

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ НА АВТОСЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

1 ЛЕКЦИЯ

Содержание курса. Дневная форма обучения.

Лекционный курс - 32 час.

Практические занятия - 16 час.

Лабораторные работы - 32 час.

Экзамен.

Предусмотрены 2 рейтинговых контроля. В каждом из них учитываются:

- оценка модульной контрольной работы,
- 4 оценки по практическим занятиям,
- 8 оценок по лабораторным работам,
- оценка за необязательные работы (рефераты, обзоры, учебные видеофильмы и т.п.).

Основные разделы курса

1- Производственная база автосервиса.

2- Технологическое обеспечение автосервисных работ.

3- Организация технологического процесса на СТО.

4- Технологические процессы работ в подразделениях СТО предметной специализации (по агрегатам и системам автомобилей).

5- Технологические процессы работ в подразделениях СТО технологической и предметно-технологической специализации (кузовные, малярные, арматурно-обойные и т.п.).

Основные термины и определения

1. Технологический процесс (согласно ДСТУ 2974-95) - часть производственного процесса, содержащая целенаправленные действия по изменению и (или) определению состояния предмета труда. К предметам труда относятся заготовки и изделия.

2. Производственный процесс - систематическое и целенаправленное изменение во времени и пространстве количественных и качественных характеристик средств производства и рабочей силы для получения из исходного сырья готовой продукции в соответствии с заданной программой.

3. Технологическая операция - законченная часть технологического процесса, выполняемая на одном рабочем месте.

4. Место рабочее работника (согласно ДСТУ 2974-95) - элементарная единица производственной структуры предприятия, где размещены исполнители работы, обслуживаемое технологическое оборудование, часть конвейера, на ограниченное время оснастка и предметы труда. Может быть простым, комплексным, специализированным, универсальным, стационарным, передвижным, одноагрегатным, многоагрегатным, автоматизированным.

5. Производственная структура – совокупность цехов и служб предприятия с указанием состава, соотношения и связей между ними.

6. Производственный участок – структурное подразделение предприятия или цеха, объединяющее группу рабочих мест, организованных по принципу специализации: предметному, технологическому или предметно-технологическому.

7. Средства технологического оснащения - совокупность орудий производства, необходимых для осуществления технологического процесса.

8. Технологическое оборудование - средства технологического оснащения, в которых для выполнения определенной части технологического процесса размещаются материалы или заготовки, средства воздействия на них, а также технологическая оснастка. Примерами технологического оборудования являются станки, подъемники, стенды (шиномонтажные, балансировочные) и т.п.

9. Технологическая оснастка - средства технологического оснащения, дополняющие

технологическое оборудование при выполнении определенной части технологического процесса. Примерами технологической оснастки являются режущий инструмент, штампы, приспособления, калибры, пресс-формы и т.п.

10.Продуцент – производитель автомобилей, автозавод, группа заводов.

11.Дистрибьютор — это монопольный торговый агент завода, содержащий региональный склад продукции и обеспечивающий реализацию, гарантийное, послегарантийное техническое обслуживание и ремонт автомобилей через свою дилерскую сеть в согласованном регионе.

12.Дилер — монопольный агент дистрибьютора или завода, заключивший с ним дилерское соглашение, содержащий склад продукции и осуществляющий реализацию, гарантийное, послегарантийные техническое обслуживание и ремонт продукции через свои предприятия, а также через своих субдилеров, сервисных и торговых агентов на согласованной территории.

13.Сервисный агент — автосервисное предприятие, заключившее сервисное соглашение с дистрибьютором или дилером о выполнении гарантийных, послегарантийных ремонтов и обслуживании автомобилей.

14.Торговый агент — торговое предприятие, приобретающее у дилера запасные части и продающее их конечному потребителю.

Особенности ТО и ремонта современных автомобилей

На ТО и ремонт современных легковых автомобилей накладываются особенности эксплуатации, конструкции, комплектации, наличие систем самодиагностики, учета ТО и т.п.

В эксплуатации находится значительная доля подержанных автомобилей (особенно зарубежных, которые реально являются для нас самыми современными). Считается, что в частном владении находится более 95 % таких автомобилей. Западный менталитет связан с заменой автомобилей через 3-4 года, в противном случае считается, что финансовые дела партнера неудовлетворительные, с ним нет смысла иметь серьезные финансовые взаимоотношения. Ни одна из распространенных зарубежных марок автомобилей в полной мере не рассчитана на наши дороги. Практически все современные автомобили рассчитаны на фантастически (по нашим меркам) развитую сеть станций и пунктов сервисного обслуживания (1/250 авт.). Эксплуатация автомобилей в подавляющем большинстве рассчитана на теплый, жаркий или субтропический климат (Япония в целом находится южнее города Сочи. Даже мягкая одесская зима создает проблемы для владельца японской иномарки).

Особенности конструкции, комплектации, оснащения электронными системами.

Гидроусилители рулевого управления, тормозов как элемент стандартной комплектации;

- автодрайв (устройство для автоматического поддержания скорости движения автомобиля);

- автоматическая трансмиссия;

- центральный замок;

- стеклоподъемники с электроприводом;

- путевой компьютер, вычисляющий расход горючего, путь на остатке топлива, время и расстояние прибытия в назначенный пункт и др.;

- зеркала с электроприводом на крыльях;

- световой люк (в т.ч. с электроприводом);

- регулируемые по углу наклона и длине рулевые колонки с памятью и распознаванием водителя;

- регулируемые по углу наклона и высоте сиденья (микролифты) с памятью и распознаванием водителя;

- системы кондиционирования и газоочистки;

- стерео, квадро и прочие аудио и видеосистемы;

- подвески с электронным управлением;

- интегрированные или автономные системы управления зажиганием, подачей топлива, газораспределением и выпуском газов, трансмиссией и тормозами;

- полностью электронные системы управления рулем, тормозами;
- системы повышения безопасности и устойчивости движения (ABS, электронное управление вращательным моментом, саморегулирующиеся муфты сцепления с силиконовыми высоковязкими маслами, системы автоматического контроля и предупреждения юза и пробуксовывания колес);
- системы управления поворотом всех четырех колес автомобиля;
- применение турбонагнетателей (в т.ч. из легкой керамики, с изменяющимся углом атаки (Tvturbo - 2 турбокомпрессора на V-образных двигателях, Biturbo - параллельно стоящие турбокомпрессоры на отдельных секциях цилиндров);
- двигатели с ДОНС (или Твинкам) с двумя распредвалами в головке блока, повышающими эффективность как на низких, так и на высоких частотах вращения коленвала;
- блоки VTCS на двигателях Твинкам для регулирования высоты подъема впускных и выпускных клапанов;
- системы парковки и спутниковая навигация (система GPS),
- системы “доставка тела на дом”;
- подушки безопасности (могут быть спереди, сбоку, сверху, под коленками у водителя и т.д.).

