервиса.

В какой форме подается заявка на ремонт автомобиля?

Заполните образец формы договора (наряд-заказ) на ремонт автомобиля.

Заполните образец заказа-наряда.

Какие сведения должны содержаться в самостоятельно разрабатываемой форме заказа-наряда?

Прием автомобиля из ремонта

Прием автомобиля из ремонта в случае, когда автомобиль оставлялся у исполнителя. На руках у потребителя должна быть копия заказа-наряда и приемосдаточного акта. В заказе-наряде указываются конкретные операции по ремонту и сроки ремонта автомобиля.

Прием автомобиля из ремонта осуществляется потребителем в следующем порядке. На основании приемосдаточного акта проверяются комплектность и внешний вид автомобиля.

Сроки ремонта автомобиля должны быть указаны в заказе-наряде.

Это требование обязательно к исполнению на основании «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).

Согласно п. 15 данных Правил договор (заказ-наряд) наряду с другими обязательными требованиями должен отражать:

дату 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).

В окончательном виде п. 28 вышеуказанных Правил трактует, что исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором.

Согласно «Положению о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам» (РД 37.009.026-92) автообслуживающее предприятие обязано выполнить согласованный с заказчиком объем работ полностью, качественно и в срок. Сроки исполнения заказов (в рабочих днях) устанавливаются в каждом конкретном случае, по согласованию с заказчиком, и не должны превышать при выполнении операций технического обслуживания двух дней (с учетом графика сменности), текущего ремонта (кроме кузова) — 10 дней.

Пункт 50 «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» предусматривает материальную ответственность исполнителя за нарушение установленных сроков оказания услуги (выполнения работы).

Проверка выполненных работ по ремонту автомобиля. Работы по ремонту автомобиля проверяются потребителем в присутствии исполнителя. Осуществляется проверка автомобиля по выполненным операциям ремонта. Если была замена запчастей, то проверяется факт их замены. Старые детали — собственность потребителя. Если был стук или другие посторонние звуки, то проверяется качество ремонта при движении автомобиля. Если была замена масла — свежее масло видно на щупе, остатки — в канистре. Если проверка объема и качества работ необходима под днищем автомобиля, значит, автомобиль надо поднять на подъемнике и т.д.

Выписка из п. 35 «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»: «Потребитель обязан проверить с участием исполнителя объем и качество оказанной услуги (выполненной работы) по ремонту автомобиля, исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги (выполненной работы), подмены составных частей, потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем» (заказ-наряд).

В соответствии с п. 41 требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

Речь идет о явных недостатках, выявленных при принятии автомобиля после ремонта и опять же о явных недостатках, выявленных в ходе ремонта (потребитель имеет право в любое время проверять ход и качество выполнения работ, не вмешиваясь в деятельность исполнителя (п. 31). Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Требования в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы), относят к скрытым недостаткам, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки.

Автомобиль из ремонта принимается потребителем, который расписывается за приемку в соответствующей графе заказа-наряда.

#### Контрольные вопросы

1. Назовите порядок проверки выполненных работ по ремонту автомобиля.
2. В каком порядке осуществляется потребителем прием автомобиля из ремонта?
3. Перечислите действия потребителя при обнаружении отступлений от договора.

#### Тема: Порядок оплаты оказываемых услуг (выполняемых работ)

В соответствии с перечисленными ниже пунктами «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» предусмотрен определенный порядок расчетов за оказанные услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Пункт 23. Порядок расчетов за оказанную услугу (выполненную работу) определяется договором между потребителем и исполнителем (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 января 2007 г. № 43). Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу (выполненную работу) после ее принятия потребителем. С согласия потребителя услуга (работа) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 января 2007 г. № 43).

Запасные части и материалы, предоставленные исполнителем, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с условием окончательного расчета при получении потребителем оказанной исполнителем услуги (выполненной работы), если иной порядок

расчетов за запасные части и материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В соответствии с договором запасные части и материалы могут быть предоставлены исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты их потребителем в рассрочку.

Пункт 24. Цена оказываемой услуги (выполняемой работы) в договоре определяется соглашением между исполнителем и потребителем. Если на какой-либо вид услуг (работ) цена устанавливается или регулируется государственными органами, то цена, определяемая договором между исполнителем и потребителем, не может быть выше нее.

Пункт 25. На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

В случаях когда услуга (работа) оказывается (выполняется) в соответствии со сметой, составленной исполнителем, смета становится частью договора с момента подтверждения ее потребителем.

Пункт 26. Смета может быть приблизительной или твердой. При отсутствии в договоре других указаний смета считается твердой.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель — ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих оказанию услуг (выполнению работ) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости запасных частей и материалов, предоставляемых исполнителем (а также оказываемых ему третьими лицами услуг), которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить

об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя оплатить оказанную часть услуги (выполненную часть работы).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату услуги (работы) в пределах приблизительной сметы.

#### Контрольные вопросы

1. Расскажите о порядке расчетов за оказанную услугу (работу).
2. Как определяется цена оказываемой услуги?
3. Назовите особенности приблизительной и твердой сметы.
4. В каких случаях исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы?

#### **Тема: Ответственность исполнителя**

В соответствии с перечисленными ниже пунктами «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

Пункт 39. Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию об услуге (работе), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, — в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге (работе), несет ответственность, предусмотренную п. 40

настоящих Правил, за недостатки услуги (работы), возникшие после ее принятия потребителем вследствие отсутствия у него такой информации.

Пункт 40. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

безвозмездного устранения недостатков;

соответствующего уменьшения установленной за работу цены;

безвозмездного повторного выполнения работы;

возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 января 2007 г. № 43).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Пункт 41. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

Пункт 42. 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.

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после принятия оказанной услуги (выполненной работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги (выполненной работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случае когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки оказанной услуги (выполненной работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные п. 40 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Пункт 43. Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) должны быть устранены исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который указывается в договоре.

Пункт 44. В случае выявления существенных недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы), но в пределах установленного на результат оказанной услуги (выполненной работы) срока службы или в течение 10 лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней с даты его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустраняемым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу (выполненную работу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора и возмещения убытков (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 января 2007 г. № 43).

Пункт 45. Исполнитель, предоставивший запасные части и материалы для оказания услуг и выполнения работы, отвечает за их качество по правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

Пункт 46. Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги (выполнения работы), сроки начала и (или) окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);

отказаться от исполнения договора (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 января 2007 г. № 43).

Пункт 47. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Пункт 48. Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги (выполнения работы) оформляются договором.

В случае несоблюдения исполнителем новых сроков потребитель вправе предъявить ему иные требования, установленные п. 46 настоящих Правил.

Пункт 49. При отказе от исполнения договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работы), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу) (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 января 2007 г. № 43).

