

Тема: Участок приема и выдачи автомобилей

1 Планировка участка и оснащение

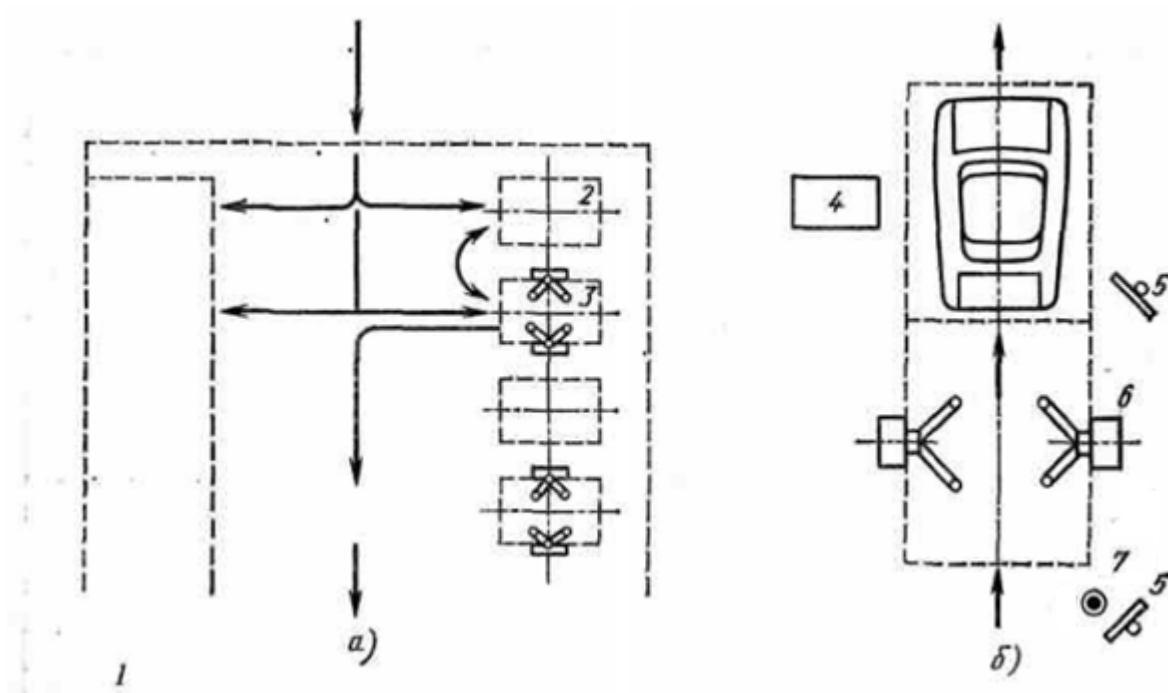


Рисунок 1 – Планировка участка приёма-выдачи

а – схема организации; б – планировка; 1 – зона ожидания; 2 – напольный пост; 3 – пост на подъёмнике; 4 – место приёмщика; 5 – зеркало для проверки световой сигнализации и освещения; 6 – подъёмник; 7 – вход системы отвода отработавших газов

2 Виды работ

Комплексы инструментального контроля для проверки автомобиля на соответствие требованиям к безопасности движения фактически представляют собой аналоги участка приемки автомобилей современной СТО, поэтому значительная часть клиентов будет заинтересована в устранении именно тех неисправностей, которые не позволили пройти контроль в ГИБДД. В этом случае участок приемки автосервиса можно рассматривать как контрольный для отремонтированного автомобиля.

При приемке автомобиля производятся:

- проверка агрегатов и узлов, на неисправность которых указывает автовладелец;
- проверка технического состояния агрегатов, узлов и систем, влияющих на безопасность движения;

- проверка технического состояния автомобиля для выявления дефектов, не указанных автовладельцем;

- определение ориентировочной стоимости и сроков выполнения работ и согласование их с автовладельцем;

- оформление приемочных документов. При необходимости для установления причины неисправности мастер-приемщик направляет автомобиль на пост диагностики или делает пробный выезд автомобиля.

Во время приема автомобиля в ремонт мастер-приемщик и клиент совместно:

- проводят осмотр автомобиля для выявления царапин, трещин, сколов и иных подобных дефектов во избежание конфликтных ситуаций в будущем;

- проводят осмотр автомобиля с целью выявления дефектов, влияющих на безопасность движения, и решают на месте вопрос их устранения;

- согласовывают предстоящий ремонт, детально обсуждая и уточняя все работы, оговаривают стоимость ремонта, запасных частей, сроки выполнения;

- по желанию владельца автомобиля СТО может выполнить неполный объем работ.

3 Организация работы участка

До начала выполнения работ и заключения договора потребителю должна быть представлена необходимая достоверная информация об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающая возможность их правильного выбора. Эта информация размещается в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и обязательно содержит:

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

- 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) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

Кроме того, потребителю для ознакомления предоставляются:

- правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы договоров, заказ-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;
- 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.