Автосервис и этапы его развития

В настоящее время в отличие от Генри Форда ни один ведущий производитель автомобилей в современных условиях не оставляет без внимания сферу обслуживания автотехники. Тем более, что доходы от сервиса автотехники обычно превышают доходы от ее продажи (до 5 раз).

Основные этапы развития

Каретная мастерская - до 1930 г.

Мастерская ремонта машин – 1930 г.

Станция ремонта машин - 1932 г.

СТО Рембыттехника - 1947 г.

СТО Укравтотехобслуживание - 1957 г.

СТО ВАЗавтотехобслуживание - 1970 г.

Автоцентр производителя - с 1991 г.

1968 – СССР - 300 СТО (2140 постов).

1972 – СССР - 694 СТО; Украина - 152 СТО.

1974 – СССР - 820 СТО (7180 постов, удовлетворение потребности на 43,8%).

1980 – СССР - 1257 СТО; Украина - 197 СТО.

1990 – Украина - 536 СТО.

2007 – Украина - более 8000 СТО.

2010-2012 – Донецк и Донецкая обл. – ориентировочно около 6000 автосервисных предприятий.

Системы и планы ТО и ремонта автомобилей в автосервисе.

В автосервисе применяются планово-предупредительная система ТО и ремонта и система ТО и ремонта по сервис-индикаторам.

Техническое обслуживание современных автомобилей проводится по талонам сервисных книжек с определенной для каждой модели АТС, периодичностью (по пробегу) и объемам работы и с соответствующей трудоемкостью их выполнения. На современных легковых автомобилях обычно техническое обслуживание автомобилей на первом этапе гарантийного периода эксплуатации у разных производителей проводится с периодичностью от

2-3 до 7,5 тыс.км, а в последующий период эксплуатации с периодичностью 10-20 тыс.км пробега.

Техническое обслуживание автомобилей, выполняемое в функции пробега, проводится либо по талонам сервисных книжек, либо по системе периодически (поочередно) выполняемых операций ТО-1 и ТО-2. По талонам сервисных книжек обслуживание может выполняться также и в функции времени (например, ТО через 10 тыс. км или через 12 месяцев в зависимости от того, что наступит ранее), а также по показаниям сервис-индикатора.

При этом используются различные планы (одно-, двух- и многоступенчатые).

План ТО легковых автомобилей согласно национального Положения-1998 (двухступенчатый план ТО)

ПП ТО-1 (5 тыс.) ТО-1 (5 тыс.) ТО-1 (5 тыс.) ТО-1 (5 тыс.) ТО-2 (5 тыс.) ТО-1 ... (устаревшие АТС, АТС без сервисных документов).

Одноступенчатые планы ТО легковых автомобилей

ПП (2,5 тыс.) БТО (7,5 тыс.) ТО (10 тыс.) ТО (10 тыс.) ТО (10 тыс.) ... (ВАЗ-2107)

ПП (2,5 тыс.) БТО (15 тыс.) ТО (15 тыс.) ТО (15 тыс.) ТО (15 тыс.) ... (ВАЗ-2110)

Многоступенчатые планы ТО легковых автомобилей.

ПП (2,5 тыс.) БТО (5 тыс.) А (5 тыс.) Б (5 тыс.) А (5 тыс.) В (5 тыс.) А ... (ГАЗ-3110)

ПП (2,5 тыс.) БТО (10 тыс.) ПО (10 тыс.) Ст1 (10 тыс.) ПО (10 тыс.) СТ2... (FORD)
или 3 мес. или год или год или год или год

ПП (2,5 тыс.) БТО (15 тыс.) СЗМ (10 тыс.) ТО (10 тыс.) СЗМ (10 тыс.) ТО... (VW)
или 3 мес. или год или год или год или год

План на показаниях сервис-индикатора.

План ТО строится на показаниях сервис-индикатора. После каждого ТО производится сброс показаний и установка вида следующего сервисного воздействия.

Производственная база автосервиса

Производственно-техническая база предприятий автосервиса представляет собой различные многофункциональные предприятия. В зависимости от мощности, размеров и назначения могут выполнять уборочно-моечные работы, ТО и ремонт автомобилей в течение гарантийного и послегарантийного периодов эксплуатации, диагностирование технического состояния автомобилей, его агрегатов и систем, противокоррозионную обработку кузовов, капитальный ремонт агрегатов, подготовку автомобилей к техническому осмотру, продаже и предпродажную подготовку автомобилей, продажу запасных частей, эксплуатационных материалов и автопринадлежностей, заправку топливом, хранение автомобилей, техническую помощь на дорогах, прокат автомобилей и др.

Для предприятий автосервиса характерно различное сочетание функций ТО и ремонта с продажей запасных частей и автомобилей, с заправкой их топливом, хранением и т. д. Исходя из выполняемых основных функций все предприятия автосервиса можно выделить в следующие группы:

- станции технического обслуживания (СТО) и специализированные ремонтно - обслуживающие предприятия (мастерские, пункты ТО и Р);
- базы и склады запчастей;
- автозаправочные станции (АЗС) и автомобильные газонаполнительные комплексы (АГНК);
- гаражи и стоянки автомобилей;
- мотели и автокемпинги.

Станции технического обслуживания и специализированные ремонтно-обслуживающие предприятия. Эти предприятия, наряду с ТО и ремонтом автомобилей, выполняют и другие вышеперечисленные функции, перечень которых зависит от размеров предприятия, их размещения и других факторов.