Пункт 50. В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если сроки определены в часах) просрочки неустойку (пени) в размере 3% цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором не определена, — общей цены услуги (работы). Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение сроков начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы)) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 46 настоящих Правил.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида оказания услуги (выполнения работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

Пункт 51. При неисполнении заказа в установленные сроки кроме уплаты неустойки потребителю должна быть возвращена в полном объеме надбавка за срочность, если таковая была предусмотрена договором.

Пункт 52. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором, если иное не определено законом.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков или о повторном оказании услуги (выполнении работы) не освобождает

дает исполнителя от ответственности в виде уплаты неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы).

Пункт 53. Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, подлежит возмещению в полном объеме в порядке, установленном федеральными законами.

Пункт 54. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

Пункт 55. Государственный контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальные органы), а также другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в пределах своей компетенции (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 января 2007 г. № 43).

#### Контрольные вопросы

1. Какой нормативный документ устанавливает порядок расчетов за оказанные услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств? Назовите основные положения порядка расчетов за оказанные услуги.

2. Чем определяется цена оказываемой услуги (выполняемой работы)?

3. Какую ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору несет исполнитель?

Перечислите порядок возмещения убытков, причиненных потребителю.

Типовой перечень основной нормативно-технической, организационной и технологической документации для предприятий на проведение ТО и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам

Нормативно-техническая документация. К ней относятся:

отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей» (ОСТ 37.001.082-92);

«Приемка, ремонт и выпуск из ремонта кузовов легковых автомобилей предприятиями автотехобслуживания» (РД 37.009.024-92).

Организационная и технологическая документация. К ней относятся:

перечень работ и услуг, выполняемых предприятием;

«Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини-трактора)» (РД 37.009.026-92);

«Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники» (РД 37.009.025-92);

«Положение о порядке приема и расчетов с населением за легковые автомобили, детали, узлы и агрегаты предприятиями автотехобслуживания» (МАП, 1991);

«Положение о порядке предоставления услуг на участках самообслуживания СТО» (МАП, 1987);

«Положение о порядке предоставления станциями технического обслуживания услуг по подготовке автомобилей к государственному техническому осмотру» (МАП, 1988);

«Методическое руководство по определению стоимости транспортного средства с учетом естественного износа и технического состояния на момент предъявления» (РД 37.009.015-92);

прейскуранты на техническое обслуживание, ремонт и запасные части легковых автомобилей. Дополнение к прейскуранту;

руководства (инструкции) по эксплуатации автомобилей;

руководства по ремонту автомобилей;

сервисные книжки легковых автомобилей;

каталоги запасных частей автомобилей;

технологическая документация по видам работ, проводимых при обслуживании и ремонте легковых автомобилей;

«Типовые правила обмена автотранспортных средств, реализованных через розничную торговую сеть» (Департамент автомобильной промышленности РФ, 1992).

Примечания. 1. Документы, указанные в Перечне, должны учитывать положения Закона РФ «О защите прав потребителей».

2. Требования нормативно-технической документации данного Перечня распространяются на обслуженные (отремонтированные) автомобили только в части работ, выполненных по согласованию с владельцем.

3. До передачи предприятиями-изготовителями технологических процессов к новым моделям автомобилей техническое обслуживание и ремонт производятся в соответствии с руководствами (инструкциями) по эксплуатации и ремонту.

4. Наличие обозначенных звездочкой «\*» нормативно-технической и организационной документации обязательно для СТО, выполняющих данный вид услуг.

5. Технологические процессы на техническое обслуживание и ремонт автомобилей должны полностью соответствовать действующим техническим условиям на соответствующие виды работ и модели автомобилей.

#### Контрольные вопросы

Перечислите основную нормативно-техническую документацию на проведение технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.

Перечень «Организационная и технологическая документация» разделите на организационную и технологическую документацию. Обоснуйте ваш ответ.

#### Формы первичных документов

В соответствии с Приложением 6 к «Положению о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)», РД 37.009.026-92 (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43) предусмотрены следующие формы первичных документов: «Заявка», «Талон» (на специальные виды работ), «Приемо-сдаточный акт», «Заказ-наряд», «Журнал учета заказов». Формы могут видоизменяться в соответствии с требованиями машинной обработки.

Заказы на выполнение предприятиями работ по ТО и ремонту автотранспортных средств подаются в форме «Заявки». Заказчик заполняет графы по видам заказываемых работ, личные данные и при наличии указывает категорию льготы. На заявке же автообслуживающим предприятием указывается причина отказа в каких-либо услугах, подписываемая ответственным лицом. Заявка

оформляется в одном экземпляре. После оплаты работ заявка передается в бухгалтерию.

Заказы на выполнение отдельных видов работ ТО и ремонта могут оформляться «Талоном» (Рисунок 4.3) на специальные виды работ, например: балансировка колес, мойка автотранспортных средств, проверка углов установки колес и т.д.

КОРЕШОК					Л И Н И Я  О Т Р Е З А	Станция	Л И Н И Я  О Т Р Е З А	Серия _____ № _____	
ТАЛОНА						технического			
						обслуживания			Штамп «Оплачено»
Серия						№ _____ г. _____			или
№									ОТТИСК КАССОВОГО
Стоимость						ТАЛОН			аппарата
руб.									
коп.						Серия			Дата «__» _____ 20__ г.
						№			
						на			Кассир:
						(вид работ)			
						Автомобиль			Мастер:
					Гос. №				
					Стоимость				
					руб. __ коп. __				

**Рис. 4.3. Форма «Талон» на специальные виды работ**

Реализацию талонов осуществляет кассир. Талон оформляется в одном экземпляре. Левая часть талона по окончании работ передается владельцу, а правая — в бухгалтерию.

Основным документом на принятое от заказчика автотранспортное средство является «Приемо-сдаточный акт». Одновременно акт служит квитанцией на принятые от заказчика автотранспортное средство, запасные части и материалы.

Форма приемо-сдаточного акта приведена на **рис. 4.4, 4.5**.



**Рис. 4.4. Приемо-сдаточный акт**

#### **Агрегаты, узлы, детали и материалы, принятые от заказчика**

Наименование				Количество
Заказчик			Мастер-приемщик	

**Рис. 4.5. Обратная сторона приемо-сдаточного акта**

«Приемо-сдаточный акт» оформляется в двух экземплярах мастером по приемке. Копия передается заказчику после принятия автотранспортного средства на предприятие автотехобслуживания.

Прием заказа к исполнению оформляется «Заказом-нарядом» и, при необходимости, «Продолжением заказа-наряда». Формы заполняются при приемке автотранспортного средства на обслуживание или ремонт и служат для определения объема работ и их стоимости, получения со склада материальных ценностей.

В «Заказе-наряде» («Продолжении заказа-наряда») указывают соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности, необходимые для выполнения этих работ.