Рабочее место мастера-приемщика должно быть оборудовано компьютером, содержащим полную базу данных по всем видам работ, всю техническую информацию по маркам автомобилей, запасным частям (наличие на складе, стоимость и, если необходимо, срок поставки необходимой детали), а также историю ремонта автомобиля (если автомобиль ремонтировался или обслуживался в данной СТО).

Непосредственно на посту приемки приемщик должен грамотно оценить объем предстоящего ремонта - перечень работ, расходных материалов и запасных частей, предварительную их стоимость, а также определить порядок следования автомобиля по участкам и постам СТО. От того, насколько будет близка предварительная оценка предстоящего технического воздействия к окончательной цене выполненной работы, зависит отношение клиента к данной СТО, степень его доверия и желание стать постоянным клиентом. Комплексная предварительная проверка позволяет исключить возможные недоразумения по поводу якобы возникших новых неисправностей или повреждений после посещения предприятия автосервиса.

После установления объема работ мастер-приемщик заполняет заказ-наряд (договор) и на основе установленной заводом-изготовителем трудоемкости выполнения работ и цены нормо-часа конкретной СТО определяет общую стоимость работ. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов,

удостоверяющих право собственности на автомобиль (свидетельство о регистрации, техпаспорт, справка-счет). Потребитель, не являющийся собственником автомобиля, предъявляет документ — доверенность, подтверждающую его право на эксплуатацию автомобиля.

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) СТО (для индивидуального предпринимателя — фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- фамилию, имя, отчество, телефон и адрес клиента;
- дату приема заказа, сроки его исполнения. В случае, если ТО и ТР осуществляются по частям в течение срока действия договора, в договоре указываются сроки (периоды) их проведения. По соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов ТО и ТР;
- цену ТО и ТР, а также порядок оплаты;
- марку, модель автомобиля, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;
- цену автомобиля, определяемую по соглашению сторон;
- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных СТО, 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 ТО и ТР, если они установлены;
- должность, фамилию, имя, отчество лица, принимающего заказ, и подписи обеих сторон;
- другие необходимые данные, отражающие специфику оказываемых услуг (выполняемых работ).

По окончании приемки водитель-перегонщик ставит автомобиль на рабочий пост или автомобиле-место ожидания. Время, затрачиваемое на прием автомобиля, в среднем составляет 20-30 мин.

В случае, если автовладелец оставляет автомобиль для оказания услуг (выполнения работ), приемщик одновременно с договором составляет

приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автомобиля и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставленных клиентом запасных частях и материалах с указанием их точного наименования, описания и цены. Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом СТО и клиентом и заверяется печатью СТО. По одному экземпляру договора и приемосдаточного акта выдаются клиенту.

После проведения всех операций ТО и ТР автомобиль направляется на участок выдачи, где контролируют качество работ, выполненных в соответствии с заказ-нарядом.

Технологический процесс оказания услуг СТО

После приемки автомобиль направляют на соответствующий производственный участок в зависимости от укомплектованности производственно-технической базы и ее состояния. К основным элементам производственно-технической базы относятся производственные посты (мойки, приемки, углубленной диагностики, ТО и ТР) и специализированные участки (ремонта отдельных систем автомобиля, шиномонтажный и др.). В случае занятости рабочих постов, на которых должны выполняться работы согласно заказ-наряду, автомобиль поступает на автомобиле -место ожидания, откуда по мере освобождения постов направляется на тот или иной производственный участок. После завершения работ автомобиль поступает на пост выдачи автомобилей.