Специализированные ремонтно-обслуживающие предприятия автосервиса в отличие от СТО выполняют более определенные, ограниченные виды услуг. К ним относятся небольшие по размерам (до 3—5 постов) различные мастерские (шиномонтажные, по ремонту осветительных приборов, экспресс-замене масел, установке сигнализации и радиоаппаратуры, противокоррозийного покрытия кузовов автомобилей, посты экологического контроля и т. д.), отдельно стоящие моечные пункты как внутри городской застройки, так и на въезде в город и т. п. Мощность и размеры этих предприятий определяются в каждом конкретном случае числом работающих, программой и объемом работ. По существу это те же СТО с одной или двумя функциями.

Виды СТО.

В период с 1991 по 2000 год автосервис на Украине прошел стадию бурного развития, в настоящее время приблизился к границе полного количественного насыщения. Сегодня определяющим фактором в сфере автосервиса является умение зарабатывать деньги.

На Украине сейчас занимается автосервисом пять типов конкурирующих предприятий: - фирменные (авторизованные дилеры); - бывшие государственные; - арендованные и приспособленные; - бывшие ведомственные; - нелегальные.

1. Фирменные СТО, т.е. те, которые работают по договорам с заводами-изготовителями и реализуют их техническую и сервисную политику в сфере эксплуатации. Эти станции отличаются высоким уровнем техники, технологии, сервиса и в целом придерживаются высоких стандартов. Поддерживают самые высокие требования ко всем элементам организации, поскольку отклонения чреваты отрицательной реакцией производителя.

2. Бывшие государственные СТО, которые преобразовались в акционерные общества или общества с ограниченной ответственностью. Эти станции построены по типовым проектам, имеют отработанные, но зачастую не обновленные технологии, опытный персонал. Они законопослушны, обеспечены документацией, имеют хорошие традиции, но и устаревшие взгляды.

3. Вновь построенные или созданные СТО, основными признаками которых является то, что их создали люди, не знающие автомобиль, имеющие непрофильное образование, но активно и успешно осваивающие проблемы автосервиса и знающие, что на этом можно заработать. Такие станции создаются в приспособленных или вновь построенных по нетиповым проектам помещениях, они имеют современное диагностическое оборудование и нередко работают активно и успешно на базе освоенных зарубежных технологий.

4. СТО на предприятиях и в организациях. Эти станции создаются в автотранспортных предприятиях, автобусных парках, на заводах, в колхозах и т.д. Они часто используют имеющееся на предприятии оборудование, нередко закупают новое. Расположены обычно в приспособленных помещениях, не всегда удобны для клиентов, их персонал подчас очень далек от понимания многих особенностей сервиса, но работают они подчас не менее успешно, чем остальные станции.

5. Полулегальный сервис - "дядя Вася в подворотне", который работает "на колене". "Дядя Вася" — народный умелец, он все может, но не очень много знает. Он полагает, что "железа на его век хватит", и строит свои отношения с хорошо знакомым постоянным клиентом на неформальной основе.

По утверждению официальной (и в большей мере — неофициальной) статистики, количество полулегальных СТО превышает количество легальных. Что же касается легальных СТО, то в их структуре наибольший удельный вес занимают вновь созданные и приспособленные СТО. Так, например, в городе Киеве на 1000-1500 легальных СТО — около 30 фирменных, около 70 специализированных, немногим более 30 — бывших государственных и около 1500 нелегальных.

Такая структура автосервиса сложилась потому, что так сложилась структура спроса. Потребитель ежегодно в 80 случаях из 100 не имеет средств на ремонт автомобиля и ищет любые пути, чтобы сделать это по возможности дешевле. По данным проведенных исследований 85% автовладельцев меняют масло сами, а 70% предпочитают обращаться на

СТО только по поводу работ, которые нельзя выполнить без специального оборудования.

Вместе с тем, в настоящее время существует большое количество автовладельцев, которые готовы платить любые деньги за качественное и быстрое обслуживание, а многие — и за право пользоваться эксклюзивными услугами престижных СТО.

Классификация СТО по производственной мощности

По классификации ГИПРОАВТОТРАНС:

- малые (до 15 постов);
- средние (до 30 постов);
- большие (до 50 постов);
- крупные (свыше 50 постов).

По классификации ГЛАВАВТОТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ:

- малые (до 10 постов);
- средние (до 34 постов);
- крупные (свыше 34 постов).

По классификации ОНТП - 01 - 91:

- малые (до 5 постов);
- средние (до 10 постов);
- большие (до 20 постов);
- крупные (до 30 постов)
- особо крупные (свыше 30 постов).

По классификации зарубежных дистрибьюторов и на практике:

- малые (до 5 постов);
- средние (до 15 постов);
- крупные (свыше 15 постов).

Сервисная сеть производителя

Производитель организует сервис своей автотехники через собственную опорную базу (сеть), базу импортера или собственные СТО. При сотрудничестве с собственными или независимыми дистрибьюторами сервис продвигается через независимых дилеров с исключительными обязательствами или без них.

Базы и склады запчастей.

Величина складского комплекса определяется массой хранимых запчастей и материалов, реже – номенклатурой или финансовыми показателями.

Основные подразделения: - зона приемки; - зона складирования и хранения; - зона комплектации и выдачи.

Поставки ЗЧ для автомобильной техники осуществляются со складов при заводах-изготовителях, с центральных складов в странах нахождения поставщиков машин, с филиалов центральных складов, промежуточных складов, обслуживающих импортеров в ряде стран, с торговых складов импортеров и их филиалов и, наконец, со складов дилеров. Некоторые производители содержат один склад ЗЧ в своей стране, обслуживающий и внешний и внутренний рынки («Рено»). Экспортеры США в связи с большим объемом внутренней торговли имеют и заводские склады и центральные склады с филиалами («Интернэшнл харвестер», «Форд»). Крупные производители содержат также промежуточные склады ЗЧ в других странах. Например, американская компания «Форд» обеспечивает импортеров на европейском рынке ЗЧ ко всем моделям своих машин со своих промежуточных складов в Бельгии и Дании, ФРГ и Англии. Последние получают ЗЧ для эксплуатируемых в Европе модификаций А «Форд» как от американских, так и от европейских заводов.