Форма «Заказа-наряда» («Продолжение заказа-наряда») заполняется в четырех экземплярах, из которых первый направляется в производство вместе с автотранспортным средством и после проставления фамилий исполнителей

работ и кодов видов выполненных работ является документом для начисления заработной платы, одновременно этот экземпляр «Заказа-наряда» служит пропуском для въезда. Второй экземпляр передается на склад для выдачи материальных ценностей в производство, а затем — в бухгалтерию с отчетом о списании материальных ценностей с подотчета материально-ответственного лица. Третий экземпляр передается в бухгалтерию для контроля за поступлением в кассу оплаты заказа, за списанием товарно-материальных ценностей с подотчетного лица, включением выполненных работ в объем реализации бытовых услуг. Четвертый экземпляр выдается заказчику.

«Заказ-наряд» заполняется на лицевой и оборотной сторонах. При этом в первом экземпляре на оборотной стороне заполняются реквизиты «Заказ принят», «Объем и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».

«Продолжение заказа-наряда» применяется в следующих случаях:

если при открытии «Заказа-наряда» недостаточно места для перечисления работ и материальных ценностей, необходимых для их выполнения;

если в процессе ремонта появляется необходимость проведения дополнительных работ по устранению неисправностей, не выявленных при приемке автотранспортного средства.

При этом «Продолжение заказа-наряда» выписывается без согласования с заказчиком, если стоимость дополнительных работ и материальных ценностей, израсходованных в процессе устранения неисправностей, не превышает установленного процента от первоначальной стоимости заказа.

Оплата выполненных работ, запчастей и материалов производится владельцем через кассу предприятия автотехобслуживания и фиксируется на документах оттиском кассового аппарата или штампом «Оплачено», проставляемым кассиром.

Журнал учета заказов (Рисунок 4.6) применяется для учета автотранспортных средств, принятых на обслуживание или в ремонт. Ведется в столе заказов на основании оформленных заказов-нарядов.

#### Контрольные вопросы

Назовите перечень нормативно-технической документации для предприятий на проведение технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.

Назовите перечень организационной и технологической документации для предприятий на проведение технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.

Перечислите формы первичных документов, предусмотренные Приложением 6 к «Положению о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам».

В какие подразделения направляется форма «Заказ-наряд» («Продолжение заказа-наряда»), с какой целью и в каком количестве?

В каких случаях применяется «Продолжение заказа-наряда»?

(предприятие)	

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЗАКАЗОВ за \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата оформления	Номер заказа-наряда	Продолжение заказа-наряда (номер, дата)	Фамилия, и. о. заказчика	Дата выдачи заказа
1	2	3	4	5

**Рис. 4.6. Журнал учета заказов**

Типовая контрольно-диагностическая карта проверки технического состояния автотранспортного средства

В соответствии с Приложением 7 к «Положению о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» РД 37.009.026-92 (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43) предусмотрена типовая контрольно-диагностическая карта (КДК) проверки технического состояния автотранспортного средства (КДК) (Рисунок 4.7).

Марка автомобилей		Заказчик, Ф. И. О.
Гос. номер. знак		Мастер, Ф.И.О.
Общий пробег		Дата проведения
Год выпуска		диагностирования
Заявка заказчика о неисправностях автотранспортного средства		

Номер п/п	Наименование параметра	Нормативные значения и режимы измерений	Фактическое значение параметра	Примечание
1	2	3	4	5
1	Тормозные силы на колесах <sup>*</sup>, кгс			
2	.....			
	.....			
	И т. д.			

<sup>\*</sup> Параметр дан для примера.

1. Пометки в графе 5:

«+» — в норме;

«р» — требуется ремонт;

«з» — требуется замена;

«г» — требуется регулировка.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

о техническом состоянии автотранспортного средства

Подпись лица, давшего заключение (проводившего диагностирование)

**Рис. 4.7. Типовая контрольно-диагностическая карта**

## Контрольные вопросы

1. Что представляет собой контрольно-диагностическая карта проверки технического состояния автотранспортного средства?
2. Заполните контрольно-диагностическую карту проверки технического состояния автотранспортного средства по вариантам, предложенным преподавателем.

Порядок проверки и подготовки автотранспортных средств к периодическим техническим осмотрам

В соответствии с Приложением 8 к «Положению о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» РД 37.009.026-92 (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43) предусмотрен порядок подготовки к Государственному техническому осмотру:

автотранспортные средства могут быть подготовлены к государственному техническому осмотру (в дальнейшем — техническому осмотру) самостоятельно владельцем или на автообслуживающем предприятии;

порядок проведения технического осмотра легковых автомобилей индивидуальных владельцев автообслуживающими предприятиями регламентирован «Положением о порядке предоставления станциями технического обслуживания услуг по подготовке автомобилей к государственному техническому осмотру»;

автообслуживающие предприятия предоставляют, при наличии возможности, владельцам грузовых автомобилей и автобусов при подготовке и проведении технического осмотра следующие виды услуг: подготовка автотранспортных средств к техническому осмотру, проверка автотранспортных средств перед техническим осмотром, техническая помощь владельцам автотранспортных средств в местах проведения госавтоинспекцией технического осмотра;

подготовка автотранспортных средств к техническому осмотру заключается в проведении на автообслуживающем предприятии технических обслужива-

живаний, устранении выявленных неисправностей и выдаче акта, свидетельствующего о соответствии технического состояния автотранспортного средства нормативно-технической документации;

проверка автотранспортного средства перед техническим осмотром заключается в проведении на автообслуживающем предприятии контрольно-диагностических работ и выдаче справки, свидетельствующей о соответствии технического состояния автотранспортного средства нормативно-технической документации;

техническая помощь может оказываться владельцам автотранспортных средств за пределами автообслуживающего предприятия в местах проведения технического осмотра. При этом производятся контрольно-диагностические и регулировочные работы, устранение мелких неисправностей систем и приборов, влияющих на безопасность движения и токсичность (дымность) отработавших газов двигателей.

Порядок допуска автообслуживающего предприятия к участию в техническом осмотре автотранспортных средств:

1) в техническом осмотре автотранспортных средств участвуют автообслуживающие предприятия, имеющие следующие средства диагностирования:

стенд роликовый для проверки рабочей и стояночной тормозных систем (по мере выпуска и оснащения автообслуживающих предприятий), а при его отсутствии — уклон для проверки стояночной тормозной системы;

люфтмер для проверки рулевого управления;

прибор (экран) для проверки регулировки светового пучка фар;

прибор определения токсичности отработавших газов двигателя;

прибор определения дымности отработавших газов двигателя.

Примечание. Предприятия, не оснащенные стендом для проверки тормозных систем, также могут привлекаться к участию в техническом осмотре. При этом проверка эффективности торможения может выполняться на мерном участке в соответствии с Правилами дорожного движения;

2) подготовленность автообслуживающего предприятия к участию в техническом осмотре автотранспортных средств определяется наличием и исправ-

ностью средств диагностирования, своевременностью их аттестации и проверки метрологическими службами, а также проверки наличия соответствующих приспособлений, нормативно-технической и технологической документации;

3) автотранспортные предприятия, кооперативы, предприятия, для которых оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств не является основной деятельностью, допускаются к предоставлению услуг по техническому осмотру транспортных средств в установленном порядке.

