

# АВТОСЕРВИС И ФИРМЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЕЙ

# ТЕМА 1

## ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА СТАНЦИЯХ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ

# Лекция № 11

## ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА СТОА

### Литература:

- Системы, технологии и организация услуг в автомобиль- С409 ном сервисе : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / [А. Н. Ременцов, Ю. Н. Фролов, В. П. Воронов и др.] ; под ред. А. Н. Ременцова, Ю. Н. Фролова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 177-199 с. — (Сер. Бакалавриат).

# Учебные вопросы:

- 1) Виды производственной деятельности.
- 2) Организация торговли автомобилями.
- 3) Организация производственного процесса.
- 4) Организация работ на рабочих постах ТО и Р.
- 5) Организация работ на производственных участках.

# 1 Виды производственной деятельности

- Основными видами деятельности СТОА являются:
- предпродажная подготовка и продажа АТС;
- ТО и гарантийный ремонт автомобилей в течение гарантийного периода эксплуатации;
- послегарантийные ТО и текущий ремонт;
- капитальный ремонт узлов и агрегатов.
- Целью предпродажной подготовки является предоставление покупателю исправного и подготовленного к эксплуатации АТС.
- Техническое обслуживание, в том числе в гарантийный период эксплуатации, — это комплекс профилактических работ, направленных на предупреждение отказов, неисправностей и восстановление значений регулировочных параметров агрегатов, узлов и систем, установленных изготовителем.

- По периодичности, перечню и трудоемкости работ техническое обслуживание подразделяется на следующие виды:
- ежедневное техническое обслуживание (ЕО);
- периодическое техническое обслуживание (ПО);
- сезонное обслуживание (СО).
- Ежедневное обслуживание предусматривает выполнение уборочно-моечных работ, обеспечивающих поддержание надлежащего внешнего вида АТС, и заправочных работ.
- Периодическое техническое обслуживание, предусматривающее выполнение определенного перечня работ через установленный изготовителем пробег АТС, подразделяется на следующие виды:
- обслуживание по талонам сервисных книжек, в которых указан перечень операций и периодичность их проведения (для легковых и некоторых грузовых автомобилей);
- первое (ТО-1) и второе (ТО-2) технические обслуживания (для грузовых автомобилей и автобусов отечественного производства). В этом случае перечень операций и периодичность устанавливаются изготовителем и приводятся в инструкции по эксплуатации АТС.

- Техническое обслуживание может выполняться владельцем АТС или проводиться на СТОА.
- Сезонное обслуживание предусматривает выполнение работ /По подготовке АТС к зимней или летней эксплуатации.
- Ремонт автотранспортных средств и их элементов включает в себя разборочно-сборочные, слесарные, механические, медницкие, сварочные, жестяницкие, обойные, окрасочные и другие работы. В соответствии с назначением, характером и объемом выполняемых работ ремонт подразделяется на гарантийный, текущий (ТР) и капитальный (КР).
- Гарантийный ремонт заключается в проведении работ по устранению заводских дефектов и их последствий. Сроки его проведения устанавливаются в зависимости от трудоемкости, но не более 10 рабочих дней. Осуществляется он предприятием-изготовителем или его, дилерскими СТОА.



- Текущий ремонт предназначен для устранения возникших отказов и неисправностей выполнением необходимых работ по восстановлению или замене:
- у агрегатов — отдельных деталей или узлов, кроме базовых;
- у автотранспортных средств — отдельных деталей, узлов или агрегатов.
- На предприятиях автотехобслуживания капитальный ремонт полнокомплектных автотранспортных средств не проводится. Капитально ремонтируют только агрегаты в тех случаях, когда базовая деталь нуждается в замене или ремонте, требующем полной разборки агрегата, а также когда работоспособность агрегата не может быть восстановлена посредством проведения текущего ремонта.