Экспортеры содержат на своих центральных складах широкую номенклатуру ЗЧ, включающую от 100 тыс. до 300 тыс. наименований, а в некоторых случаях и более. На складах импортеров хранится от 10 до 50 тысяч наименований деталей

Размещение деталей на складах импортеров построено чаще всего на основе разделения склада на секции крупногабаритных, средних и мелких деталей, а внутри этих секций - по порядку каталожных номеров или по принципу объединения деталей, обычно

продаваемых вместе, в группы, размещаемые на одном стеллаже. Кроме того, используется принцип: чаще спрос - ближе к проезду (проходу). Детали ежедневного спроса хранятся в непосредственной близости к рабочему месту кладовщика. Практикуется деление складов на участки краткосрочного и длительного хранения. На участках краткосрочного хранения располагают 3Ч, многократно оборачивающиеся в течение года. На участках длительного хранения размещают как детали невысокого спроса, так и детали с частым спросом, но составляющие страховые запасы в дополнение к текущим запасам, находящимся на участке краткосрочного хранения.

Автозаправочные станции и комплексы.

АЗС и АГНК по производственной мощности определяются количеством стандартных заправок в сутки. Стандартная заправка по классификации стран СНГ - 50 л. Стандартные заправки по классификации стран мира - 20 л; - 10 л.

В основном они предназначены для заправки автомобилей топливом (бензином, дизельным топливом, сжатым или сжиженным газом). На АЗК могут предоставляться дополнительные услуги по мойке автомобилей, мелкому ремонту, продаже запасных частей и автопринадлежностей.

Гаражи и стоянки.

Гаражи и стоянки по производственной мощности определяются количеством мест хранения. Предназначены для хранения автомобилей (постоянного и временного, на открытых площадках и в закрытых помещениях) На стоянках могут быть организованы посты для мойки автомобилей, ТО и ремонта.

Мотели. Предназначены для временного проживания и отдыха водителей автомобилей и автотуристов, а также для выполнения отдельных услуг по обслуживанию проживающих в мотеле и их автомобилей.

Кемпинги. Предназначены для предоставления автотуристам услуг для временного проживания и отдыха (в автомобилях, прицепах-дачах) в специально отведенных местах, обычно на лоне природы.

2 ЛЕКЦИЯ

Системы идентификации автомобилей и их составляющих

В процессе обслуживания и ремонта требуется точно знать марку, модель, комплектацию автомобиля, название, обозначение и применяемость его деталей, узлов и агрегатов, эксплуатационных жидкостей, материалов и т.п. Без этого невозможно грамотно обслужить автомобиль, сделать заказ на запчасть, установить ее, отрегулировать и т.д. Для грамотного распознавания (идентификации) автомобиля и его составляющих используются идентификационные номера, идентификационные таблички, кодирование запчастей и материалов.

Идентификационный номер автомобиля Vehicle Identification Number (VIN) введен международными стандартами ISO 3779-83, ISO 3780-83, ISO 3833, ISO 4030-83, стандартом СССР ОСТ 37.001.269-87 и украинским ДСТУ 3525-97 “Засоби дорожні. Маркування”.

«Идентификационный номер транспортного средства» (далее - «номер») представляет собой комбинацию цифровых и буквенных условных обозначений («кодов»), присваиваемых индивидуально каждому транспортному средству.

«Номер» состоит из трех частей (WMI, VDS, VIS):

- первая его часть (3 знака) – Wordl Manufacturers Identification (WMI) - «Международный код изготовителя» (первый знак - код географической зоны, второй - код страны, третий - код завода-изготовителя);

- вторая часть (6 знаков) – Vehicle Description Section (VDS)-описательная часть, индекс изделия (модель транспортного средства). Знаки, последовательность и их смысл определяет изготовитель. Неиспользованные позиции изготовитель вправе заполнить выбранными по собственному усмотрению знаками;

- третья часть (8 знаков) – Vehicle Identification Section (VIS) –отличительная часть. Последние 4 знака обязательно должны быть цифрами, обозначающими порядковый номер изделия (автомобиля или его кузова). Если изготовитель желает включить обозначение модельного года или сборочного завода рекомендуется обозначение года помещать на первую позицию, сборочного завода – на вторую - год выпуска.

Международный трехзначный код изготовителя присваивает в каждой стране соответствующая национальная организация, находящаяся под эгидой ИСО. Вторую и третью части «Номера» присваивает изготовитель. В Украине международный код изготовителя присваивает ГосавтотрансНИИпроект, в России - Центральный научно-исследовательский автомобильный и автомоторный институт (НАМИ).

Всего в «номере» 17 знаков.

В «номере» могут использоваться только арабские цифры -1234567890 и заглавные буквы латинского алфавита -ABCDEFGHIJKLMNPRSTUVWXYZ (буквы I, O и Q использовать запрещено).

Написание (выбивание) «номера» допускается в одну или две строчки. Если в две строчки, то первая строчка состоит из первой и второй частей «номера» (девять знаков) и вторая строчка - третья часть «номера» (восемь знаков). Пропуски между знаками и дальнейшее деление «номера» запрещено. Начало и конец «номера» или его строк должны быть ограничены специальными символами (звездочками, рамкой на табличках или другими знаками, не схожими с арабскими цифрами и латинскими буквами). «Номер», как правило, должен быть расположен на правой стороне транспортного средства, по возможности, в его передней части. «Номер» наносится на несъемную часть транспортного средства (раму, кузов) или на отдельную пластинку, которая приваривается или укрепляется другим способом, не позволяющим ее отсоединить.

Коды, принятые для обозначения года выпуска в идентификационном номере (третья часть номера, первый из восьми знаков, в соответствии со стандартами ISO 3779-83, ОСТ 37.001.269-87 и ДСТУ 3525-97.