Порядок подготовки автотранспортных средств к техническому осмотру при проведении технического обслуживания:

подготовка автотранспортных средств к техническому осмотру может быть совмещена с проведением очередного ТО-1 и ТО-2, ТР. Устранение выявленных неисправностей, влияющих на безопасность движения и не входящих в объем ТО, выполняется с согласия заказчика;

владельцы автотранспортных средств, прошедших подготовку к техническому осмотру и признанных технически исправными, получают на автообслуживающем предприятии справку (Рисунок 4.8), которая оформляется в одном экземпляре и предъявляется Госавтоинспекции для оформления технического осмотра;

справки регистрируются в журнале установленного образца. Журнал хранится на предприятии в течение одного года;

бланки справок относятся к документам строгой отчетности, изготавливаются и нумеруются типографским способом;

при утере справки владельцы автотранспортных средств не позднее 30 суток со дня ее выдачи (срок действия справки) вправе получить на автообслуживающем предприятии дубликат.

СПРАВКА номер \_\_\_\_\_ о техническом состоянии автотранспортного средства

Выдана \_\_\_\_\_ владельцу (фамилия, инициалы) \_\_\_\_\_ автотранспортного средства \_\_\_\_\_ (модель, номерной

знак) в том, что на \_\_\_\_\_ (наименование автообслуживающего предприятия) проверено техническое состояние указанного автотранспортного средства.

Автотранспортное средство технически исправно

Должностное лицо предпр

(подпись)

(фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

*Примечание.* Для оформления результатов технического осмотра автотранспортное средство должно соответствовать Правилам дорожного движения в части технического состояния кузова (кабины) и наличия автопринадлежностей и быть представлено в Госавтоинспекцию в течение 30 суток со дня выдачи настоящей справки.

#### СПРАВКА номер \_\_\_\_ о техническом состоянии автотранспортного средства

Выдана \_\_\_\_\_ владельцу (фамилия, инициалы) автотранспортного средства \_\_\_\_\_ (модель, номерной знак) в том, что на \_\_\_\_\_ (наименование автообслуживающего предприятия) проверено техническое состояние указанного автотранспортного средства.

Автотранспортное средство технически исправно \_\_\_\_\_

Должностное лицо предприятия

(подпись)

(фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

*Примечание.* Для оформления результатов технического осмотра автотранспортное средство должно соответствовать Правилам дорожного движения в части технического состояния кузова (кабины) и наличия автопринадлежностей и быть представлено в Госавтоинспекцию в течение 30 суток со дня выдачи настоящей справки.

#### Рис. 4.8. Форма справки о техническом состоянии автотранспортного средства

Рассмотрим порядок проверки грузовых автомобилей, прицепов и автобусов индивидуальных владельцев перед техническим осмотром.

Проверка автотранспортных средств перед техническим осмотром осуществляется на линиях диагностики или специализированных постах. При проверке выполняются операции по контролю:

- состояния зеркал заднего вида, исправности механизмов открытия дверей, запоров бортов платформы, капота, сцепных устройств;
- действия контрольно-измерительных приборов, омывателей ветрового стекла, устройств для обогрева и обдува стекол;

Рисунок 4.8. Форма справки о техническом состоянии автотранспортного средства

Рассмотрим порядок проверки грузовых автомобилей, прицепов и автобусов индивидуальных владельцев перед техническим осмотром.

Проверка автотранспортных средств перед техническим осмотром осуществляется на линиях диагностики или специализированных постах. При проверке выполняются операции по контролю:

состояния зеркал заднего вида, исправности механизмов открытия дверей, запоров бортов платформы, капота, сцепных устройств;

действия контрольно-измерительных приборов, омывателей ветрового стекла, устройств для обогрева и обдува стекол;

исправности системы выпуска отработавших газов;

герметичности топливной системы двигателя, тормозной системы и рулевого управления;

содержания загрязняющих веществ в отработавших газах двигателя;

крепления рессор, амортизаторов, реактивных штанг и осей балансирных подвесок;

зазоров в подшипниках ступиц передних колес;

крепления картера рулевого механизма, рулевой колонки и рулевого колеса;

суммарного люфта и усилия в рулевом управлении и состояния рулевых тяг;

эффективности рабочей и стояночной тормозных систем на стенде, а при его отсутствии — эффективности стояночной тормозной системы на уклоне и эффективности рабочей тормозной системы на мерном участке;

состояния и действия внешних световых приборов и звукового сигнала;

направления светового пучка фар;

давления воздуха в шинах и их состояния, крепления колес;

состояния аварийных выходов автобусов и устройств, приводящих их в действие, работоспособности привода управления дверьми и сигналов требований остановки;

надежности крепления дверей, поручней и сидений в автобусе.

В Приложении 10 «Положения о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» РД 37.009.026-92 (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43) указан комплекс оборудования (специализированный пост технического обслуживания, текущего ремонта и диагностирования автотранспортных средств)

Пост предназначен для контроля технического состояния и выполнения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств при подготовке к государственному техническому осмотру.

В комплект поста входит оборудование для бесстендового диагностирования и ремонта автотранспортных средств, необходимое для реализации агрегатного метода текущего ремонта.

Комплекс оборудования включает в себя:

электромеханический подъемник ОПТ-8989 ГОСНИТИ (передвижные стойки);

блок-модульный прибор для проверки тормозных и мощностных качеств (заменяет стенды КИ-8930, КИ-8964);

устройство для раскручивания неприводных колес;

переносные и передвижные приборы для проверки фар, содержания отработавших газов, агрегатов трансмиссии и рулевого управления, давления в шинах;

электрогайковерты для гаек стремянок рессор и колес;

тележки и приспособления для демонтажа и монтажа агрегатов и узлов;

вытяжную вентиляционную установку.

### Контрольные вопросы

Каким документом регламентируется порядок проведения технического осмотра легковых автомобилей индивидуальных владельцев?

В чем заключается подготовка автотранспортных средств к техническому осмотру?

Перечислите средства диагностирования для автообслуживающих предприятий, участвующих в техническом осмотре автотранспортных средств.

Перечислите порядок подготовки автотранспортных средств к техническому осмотру при проведении технического обслуживания.

В каком порядке осуществляется проверка грузовых автомобилей, прицепов и автобусов индивидуальных владельцев перед техническим осмотром?

Какое оборудование входит в комплект специализированного поста технического обслуживания, текущего ремонта и диагностирования автотранспортных средств?

### **Документооборот и порядок выполнения управленческих работ**

В соответствии с «Положением о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам», документы, используемые для организации и учета работ СТОА, подразделяются на первичные и сводные.

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

Сводные документы, в основном отчетные, являются сводкой нескольких первичных документов, обобщающей и группирующей их показатели для сокращения числа записей и систематизации учета, например сводный счет расхода запасных частей.