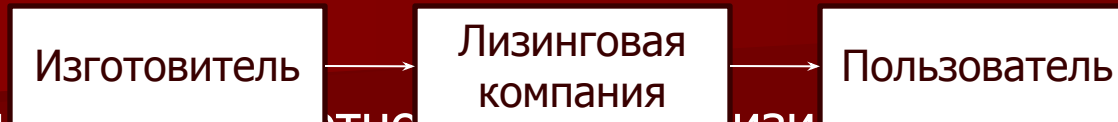
## 2 Организация торговли автомобилями

- Покупка и продажа новых автотранспортных средств регулируется Правилами продажи отдельных видов товаров, Перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара и Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Эти документы, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 и разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже автотранспортной техники, номерных агрегатов и запасных частей.
- Перед заключением торговой сделки продавец должен предоставить покупателю необходимую информацию об имеющихся в продаже марках и моделях автомобилей, а в случае необходимости оказать квалифицированную помощь в выборе нужной модели автомобиля.

- После оплаты покупатель становится владельцем автомобиля и забирает приобретенное транспортное средство.
- На проданный автомобиль продавец должен выдать покупателю:
  - сервисную книжку;
  - инструкцию о порядке ухода и руководство по эксплуатации;
  - набор инструментов, входящий в комплект транспортного средства, если таковой предусмотрен изготовителем (на это следует обратить особое внимание);
- документы, удостоверяющие право собственности на автомо-  
транспортное средство и необходимые для регистрации его в ор-  
ганах ГИБДД (договор купли-продажи автомобиля или справка-  
счет, паспорт транспортного средства и временный регистраци-  
онный знак «Транзит»). На новые автомобили при наличии до-  
говора купли-продажи временный регистрационный знак «Тран-  
зит» не выдается;
- акт приемки-сдачи (форма акта произвольная).
- Выдачей и оформлением акта приемки-сдачи завершается выпол-  
нение договора купли-продажи АТС.

- При продаже номерного агрегата (двигателя, шасси, кузова, рамы) покупателю выдаются:
- предусмотренная изготовителем техническая документация (описание);
- товарный (кассовый) чек или иной документ, удостоверяющий факт получения денег;
- документ, удостоверяющий право собственности на данный агрегат, необходимый для регистрации его в органах ГИБДД.
- В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа его заменяющего выдать новый документ с пометкой «Дубликат» с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.
- При торговле новыми автомобилями может применяться несколько схем продаж: во-первых, за полную стоимость по наличному или безналичному расчету; во-вторых, в кредит; в-третьих, в лизинг.

- Те, кому автомобиль нужен как средство заработка, например таксисты, могут воспользоваться третьим вариантом продажи — лизинговой сделкой.



- Рис. 1. Схема отношений при лизинге
- Под лизингом понимают имущественные отношения, при которых одна организация (пользователь) обращается к другой (лизинговой компании) с просьбой приобрести необходимое имущество и передать его ей во временное пользование. Возникают отношения между тремя участниками: изготовителем, лизинговой компанией и пользователем (рис. 1).

- Лизинговая компания приобретает автомобиль у изготовителя на основании договора купли-продажи, а затем сдает его на основании договора о передаче (договор лизинга) во временное пользование.
- Главенствующую роль при лизинге играют отношения по временному использованию имущества, а отношения купли-продажи остаются вспомогательным звеном. Хотя именно они служат основой возникновения лизинговых отношений.
- Договор лизинга похож на договор аренды. Отличие заключается в том, что в договор лизинга может быть включено условие о возможной покупке пользователем эксплуатируемого автомобиля. В этом случае пользователь может быть потенциальным покупателем.

- Так как дилерская СТОА кроме продажи автомобилей предоставляет услуги по ТО и ремонту, необходим дополнительный перечень документации:
  - перечень услуг, которые оказывает предприятие;
  - сертификат соответствия на виды оказываемых услуг;
  - сертификаты соответствия на оборудование;
  - том предельно допустимых выбросов (ПДВ);
  - проект размещения лимитов отходов;
  - договора на вывоз и утилизацию отходов;
  - формы заказов-нарядов на ремонтируемые автомобили.
- Спецпродукцией ГИБДД являются документы строгой отчетности: справки-счета, временные регистрационные знаки «Транзит», паспорта транспортных средств