Год выпуска	Код	Год выпуска	Код	Год выпуска	Код	Год выпуска	Код	Год выпуска	Код
1980	A	1987	H	1994	R	2001	1	2008	8
1981	B	1988	J	1995	S	2002	2	2009	9
1982	C	1989	K	1996	T	2003	3	2010	A
1983	D	1990	L	1997	V	2004	4	2011	B
1984	E	1991	M	1998	W	2005	5	2012	C
1985	F	1992	N	1999	X	2006	6	2013	D
1986	G	1993	P	2000	Y	2007	7	2014	E

На каждом легковом автомобиле должна быть идентификационная табличка. Стандарта на таблички нет. Она прикрепляется в моторном отсеке, обычно в его передней части. Может содержать следующую информацию (например):

- код транспортного средства;
- идентификационный номер транспортного средства;
- максимально допустимую полную массу;
- максимально допустимую полную массу вместе с прицепом;
- максимально допустимую нагрузку на переднюю ось;
- максимально допустимую нагрузку на заднюю ось;
- тип рулевого управления (обозначение "2" — рулевое колесо с правой стороны; обозначение "1" — рулевое колесо с левой стороны):
- тип двигателя;
- тип коробки передач
- код передаточного числа главной передачи;
- вид отделки и оснащения;
- код типа транспортного средства;
- версия;
- цвет кузова;
- специальный код, относящийся к эмиссии выхлопных газов.

Принятые от заказчика или выданные со склада и использованные при ТО или ремонте запасные части приводятся в соответствии с каталогами запасных частей. В каталогах приводятся полный перечень сборочных единиц и деталей автомобиля (автомобилей) по состоянию технической документации на определенную дату.

Обозначение оригинальной запчаст.

Сборочные единицы и детали в каталогах автозаводов СНГ обозначаются:

-единой семизначной системой нумерации, установленной в свое время для всех автомобильных заводов СССР (1102-3401015-01) с последующими изменениями;

-номерами, присвоенными сборочной единице или детали заводом-поставщиком (1102-3401015-A1).

-кодами по общесоюзному классификатору промышленности (ОКП).

В соответствии с единой системой нумерации автозаводов СНГ номер детали, узла или агрегата содержит индекс модели автомобиля, семизначный цифровой номер детали и двузначный цифровой (или буквенно-цифровой) индекс, присвоенный варианту исполнения.

Семизначный номер детали состоит из трех частей: двузначного номера группы, двузначного номера подгруппы и трехзначного собственного номера детали.

Цифровой или буквенно-цифровой индекс, отделенный от номера детали дефисом, означает, что деталь в процессе производства подвергалась изменению. Детали, номера которых имеют индексы 01, 02 ... 09 (или A1, A2...A9) взаимозаменяемы с первоначальной деталью, имеющей номер без индекса, а также между собой. Детали, имеющие индексы 10,

11 ... 19 (или Б1, Б2...Б9) взаимозаменяемы в пределах своего диапазона, но не взаимозаменяемы с первоначальной деталью и т.д..

Стандартные изделия (нормали) обозначаются такими способами:

1 - восьмизначным кодом по ОКП;

2 - шестизначным кодом с указанием на покрытие детали.

Предпоследняя цифра восьмизначных номеров является условным обозначением материала детали, а последняя цифра - условным обозначением покрытия. Например, 15540721- оцинкованный или кадмированный болт из стали с пределом прочности на разрыв, МПа(кгс/см²) 784 - 980 (80 - 100)

Шестизначные коды также содержат информацию об отсутствии или наличии покрытия и его виде.

Например: 305040; 305668-П; 200319-П29; 305025-01.

Отсутствие указания или П – деталь без покрытия;

01-цинкование с хромированием;

П2-фосфатирование и промасливание;

06-фосфатирование и промасливание;

П8-цинкование и фосфатирование;

П29-цинкование и пассивирование.

Обозначение оригинальных деталей автозаводами группы VW (VW, Audi, Skoda)

Система нумерации части основана на основном девятизначном оригинальном номере, разделенном пробелами на три группы, индексе изменения и обозначении особенностей, также выделенных пробелами.

Пример 6U0 821 106 A F3E
1 2 3 4 5

Дополнительно оригинальный номер может содержать еще один или два индекса.

Пример 1J1 819 031 A
4

Для запчастей, разделяемых по цвету необходимо указать так называемый код цвета.

Пример 6U0 853 651 F3E

В этой схеме отдельные символы и знаки означают:

1 обозначение модели автомобиля или агрегата. Например 6U0 – Felicia. 2 главная группа (первая цифра) и подгруппа (последующие две цифры)

3 цифра запчасти в группе

4 вариант замены

5 код цвета запчасти

1) Обозначение модели автомобиля или агрегата

Пример 6U0 853 651 F3E обозначение модели автомобиля

038 100 031 обозначение агрегата

Эта группа цифр и букв всегда трехзначная и означает, для какого автомобиля или агрегата была данная запчасть разработана впервые и где запчасть была впервые смонтирована.

Существуют следующие главные группы:

1. двигатель, сцепление

2. топливный бак, выхлопная система, отопление, проветривание, части климатизации

3. коробка передач (трансмиссия)

4. передняя ось, дифференциал, рулевое управление

5. задняя ось

6. колеса, тормоза

7. рукоятки, рычаги, педали

8. кузов

9. электрооснащение

0. дополнительные принадлежности автомобиля

Европейское обозначение стандартных и нормированных запчастей и материалов.

Пример: N 012 044 3

Номер нормированной части, как правило, состоит из одной буквы, из двух трехзначных цифровых групп и одного или двух индексов.

Химические вещества (лаки, клеи, производственные средства и средства герметизации):

пример: LMT 645 A3V A2

1 2 3 45

При этом отдельные цифры означают:

1 металлизированный лак

2 качество

3 тон

4 индекс упаковки

5 индекс содержания упаковки

Общая характеристика предоставления услуг и выполнения работ на СТО

Рынок автосервисных услуг включает несколько подсистем:

- подсистема торговли

(автомобили, запчасти, материалы, аксесуары и т.п.)

- подсистема обеспечения технической эксплуатации

(ТО и Р в гарантийный и послегарантийный период, на дорогах, по вызову, консультации, экспертиза и т.п.)

- подсистема тюнинга и переоборудования

(тюнинг внешний, внутренний, заводской, дилерский, в тюнинг-ателье (Brabus, Karlsson, TechArt, Cartronic и т.д.) не изменяет эксплуатационных и надежность характеристик автомобиля;

переоборудование изменяет эксплуатационные и надежность характеристики автомобиля или его модель)

- подсистема автотуризма и проката

(караванинг; представительские услуги; прокат - 21...70 лет, опыт >2лет)

- подсистема утилизации

Услуги автосервиса регламентируются в основном следующим.

Правила надання послуг з ТО і ремонту АТЗ (наказ Мінітрансу №792 від 11.11.2002).