Рассмотрим формы документов, рекомендуемых для управления производством, и порядок их заполнения.

Основанием для открытия заказа служит заявка на проведение ТО и ремонта, которая находится у мастера-приемщика (инженера-технолога по работе с клиентами) и мастера подготовки производства. Она заполняется приемщиком и заказчиком в трех экземплярах, один из которых прилагается к производственному заказу-наряду для дальнейшей передачи в бухгалтерию. В заявке

оформляется заказ на ТО и ремонт, в ней же указывается причина отказа (если такой был).

Журнал предварительной записи на ТО и ремонт автомобилей находится у мастера-приемщика. Он ведется им в одном экземпляре. В начале текущей смены диспетчер заполняет второй экземпляр, который используется в качестве диспетчерской карты. Диспетчер в журнале отмечает линией срок выполнения работ: начало и конец линии соответствуют началу и окончанию производства работ.

Журнал предварительной записи для выполнения кузовных и окрасочных работ находится у мастера подготовки производства. Он ведется в одном экземпляре.

Журнал записи на установку запасных частей находится у мастера-приемщика. Он ведется отдельно по каждой дефицитной запасной части. Перечень запасных частей, распределяемых по предварительной записи, определяется вышестоящей организацией. Стандартная почтовая открытка для приглашения на СТОА согласно очереди заполняется на лицевой стороне заказчиком и находится у мастера-приемщика и мастера подготовки производства.

Заказ-наряд является бланком строгой отчетности. Он находится в подотчете у оператора (мастера-приемщика), печатается (заполняется) через копирку в четырех экземплярах (табл. 4.1).

**Таблица 4.1. Порядок заполнения заказа-наряда**

Операция	Кто заполняет	Сторона формы	Заполняемые реквизиты
Оформление заказа-наряда при приемке автомобиля	Оператор (мастер-приемщик, мастер подготовки производства)	Л	Фамилия, имя, отчество, адрес и телефоны (заказчика); данные владельца (если заказчик пользуется автомобилем по доверенности или для организаций); реквизиты автомобиля; марка, модель, государственный номер, месяц и год выпуска, номера кузова, двигателя; дата оформления, плановая дата исполнения; село, город; код оплаты (за чей счет); соответствующие графы с наименованием (кодом) работ. Если заказчик предоставляет запасные части или материалы, то соответствующие графы; номера продолжений и подпись в графе «Заказ оформил»
	Заказчик	Л, О*	Подпись в графе «С объемом и первоначальной стоимостью заказа согласен, с правилами пользования услугами предприятия ознакомлен»
	Кассир	Л, О*	Первоначальная стоимость заказа (с учетом продолжений); сумма, полученная при оформлении заказа по квитанции; подпись кассира; штамп кассы (оттиск кассового аппарата)
	Мастер-приемщик (мастер подготовки производства)	Л, О*	Подпись в графе «Принял от заказчика»* с указанием, что именно
	Мастер производства	Л, О	Фамилия, имя, отчество исполнителя в соответствующей графе; плановое время начала и окончания работ в графе «Дата»
Приемка автомобиля в производство, вы-	Исполнитель (бригадир)	Л, О	Подпись в графе «Принял в производство»

Примечания: 1. В таблице буквой «Л» обозначена лицевая сторона формы, буквой «О» — оборотная.

2. Звездочкой «\*» обозначены случаи заполнения оборотной стороны формы, если данные о работе и запасных частях не помещаются на лицевой стороне.

Продолжение заказа-наряда (оборотная сторона) применяется, если в заказе-наряде недостаточно места для перечисления работ и материальных ценностей, а также в случае необходимости выполнения дополнительных работ.

Заказ-квитанция оформляется на основании заказа-наряда. Она находится в подотчете у мастера-приемщика, заполняется в трех экземплярах, первый из которых остается в кассе и прикладывается к кассовому отчету, второй — передается в производство, а третий — заказчику.

Журнал учета заказов применяется для учета транспортных средств, принятых в ТО и ремонт. В журнале по возрастанию номеров регистрируются заказы-наряды и продолжения к ним. Заказы-квитанции регистрируются в отдельном журнале и находятся у оператора (мастера-приемщика). Журнал учета заказов ведется в одном экземпляре.

Порядок заполнения продолжения заказа-наряда приведен в табл. 4.2.

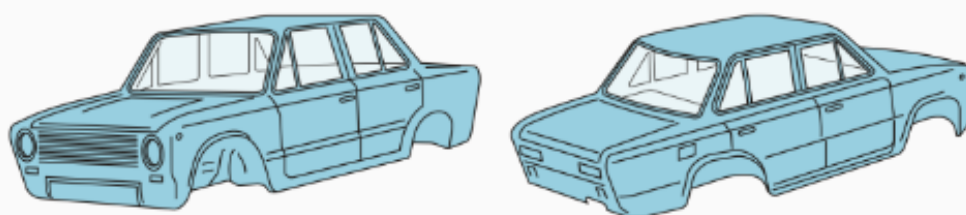
Таблица 4.2. Порядок заполнения продолжения заказа-наряда

Операция	Кто заполняет	Сторона формы	Заполняемые реквизиты
Оформление при приемке автомобиля	Оператор (мастер-приемщик, мастер подготовки производства)	Л	Номер заказа-наряда; фамилия, имя, отчество заказчика; марка, модель автомобиля; даты оформления, исполнения; соответствующие графы с наименованием (кодом) работ
		О	Отметка о принятых от заказчика запасных частях и материалах; подпись в графе «Принял от заказчика»
		О	Отметка о запасных частях и материалах, оплаченных заказчиком
	Заказчик	О	Подпись в графе «С объемом дополнительных работ и их стоимостью согласен»
Приемка автомобиля, выдача задания	Мастер производства	Л	Фамилия, имя, отчество исполнителя
	Бригадир (исполнитель)	О	Подпись в графе «Принял в производство»
Получение запасных частей и материалов	Мастер производства (бригадир, комплектовщик)	О	Подпись в графе «Получил» (1-й экз.)
	Заведующий складом (кладовщик)	О	Подпись в графе «Отпустил» (1-й экз.)
Выполнение работ, расчет заработной платы	Исполнитель (бригадир)	Л	Подпись в соответствующей графе
	Мастер производства	Л	Подпись в соответствующей графе
	Инженер по труду	Л	Подпись в графе «Расчет

			«С объемом дополнительных работ и их стоимостью согласен»
Приемка автомобиля, выдача задания	Мастер производства	Л	Фамилия, имя, отчество исполнителя
	Бригадир (исполнитель)	О	Подпись в графе «Принял в производство»
Получение запасных частей и материалов	Мастер производства (бригадир, комплектовщик)	О	Подпись в графе «Получил» (1-й экз.)
	Заведующий складом (кладовщик)	О	Подпись в графе «Отпустил» (1-й экз.)
Выполнение работ, расчет заработной платы	Исполнитель (бригадир)	Л	Подпись в соответствующей графе
	Мастер производства	Л	Подпись в соответствующей графе
	Инженер по труду (нормировщик)	Л	Подпись в графе «Расчет произвел»
Выдача автомобиля, окончательный расчет и оформление	Мастер ОТК (мастер-приемщик)	Л	Штамп ОТК, подпись

*Примечание.* В таблице буквой «Л» обозначена лицевая сторона формы, буквой «О» – оборотная.