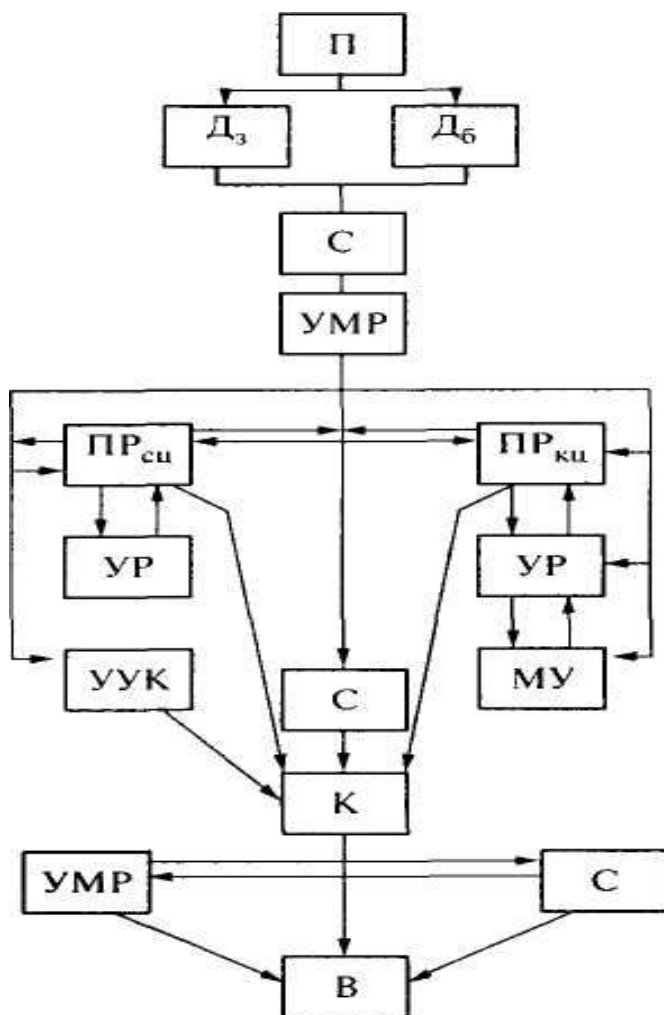


Рисунок 2-1 схема прохождение автомобилем производственных постов

Здесь

П — приемка;

Дб — диагностика систем, определяющих безопасность движения (проводится на посту приемки, оснащенном диагностическим комплексом, и как самостоятельный вид услуги входит в состав ТО, выполняемого по сервисным книжкам);

Дз — диагностика по заявкам клиентов (углубленная диагностика);

УМР — уборочно-моечные работы;

С — стоянка на территории СТО (при возникновении очереди);

ПУС11 — производственный участок № 1 (слесарный цех);

ПУК11 — производственный участок № 2 (кузовной цех);

ПР — постовые работы (включая установку автомобиля на подъемник);

УР — участковые работы (включающие работы на специализированных участках: шиномонтаж, балансировка, стапель, установки по очистке форсунок, мойка радиатора и т.п.);

УУК — стенд контроля и регулировки углов установки колес (сход - развал);

МУ — малярный участок (включает: окрасочную камеру и подготовительный участок);

К — контроль (производится на постах с заполнением листа осмотра, включающего: пробную поездку, контроль систем безопасности и регулировочные работы);

В — выдача автомобиля клиенту.

Существуют различные варианты последовательности выполнения работ в зависимости от заказанной услуги:

- 1) П-УМР-Дб-ПР-К-УМР-С-В;
- 2) П-Дб-Дз-С-УМР-ПР-УР-ПР-К-УМР-С-В;
- 3) П-Д.-ПР-К-УМР-В;
- 4) П-Д;-С-УМР-ПР-УР-ПУ_{ки}-ПР-УМР-С-В;
- 5) П-УМР-ПР-УР-ПУСЦ-ПР-К-УМР-В;
- 6) П-Д,-УМР-ПР-С-ПР-МУ-ПР-УУК-К-УМР-С-В;
- 7) П-Д,-УМР-ПР-УР-ПР-УУК-К-УМР-С-В;
- 8) П-ПР-В.

Вариант 1 — типичный вариант прохождения ТО по сервисной книжке, когда клиент приезжает на СТО при определенном пробеге или временном интервале. В этом случае на посту приемки автомобиль проходит диагностирование, приемщик осматривает его, проверяя отсутствие (наличие)

течей, целостность защитных резиновых изделий (пыльников, тормозных шлангов), толщину тормозных дисков и колодок, исправность приборов освещения и сигнализации, уровень жидкостей. После УМР проводятся работы по ТО и устранение замеченных при осмотре неисправностей. Далее проводится контроль выполненных работ, а затем мойка и уборка салона. Автомобиль выдается клиенту.

Вариант 2, когда клиент совмещает ТО и ТР в одном посещении СТО. Для этого помимо Дз производится углубленная диагностика Дб для выявления неполадок. В данном случае клиент оставляет автомобиль на СТО на довольно длительное время (несколько дней и более), поэтому автомобиль проходит через стоянку для ожидания и выдачи.

Вариант 3 реализуется при ограниченном свободном времени клиента и при условии, что автомобиль заезжает в цех в чистом виде (теплое время года, сухие дороги), поэтому УМР перед проведением работ не выполняется.

Вариант 4 реализуется при поступлении автомобиля в мелкий или средний кузовной ремонт в отсутствии необходимого слесарного ремонта (замена или ремонт двери, крыла, бампера, капота и т.п.). Автомобиль устанавливается на пост в кузовном цехе для монтажа/демонтажа элементов кузова.

Вариант 5 исключает диагностику систем и реализуется в случае, когда клиенту нужно выполнить конкретную услугу, требующую специального оборудования и/или установки автомобиля на подъемник (например, шиномонтаж, балансировка колес, заправка кондиционера, промывка форсунок и т.п.).

Вариант 6 характерен для крупного ремонта — замены или ремонта элементов как кузова, так и механических систем, обеспечивающих работу двигателя, трансмиссии и подвески. Примером могут служить аварийные автомобили, ремонтируемые по страховке.

Вариант 7 реализуется при ремонте или замене элементов подвески, после которых необходимы проверка и регулировка угла установки колес.

Вариант 8 реализуется при необходимости устранения неполадки автомобиля, не требующей диагностики, в случае если клиент очень спешит (этим объясняется исключение УМР и С), или устранения неполадки после ремонта на данной СТО, когда причина очевидна.