- Предпродажная подготовка предусматривает проведение следующих работ:
- проверка уровней масла, охлаждающей, тормозной и иных технических жидкостей в агрегатах и системах автотранспортного средства и при необходимости их дозаправка. Устранение течи масла и технических жидкостей, вызванных нарушением герметичности соединений;
- проверка давления воздуха в шинах и при необходимости доведение его до нормы;
- проверка крепления колес;
- проверка фиксации наконечников на клеммах АКБ, а также высоковольтных проводов на клеммах катушки и свечей зажигания, электронного коммутатора и датчика-распределителя;
- проверка действия рабочего, стояночного тормозов и свободного хода педали тормоза;
- проверка работы агрегатов и систем, механизмов и приборов АТС на ходу или на стенде;
- удаление внешней консервации, очистка кабины, кузова, салона, грузовой платформы, мойка и сушка АТС;
- осмотр автотранспортных средств, выявление наружных повреждений (проверка состояния дверей, кузова (кабины), сидений, стекол, зеркал заднего вида, противосолнечных козырьков, оперения);
- проверка действия стеклоочистителей, омывателей, устройств обогрева и обдува стекол;
- проверка работоспособности контрольно-измерительных приборов (приборов освещения, световой и звуковой сигнализации);
- проверка наличия технической документации, инструмента и комплектующих изделий.
- Обнаруженные дефекты и неисправности, в том числе которые не входят в приведенный перечень, устраняются. При этом все работы, в том числе и регулировочные, выполняются предприятием, проводящим предпродажную подготовку, а оплачиваются они виновной стороной согласно коммерческому акту, составленному с участием представителя завода-изготовителя

### **3 Организация производственного процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей на СТОА**

- Организация производственного процесса на СТОА осуществляется в соответствии с типовой схемой (рис. 7.2).
- Все прибывающие на станцию автомобили сначала подвергаются уборочно-моечным работам, а затем поступают на пост приемки для определения технического состояния автомобиля, необходимого объема работ и их стоимости.



- Зная реальную загрузку рабочих постов СТОА в данное время, виды и трудоемкость работ, которые необходимо провести на принятых автомобилях, работники станции получают возможность рационально организовать производственный процесс ТО и ремонта, равномерно загружая рабочие посты и производственный персонал, что очень важно. Для этого диспетчерская служба направляет принятые автомобили на соответствующие рабочие посты или посты ожидания и постоянно контролирует процесс и сроки выполняемых работ, указанных в заказе-наряде. В результате обеспечивается значительное увеличение загруженности постов и технологического оборудования и, как следствие, повышается эффективность СТОА.

# 4 Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта

- Большая часть работ по ТО и ремонту автомобилей, проводимых на СТОА, выполняется на универсальных или специализированных, т. е. надлежащим образом оснащенных, рабочих постах, расположенных в зоне ТО и ТР и на постах производственных участков, которые могут быть тупиковыми и проездными.
- Универсальные посты позволяют проводить любые работы по ТО в полном объеме одной бригадой рабочих, которая после завершения работ переходит на другой пост.
- Техническое обслуживание на специализированных постах заключается в распределении объема работ ТО по нескольким постам, которые могут быть организованы по поточному или операционнопостовому методу. В обоих случаях после обслуживания на одном посту автомобиль перемещается на другой.

- В связи с этим на СТОА применяют как универсальные, так и специализированные рабочие посты. При этом в обоих случаях используют нормативно-техническую документацию (технологические карты), в которой в определенной последовательности приведены все операции, выполняемые на каждом рабочем посту, перечень используемого оборудования, а также профессия и квалификация исполнителей, нормы времени и технические условия.
- Если работы выполняются только на данном конкретном посту (например, пост проверки и регулировки углов установки управляемых колес), составляются и используются постовые технологические карты. Подобные карты применяются и на рабочие места.

# **5 Организация работ на производственных участках**



- Обычно на территории средних и крупных СТОА организуется зона ожидания, а в производственном корпусе размещаются следующие производственные участки:
- уборочно-моечных работ;
- приемки и выдачи;
- диагностирования;
- посты ТО и ТР, размещаемые в одной зоне;
- предпродажной подготовки;
- агрегатно-механический;
- шиноремонтный;
- кузовной;
- окрасочный;
- обойный;
- ремонта электрооборудования;
- ремонта топливной аппаратуры;
- противокоррозионной обработки кузовов.

# Задание на самостоятельную работу:

- Системы, технологии и организация услуг в автомобиль- С409 ном сервисе : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / [А. Н. Ременцов, Ю. Н. Фролов, В. П. Воронов и др.] ; под ред. А. Н. Ременцова, Ю. Н. Фролова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 177-199 с. — (Сер. Бакалавриат).