Рассмотрим результаты осмотра, комплектность транспортного средства (рис. 4.9).



**Рис. 4.9.** Внешний вид автомобиля при наружном осмотре

#### **Карта комплектности (+ наличие)**

1. Рычаги стеклоочистителя.
2. Щетки стеклоочистителя.
3. Противотуманные фары.
4. Антенна.
5. Зеркало наружное.
6. Зеркало внутреннее.

### Карта комплектности (+ наличие)

1. Рычаги стеклоочистителя.
2. Щетки стеклоочистителя.
3. Противотуманные фары.
4. Антенна.
5. Зеркало наружное.
6. Зеркало внутреннее.
7. Жиклеры смотрового стекла.
8. Указатели поворота.
9. Ободки фар.
10. Бамперы.
11. Молдинги.
12. Заводской знак.
13. Радиоприемник.
14. Магнитофон.
15. Часы.
16. Пепельница.
17. Прикуриватель.
18. Дополнительные коврики.
19. Подголовники.
20. Чехол рулевого колеса.
21. Чехлы сидений.
22. Пробка бензобака.
23. Домкрат.
24. Сумка инструментальная.
25. Колпаки колес (комплект).
26. Ручка декоративная коробки передач.
27. Обогреватель стекла.
28. Декоративные накладки колес.
29. Ключ зажигания.
30. Колесо запасное горловины.
31. Ручки открывания дверей.
32. Ручки стеклоподъемника.
33. Накладки педалей.
34. Пробки радиатора и маслозаправочной.
35. Бензин (наличие), л.
36. Шины, №.

Документ должен быть пронумерован, заверен печатью и подписью директора СТОА.

Приемосдаточный акт находится у мастера-приемщика и мастера подготовки произ-

Документ должен быть пронумерован, заверен печатью и подписью директора СТОА.

Приемосдаточный акт находится у мастера-приемщика и мастера подготовки производства. Заполняется в двух экземплярах, первый из которых прикладывается к заказу-наряду, а второй находится у заказчика. На основании заказов-нарядов и приемосдаточных актов составляются суточные и месячные графики загрузки участков СТОА, план-график восстановительного ремонта автомобилей (Рисунок 4.10) и делаются соответствующие записи в журнал движения заказов-нарядов.

Сменное задание оформляется на бригаду, звено или исполнителя кузовных работ. Наименование операций и их стоимость выписываются из заказов-нарядов. В конце месяца сменное задание, утвержденное начальником цеха и старшим мастером, передается в отдел труда и заработной платы для начисления заработной платы.

### План-график восстановительного ремонта автомобилей

Утверждаю:  
 Директор СТОА \_\_\_\_\_  
 (подпись)  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	№ заказа-наряда	Государственный № автомобиля, марка, модель	Дата поступления в производство	Объем услуг, р.	Разборочные работы				Рихтовочные работы				Окрасочные работы				Сборочные работы				Выдача автомобиля				
					Дата				Дата				Дата				Дата								
					Поступления		Окончания		Объем услуг, р.	Поступления		Окончания		Объем услуг, р.	Поступления		Окончания		Объем услуг, р.	Поступления			Окончания		
					План	Факт	План	Факт		План	Факт	План	Факт		План	Факт	План	Факт		План			Факт		

Руководитель подразделения по работе с клиентами \_\_\_\_\_  
 (подпись)

Старший мастер участка кузовных и окрасочных работ \_\_\_\_\_  
 (подпись)

Рис. 4.10. План-график восстановительного ремонта автомобилей

В журнал резервирования запасных частей и материалов заносятся запасные части, наиболее часто используемые при ТО и ремонте (за исключением кузовных работ). Мастер-приемщик на основании журнала предварительной записи отмечает ежедневную потребность в запасных частях и материалах на 10—15 дней вперед, передает первый экземпляр сведений заведующему складом, а второй оставляет у себя. Журнал не служит основанием для выдачи запасных частей.

Книгу учета запасных частей и материалов предварительной комплектации ведет комплектовщик склада предварительной комплектации. По мере получения запасных частей с центрального склада и наполнения комплектовочной ячейки заказа-наряда в книгу записываются их наименование, число и стоимость. Один заказ-наряд можно занести в книгу несколько раз по мере получения запасных частей.

Оперативная заявка материально-технического снабжения заполняется мастером подготовки производства по мере получения на склад комплектации запасных частей по заказам-нарядам, открытым для предварительной комплектации. Оперативная заявка утверждается директором СТОА и служит заданием службе материально-технического снабжения. Отчет-заявка заполняется мастером участка и в конце дня передается диспетчеру.

Оперативный отчет СТОА (Рисунок 4.11) заполняется диспетчером СТОА на основании отчетов-заявок мастеров участков и производственных подразделений. При необходимости составляется акт незавершенного производства, который находится у мастера производства. Он заполняется комиссией в двух экземплярах, первый из которых передается в бухгалтерию, второй — мастеру производства, а третий — в планово-экономический отдел. Акт служит основанием для определения выполненных объемов работ по заказам-нарядам. Примерная схема документооборота на СТОА (Рисунок 4.12) предусматривает основные этапы и маршруты прохождения документации.