ГК 009-96. Государственный классификатор видов экономической деятельности.

Закон України “Про дорожній рух”.

Правила роздрібної торгівлі транспортними засобами та номерними агрегатами (наказ Мініторгівлі та євроінтеграції №681/6969 від 31.07.2002).

Шифры основных видов услуг по КВЭД:

G.50.10.1; G.50.10.2; G.50.10.3 (торговля автомобилями оптовая, розничная, поддержанными);

G.50.20.1; G.50.20.2 (ТО и Р предпродажный, по заказам);

G.50.30.1; G.50.30.2; G.50.30.3 (торговля различными автотоварами);

G.50.40.1; G.50.40.2; G.50.40.3 (торговля, ТО и ремонт мотоциклов);

G.50.50.0 (торговля горючим и ГСМ).

В соответствии с этим АСП выполняют следующие работы и оказывают услуги:

- уборочные и моечные работы;

- выборочное ТО; - ТО в полном объеме; - экспресс-обслуживание;

- диагностирование;

- текущий ремонт;

- капитальный ремонт кузова и агрегатов;

- продажа новых автомобилей и их предпродажная подготовка;
- гарантийное обслуживание и ремонт;
- продажа запасных частей, эксплуатационных материалов, автомобильных аксессуаров;
- предоставление услуг по самообслуживанию автомобилей;
- консультации по вопросам эксплуатации, ТО и ремонта автомобилей;
- переоборудование автомобилей;
- абонементное обслуживание;
- оценка остаточной стоимости автомобиля;
- автоэкспертиза автомобилей после аварии;
- составление калькуляции на ремонт автомобиля после аварии;
- хранение автомобилей.

Основной вид услуг – обслуживание и ремонт автомобилей и их агрегатов.

Основные процессы в сервисе показаны на рисунке.



Гарантии на услуги регламентируются в первую очередь государственным документом «Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів», а также положениями предприятий автосервиса (в объеме, не ниже государственных гарантий).

Согласно «Правил -2002» Исполнитель гарантирует Заказчику:

- выполнение предусмотренных договором услуг в полном объеме; - соответствие ДТС или его составляющих, которые подвергались техническому обслуживанию или ремонту, требованиям технической документации и нормативных документов. В гарантийных обязательствах Исполнителем отмечаются его обязательства относительно составных частей, установленных на ДТС и обязательства относительно выполненных работ и предоставленных услуг, начало гарантийного срока и его продолжительность.

Гарантийный срок на услуги по регламентированному разработчиком (производителем) техническому обслуживанию ДТС или их составляющих, которое предусмотрено их инструкцией по эксплуатации или сервисной книжкой, а в случае их отсутствия — Положением о техническом обслуживании и ремонте, устанавливается не меньшим, чем период до следующего регламентированного технического обслуживания. Гарантийный срок увеличивается на время пребывания ДТС или его составной части в гарантийном ремонте или техническом обслуживании у Исполнителя. Указанное время вычисляется от дня, когда Заказчик обратился с претензией. Гарантийные обязательства не устанавливаются на выполнение уборочно-моечных работ, заправку горючим, подкачку пневматических шин, работы ежесменного технического обслуживания, диагностические

работы без вмешательства в конструкцию ДТС.

Гарантии, определяющие безопасность автомобильного транспорта, устанавливаются не меньшими за установленные в приложении 4 Правил-2002 для ДТС и их составных частей, которые находились в эксплуатации до 5 лет. Гарантийные обязательства могут уменьшаться в зависимости от срока пребывания ДТС или его составных частей в эксплуатации

- на 10% для срока эксплуатации 5-8 лет;
- на 20% для срока эксплуатации свыше 8 лет.

Фрагмент приложения 4 Правил-2002:

Рульове керування- 3 міс. або 6 тис.км

Рульовий механізм – 4 міс. або 7 тис.км.

Гальмові системи - 3 міс. або 6 тис.км.

Робочі гальмові механізми - 4 міс. або 7 тис.км.

Гарантии Исполнителя не распространяются на составные части, предоставленные ему Заказчиком и комплектующие изделия. Гарантийный срок эксплуатации на комплектующие изделия и составные части устанавливается соответственно Закону Украины “О защите прав потребителей”. При отказе оплаты Заказчиком работ по приведению в нормальное техсостояние составных частей, отрицательно влияющих на ресурс обслуженных или отремонтированных изделий, Исполнитель не берет гарантийных обязательств и это отмечается в акте передачи-принятия ДТЗ. Начало гарантийного срока - со дня передачи Заказчику ДТС или его составляющих. При отправке по почте отремонтированных составных частей ДТС - от дня доставки составной части Заказчику; если составная часть требует специальной установки, подключения или сборки — от дня его осуществления. Сборка осуществляется Исполнителем или третьей стороной, если это предусмотрено договором на услугу.

Основанием для предъявления претензий на услуги по ТО и ремонту есть документ (приходный кассовый ордер, накладная, квитанция, платежное поручение, наряд-заказ, договор), удостоверяющие оплату Заказчиком стоимости услуг по техническому обслуживанию или ремонту, на котором есть запись, содержащая показания опломбированного счетчика пробега на спидометре (тахографе) ДТС, дату предоставления услуг, подпись ответственного лица Исполнителя, заверенную соответствующей печатью (штампом).

3 ЛЕКЦИЯ

Основные обязанности дилера фирменной сети автосервиса.

1. Предоставление информации по гарантийному обслуживанию.

Продуцент предоставляет Информационный буклет по гарантийному и сервисному обслуживанию (сервисную книжку) с каждым новым автомобилем. Дилер передаст Сервисную книжку каждому розничному покупателю и объясняет условия гарантийного обслуживания. В Сервисную книжку должны быть занесены:

- сервисный номер владельца,
- модель автомобиля,
- идентификационный номер кузова и номер двигателя,
- цвет автомобиля,
- дата продажи,
- пробег автомобиля на момент продажи,
- имя и адрес владельца.

Владелец должен быть проинструктирован о необходимости предъявления Сервисной книжки при обращении к Дилеру по поводу ремонта.

2. Регистрация автомобиля.