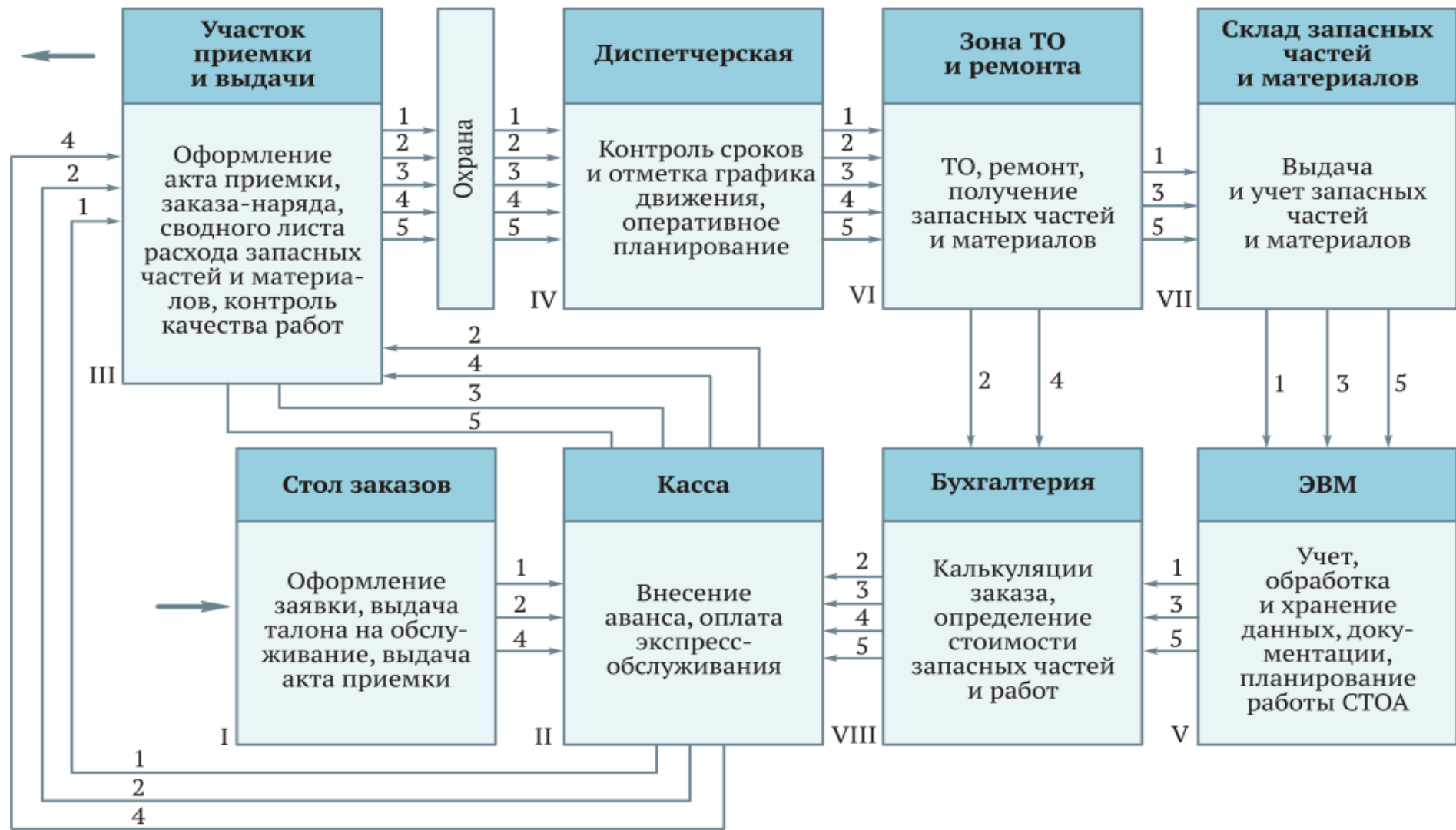


Рисунок 4.12.- Примерная схема документооборота

## Контрольные вопросы

1. Что служит основанием для открытия заказа?
2. Расскажите о порядке ведения журнала предварительной записи на ТО и ремонт автомобилей.
3. Почему заказ-наряд является бланком строгой отчетности? В каком количестве они заполняются и с какой целью?
4. Расскажите о порядке заполнения заказа-наряда.
5. Что служит основанием оформления заказа-квитанции? В каком количестве и для чего они заполняются?
6. С какой целью ведется журнал учета заказов?
7. В каком документе отражаются результаты осмотра транспортного средства? Каков порядок его оформления?
8. Расскажите о порядке ведения журнала резервирования запасных частей и материалов и книги учета запасных частей и материалов.
9. Кем и на каком основании составляется оперативный отчет СТОА?
10. Назовите основные этапы и маршруты прохождения документации, используя примерную схему документооборота на СТОА.

### **Тема: Анализ системы документооборота автомобильного сервиса**

В настоящее время наблюдается постоянный рост числа автомобилей на душу населения Российской Федерации. Это, в свою очередь, требует интенсивного развития транспортной инфраструктуры, в том числе одного из ее главных элементов — технического сервиса автотранспортных средств. Несмотря на постоянное увеличение количества фирменных автомобильных сервисов, они все еще нуждаются в развитии с точки зрения технической осна-

щенности, улучшения качества обслуживания и организации документооборота.

В автомобильных сервисах проблемы документооборота проявляются гораздо ярче, чем на любых других предприятиях такого же размера, но занятых в других сферах деятельности. Это обусловлено тем, что автомобиль является дорогостоящим и технически сложным изделием, поэтому требует более внимательного отношения к себе в период его обслуживания.

Стандартными первичными документами по оформлению хозяйственных операций предприятий автомобильного сервиса являются: заявка; приемо-сдаточный акт; заказ-наряд; журнал учета заказов-нарядов; акт выполненных работ.

Заявка служит для оформления заказа от клиента на выполнение предприятием автомобильного сервиса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля.

Заказчик заполняет графы по видам необходимых работ, а также личные данные. Заявка оформляется в одном экземпляре и служит основанием открытия заказа-наряда.

Приемо-сдаточный акт — основной документ при принятии на техническое обслуживание или ремонт автотранспортного средства от клиента.

Он служит квитанцией на принятое автотранспортное средство, материалы и запасные части. Мастер по приемке заполняет приемо-сдаточный акт в двух экземплярах, один из которых остается у клиента после принятия автотранспортного средства на предприятие автомобильного сервиса.

Заказом-нарядом оформляется прием заказа на выполнение работ к исполнению.

Данный документ заполняется при приемке автотранспортного средства на техническое обслуживание и ремонт. Он служит для определения объема работ, стоимости и получения со склада необходимых запасных частей и материалов. В заказе-наряде указываются согласованные с клиентом виды работ, их объемы, цены (по прейскуранту), сроки выполнения, а также запас-

ные части и материалы, необходимые для выполнения согласованного объема работ. Данный первичный документ оформляется в четырех экземплярах. Журнал учета заказов-нарядов используется для учета автотранспортных средств, принятых на техническое обслуживание и ремонт. Он составляется в столе заказов на основании оформленных заказов-нарядов.

Акт выполненных работ — первичный документ, являющийся обязательным для заполнения при выполнении любого вида услуг, в том числе и услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

При получении автомобиля из ремонта клиент получает на руки окончательно оформленный заказ-наряд, акт выполненных работ и прочие необходимые документы, в которых ставит свою подпись. После подписания акта выполненных работ претензии к объему и качеству выполненных работ не принимаются. Вместе с тем следует уточнить, что фирменные сервисные предприятия разных автопроизводителей могут иметь несколько различающиеся между собой системы документооборота. Автосервисные организации, не имеющие фирменной принадлежности, имеют более широкие возможности упрощения документооборота — они должны лишь выполнять общие нормативно-правовые требования. Это обстоятельство зачастую рассматривается клиентами как одно из важных конкурентных преимуществ таких предприятий, поскольку сокращение числа оформляемых документов позволяет значительно экономить время обслуживания автомобиля в автосервисе. На этом основании современным автопроизводителям необходимо проводить активную работу по рационализации документооборота, обязательного для использования на предприятиях фирменной сервисной сети. Несомненно, что доверие фирменному сервису более высокое по причине более качественного выполнения работ, основанного на обязательной ответственности перед автомобильной компанией за обеспечение высокого уровня оказываемых услуг. Сокращение числа документов, сопровождающих выполнение работ в фирменных автотехцентрах, позволит еще более укрепить

конкурентные позиции этих предприятий по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.