Регистрационная карточка владельца должна быть подготовлена заранее и представлена Продуценту сразу после продажи автомобиля. Это позволяет Продуценту получить информацию о владельцах для проведения кампании по улучшению гарантийного обслуживания и повышению качества продукции. Требования на возмещение затрат по гарантии по поводу автомобиля, на который не была представлена Регистрационная карточка владельца, будут отклонены Продуцентом.

3. Хранение информации.

Дилер должен сохранять все записи, связанные с предъявлением требования на гарантийный ремонт в течение оговоренного срока (обычно трех лет) с момента, когда требование было подготовлено Дилером. Такие записи должны содержать следующую (не ограниченную этим перечнем) информацию:

- данные об истории автомобиля, в том числе, копии счетов из офиса фирмы и станции технического обслуживания,

- всех внутренних платежей владельца и заказов на гарантийный ремонт,
- копии требований, представленных Дилером Продуценту,
- копии счетов за ремонты на арендных условиях,
- ведомости заказов на ремонт,
- записи о продаже и закупке запасных деталей,
- записи о продолжительности работы и оплате рабочих.

По запросу Продуцента Дилер обязан представить такую информацию без задержки.

4. Запрос на предварительное одобрение.

В некоторых случаях, перечень которых приводится ниже, прежде чем производить гарантийный ремонт требуется получить одобрение Продуцента, направив соответствующий Запрос на предварительное одобрение. В противном случае заявки на возмещение затрат на эти ремонты могут быть отклонены.

Предварительное одобрение требуется в таких случаях:

а) Замена следующих агрегатов в сборе.

Основные детали двигателя, включая блок цилиндров и головки поршней.

Коробка передач и межосевой дифференциал, редуктор, задний мост.

Рулевой механизм или его основные части.

Модулятор АБС-системы.

Бортовой компьютер.

Компрессор кондиционера.

Другие детали, стоимость которых превышает оговоренную сумму (например 100 долларов США).

- б) Механические ремонты сверх нормативов Продуцента.
 - в) Покрасочные работы сверх нормативов Продуцента.
 - г) Случаи коррозии (сквозной).
 - д) Реальное время ремонта сверх нормативов Продуцента.
5. Хранение дефектных запасных деталей.

Все запасные детали, замененные Дилером во время гарантийного ремонта, хранятся Дилером в течение оговоренного срока (например трех месяцев) с момента окончания ремонта или до тех пор, пока они не будут сданы в лом представителем Продуцента в зависимости от того, что истечет ранее.

6. Контроль за количеством запасных деталей, используемых для гарантийного обслуживания

Дилер несет ответственность за поддержание запасов заводских деталей в достаточном количестве, с тем, чтобы они могли быть без задержек использованы при обслуживании проданных Дилером автомобилей. Для этого Дилер должен иметь надлежащую систему инвентаризации для эффективного контроля за запасами деталей; адекватные складские помещения; адекватный ассортимент и количество необходимых материалов.

В процессе основной производственной деятельности дилер осуществляет:

- приемку и осмотр новых автомобилей;
- хранение новых автомобилей;
- предпродажный осмотр;
- осмотр до поставки;
- продажу новых автомобилей;
- бесплатное (первое) обслуживание;
- периодическое обслуживание;
- гарантийный ремонт;
- отзывные кампании продуцента.

При приемке нового автомобиля Дилер производит внешний осмотр всего кузова и видимых частей днища, осматривает автомобиль под капотом, осматривает багажник, в том числе принадлежности и заказные детали; осматривает салон автомобиля, в том числе обшивки, коврики и обивки сидений.

При хранении автомобилей территория должна иметь твердое покрытие, не загрязняться пылью, птичьим пометом, кислотными и пылевыми выбросами промышленных предприятий. В процессе хранения производится контроль за маслами, эксплуатационными жидкостями, давлением воздуха, еженедельно прогревается двигатель. Не рекомендуется закрывать вентиляционные лючки, затягивать ручной тормоз. При хранении на открытом солнечном свете применяют защиту от него сидений, обшивки дверных панелей, щитка приборов (накрывают тканью или занавешивают солнцезащитными приспособлениями).

Предпродажный осмотр имеет очень большое значение для наиболее полного удовлетворения требований заказчика и является гарантией надежной работы автомобиля.

Дилер должен осмотреть автомобиль и выполнить все необходимые операции для обеспечения хорошей работы и товарного внешнего вида автомобиля перед тем, как продать его покупателю, чтобы придать владельцу уверенности в правильности его выбора. Расходы на предпродажный осмотр несет Дилер; Дилер не может предъявлять это требование покупателям или продуценту.

В бланке предпродажного осмотра (ППО) перечислены операции, которые должны быть выполнены перед продажей каждого нового автомобиля. Они указаны в последовательности, которая обеспечивает наиболее тщательный осмотр за наименьший период времени,

Существуют два типа документов на ППО - бланк ППО и купон осмотра до поставки.

Бланк ППО используется при подготовке продаж нового автомобиля. Он свидетельствует о готовности автомобиля для выставления его на продажу и демонстрацию. Эта подготовка должна быть проведена значительно раньше назначенного срока продажи во избежание задержек в случае необходимости выполнения какого-либо срочного ремонта. После осмотра технический специалист и менеджер по сервису должны подписать и датировать законченный бланк ППО.

Купон осмотра до поставки в Сервисной книжке предназначен для самого последнего ППО, гарантирующего, что автомобиль полностью готов к продаже покупателю.

После завершения этого последнего осмотра, описание которого дано на обратной стороне купона, правильно заполненный купон отрывается и хранится у Дилера вместе с бланком ППО.

Оставшийся в Сервисной книжке, корешок от купона должен быть проштампован с указанием даты и подписан представителем Дилера.

При продаже нового автомобиля Дилер должен предоставить покупателю всю необходимую информацию, связанную с гарантийным обслуживанием, в том числе о сроках гарантии, технических характеристиках автомобиля, требуемом обслуживании и т. д.

Дилер отдает заполненную Сервисную книжку покупателю и объясняет условия гарантийного обслуживания и сопутствующие инструкции, изложенные в Сервисной книжке.

Владелец должен быть проинструктирован о том, что при каждом обращении по поводу гарантийного ремонта он должен иметь при себе Сервисную книжку.

Копия полностью заполненной Регистрационной должна поступить производителю в течение 30 дней со дня продажи автомобиля. Вторая копия должна храниться у Дилера.