Исходя из традиционной системы документооборота рассмотрим некоторые особенности процесса действий мастера-приемщика при сопровождении ремонта автомобиля с использованием тех или иных запчастей:

при заполнении заявки на ремонт или техническое обслуживание автотранспортного средства необходимо иметь информацию о наличии запчастей на складе. Если таковые присутствуют на складе, то на основании письменной заявки следует составить заказ, а если они отсутствуют — сделать заказ поставщику на конкретные недостающие запчасти;

после поступления заказа-наряда в цех вместе с кладовщиком документально фиксируют все выданные запчасти и расходные материалы;

в случае если заказчик готов предоставить свои запчасти для ремонта, этот факт обязательно должен быть зафиксирован в акте приема-передачи отдельно;

после того как запчасти были отпущены, информация об этом должна оперативно поступить в отдел продаж, чтобы там не возникало путаницы и иных разногласий.

А если добавить к этому то, что ремонт автомобиля может длиться не один месяц, а запчасти, и того хуже, поступать с перерывами в несколько недель, то задача организации рационального документооборота становится первоочередной. Можно утверждать, что даже при быстром оформлении сопровождающих ТО и ремонт документов автоматизация документооборота в современных автосервисах просто необходима. Фирменные автотехцентры большинства российских автомобильных компаний в настоящее время вынуждены самостоятельно решать проблемы внедрения современных автоматизированных систем документооборота.

Практика зарубежных компаний показывает, что система автоматизации документооборота в автосервисе на единой базе может функциони-

ровать на предприятиях различной величины: от небольшого сервиса до крупного автосалона с базой техобслуживания.

Помимо этого программа автоматизации документооборота позволяет оценивать полученную информацию со всех сторон и строить нестандартные отчеты, отвечающие на различные вопросы по имеющейся информации в единой базе. Таким образом, рационализация системы и организации документооборота в фирменном автосервисе приводит к получению следующих неоспоримых выгод:

снижение затрат времени от начала приемки автомобиля на ремонт или техническое обслуживание до его сдачи клиенту;

повышение эффективности работы склада, ведение правильного учета всех запчастей, улучшение контроля за реализацией запчастей и комплектующих к ним;

формирование необходимой информационной базы для составления множества финансовых и других отчетов, отображающих состояние дел в автосервисе, как для автомобильной компании и руководства фирменного автотехцентра, так и для начальников структурных подразделений;

расчет заработной платы сотрудников в зависимости от их трудозатрат и стоимости ремонта.

Эффективная организация документооборота в автомобильном сервисе за счет приобретения обозначенных выгод дает новые возможности по ускорению работы, позволяя опередить конкурентов при принятии как оперативных, так и стратегических решений.

Контрольные вопросы

Назовите этапы традиционной системы документооборота.

Обоснуйте необходимость автоматизации документооборота.

Перечислите выгоды от рационализации системы организации документооборота.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Нормативные документы

1. ГОСТ 2.004—88. Единая система конструкторской документации. Общие требования к выполнению конструкторских и технологических документов на печатающих и графических устройствах вывода ЭВМ.
2. ГОСТ 2.106—96. Единая система конструкторской документации. Текстовые документы.
3. ГОСТ 2.604—2000. ЕСКД. Чертежи ремонтные. Общие требования.
4. ГОСТ 2.610—2006. Единая система конструкторской документации (ЕСКД). Правила выполнения эксплуатационных документов.
5. ГОСТ 2.316—2008. Единая система конструкторской документации (ЕСКД). Правила нанесения надписей, технических требований и таблиц на графических документах. Общие положения.
6. ГОСТ 2.701—2008. Единая система конструкторской документации. Схемы. Виды и типы. Общие требования к выполнению.
7. ГОСТ Р 51814.1—2009. Системы менеджмента качества. Особые требования по применению ИСО 9001:2008 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части.
8. ГОСТ ИСО/ТУ 16949—2009. Системы менеджмента качества. Особые требования по применению ИСО 9001:2008 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части.
9. ГОСТ 3.1001—2011. Единая система технологической документации (ЕСТД). Общие положения (с поправкой).
10. ГОСТ 2.102—2013. Единая система конструкторской документации (УСКД). Виды и комплектность конструкторских документов.
11. ГОСТ 2.602—2013. Единая система конструкторской документации. Ремонтные документы.
12. ГОСТ 2.052—2015. Единая система конструкторской документации. Электронная модель изделия. Общие положения.

13. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. на 2018 г.).
14. Информационное письмо Минфина РФ от 22 августа 2008 г. «О порядке утверждении форм бланков строгой отчетности».
15. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (в ред. от 5 февраля 2018 г.).
16. Межгосударственный стандарт ГОСТ 2.001—2013. Единая система конструкторской документации. Общие положения.
17. Письмо Минфина РФ от 11 апреля 1997 г. № 16-00-27-15 «Об утверждении форм документов строгой отчетности».
18. Письмо Минфина РФ от 1 июня 2007 г. № 03-11-04/3/198 «О применении ЕНВД при ремонте застрахованных автомобилей».
19. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора) РД 37.009.026-92 (утв. Приказом Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43).
20. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта (утв. Минавтотрансом РСФСР 20 сентября 1984 г.).
21. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (в ред. от 31 января 2017 г.).
22. Постановление от 23 января 2007 г. № 43 «О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290».
23. Сборники нормативов трудоемкостей на ТО и ремонт автомобилей. РД 37.009.027.
24. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» (в ред. от 26 июля 2017 г.).

25. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 29 июля 2017 г.).
26. Формы бланков строгой отчетности БО-14 автосервис (наряд-заказ, копия наряда-заказа, квитанция, копия квитанции).
27. Основная и дополнительная литература
28. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей : учеб. пособие / В.М.Виноградов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012.
29. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учеб. пособие / Л.И.Епифанов, Е.А.Епифанова. — М. : Форум : ИНФРА-М, 2013.
30. Кузнецов А.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : в 2 ч. : учебник / А.С.Кузнецов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012.
31. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебник / [В.М.Власов, С.В.Жанказиев, С.М.Круглов и др.] ; под ред. В.М.Власова. — М. : Издательский центр «Академия», 2011.
32. Техническое обслуживание и ремонт автотранспорта : метод. пособие по преподаванию профессионального модуля : метод. пособие для преподавателей / Г.Б.Гибовский, В.П.Митронин, Д.К.Останин ; под ред. В.П.Митрониной. — М. : Издательский центр «Академия», 2015.
33. Туревский И.С. Техническое обслуживание автомобилей. Т. 1 : Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей : учеб. пособие / И.С.Туревский. — М. : Форум : ИНФРА-М, 2013.