Процедура бесплатного обслуживания - это первая по графику процедура обслуживания после покупки автомобиля владельцем. Она имеет такое же важное значение, как и предпродажный осмотр. После небольшого по времени периода использования автомобиля может потребоваться выполнение некоторых механических регулировочных операции для обеспечения максимальных ездовых качеств автомобиля. Это и является главным содержанием бесплатного обслуживания. Кроме того, квалифицированное выполнение бесплатного обслуживания способствует повышению уверенности клиентов в способности Дилера обеспечить нужный уход за автомобилем. После пробега расстояния, указанного в Сервисной книжке Дилер обязан выполнить бесплатный осмотр автомобиля в соответствии с порядком осмотра, указанным на обратной стороне купона на бесплатное обслуживание.

Расходы на этот осмотр несет Дилер. Если в процессе бесплатного осмотра выясняется наличие необходимости замены масла в двигателе или масляного фильтра, расходы на это несет владелец. Однако, с владельца не должна взиматься плата за указанные рабочие операции. По окончании выполнения бесплатного осмотра купон должен быть правильно заполнен и оторван для дальнейшего хранения Дилером. Оставшийся в Сервисной книжке корешок должен быть проштампован с датой и подписан представителем Дилера.

4 ЛЕКЦИЯ

Современная гарантийная политика

В соответствии с условиями Дилерского Соглашения, подписываемого между Продавцом и Дилером последний берет на себя обязанность производить гарантийное обслуживание и ремонт продукции Продавца с последующим выставлением требований последнему об оплате своих затрат труда, запчастей и материалов.

Продавец предоставляет гарантии на новые автомобили Дилеру или розничному покупателю в соответствии со сроками и условиями, оговоренными в гарантийном сертификате, прилагаемом к каждому автомобилю (обычно в Сервисной Книжке), руководстве по гарантийному обслуживанию продавца, гарантийными документами на отдельные агрегаты или изделия (шины, аккумуляторы и т.д.). Гарантийный период устанавливается либо на определенный период времени, либо на определенный пробег автомобиля, в зависимости от того, что истечет ранее. Гарантийный период исчисляется со дня продажи автомобиля первому покупателю или с момента поступления автомобиля к Дилеру и использования в качестве демонстрационного. В случае продажи автомобиля первым покупателем в течение гарантийного периода, оставшаяся часть гарантийного периода используется новым владельцем.

Владельцы автомобилей имеют право на гарантийное обслуживание на любой технической станции Дилера соответствующего Продавца независимо от того, где был куплен автомобиль. По запросу транзитного владельца Дилер обязан выполнить необходимый гарантийный ремонт на условиях, изложенных в Сервисной книжке, предъявленной Дилеру владельцем. По выполнении такого ремонта Дилер представляет гарантийные требования Продавцу в обычном порядке.

В случае, если владелец автомобиля сменил место жительства в течение гарантийного периода и не имеет возможности обратиться по поводу гарантийного ремонта к своему Дилеру, он имеет право на гарантийное обслуживание у любого другого Дилера Продавца.

Как правило, гарантийные ремонты, производимые третьей стороной, а не Дилером, не входят в перечень гарантийных работ. Однако, если владелец автомобиля путешествует или перемещается на территорию, на которой нет дистрибьютора или дилера, он может нанять для ремонта представителя третьей стороны. По завершении такого ремонта владелец обращается к Дилеру с требованием о возмещении расходов, а Дилер представляет запрос Продавцу с просьбой рассмотреть особые обстоятельства. Требование принимается Продавцом при полном совпадении следующих условий: необходимость в ремонте возникла на территории, где отсутствует представитель Дилера; произведенный ремонт соответствует условиям гарантии, подан запрос Продавцу с просьбой рассмотреть особые обстоятельства.

Гарантийный сертификат включает в себя любые ремонтные работы, выполнение которых необходимо во время гарантийного периода по причине наличия дефектов заводского производства, за исключением особо оговоренных случаев. Основные гарантийные работы ограничиваются ремонтом или заменой дефектных деталей. Обычно замена всего узла или агрегата не входит в гарантийный ремонт. Замена целых агрегатов предусмотрена только в тех случаях, когда неисправные детали не могут быть отдельно отремонтированы или заменены по ряду причин, или если повреждение серьезное и замена агрегата в целом является более экономичной, чем замена или ремонт отдельных деталей. В таких случаях необходимо предварительное разрешение продавца на использование нового агрегата, в противном случае требования на замену могут быть отклонены. Кроме этого, предварительное одобрение необходимо получить на гарантийный ремонт в следующих случаях: замена в сборе основных деталей двигателя, включая блок цилиндров и головки поршней, коробки передач и межосевого дифференциала, редуктора, заднего моста, рулевого механизма или его основных частей, модулятора АБС-системы, бортового

компьютера, компрессора кондиционера, других деталей, стоимость которых превышает 100 долларов США.

Предварительное разрешение Продавца необходимо также на механические и покрасочные ремонты сверх нормативов Продавца, случаи сквозной коррозии кузова, реальное время ремонта сверх нормативов Продавца.

В обязанности Дилера (без дополнительной оплаты со стороны Продавца) входит устранение незначительных дефектов покраски автомобиля в качестве предпродажной подготовки. Небольшие царапины, пятна или другие поверхностные дефекты, устраняемые полировкой, легкой шлифовкой или ретушированием, не рассматриваются как серьезные дефекты.

Случаи косметической или поверхностной коррозии (в результате ударов от осколков камней и других царапин покраски, например) не устраняются на условиях гарантии. Гарантия по коррозии будет оставаться в силе при соблюдении условия, что автомобиль ежегодно инспектировался уполномоченным дилером Продавца, а повреждения покраски или нарушение защитного покрытия кузова автомобиля, которые обнаружил при этом Дилер, незамедлительно исправляются за счет владельца автомобиля Дилером. Случаи косметической или поверхностной коррозии (в результате ударов от осколков камней и других царапин покраски, например) не устраняются на условиях гарантии. Гарантия по коррозии будет оставаться в силе при соблюдении условия, что автомобиль ежегодно инспектировался уполномоченным дилером Продавца, а повреждения покраски или нарушение защитного покрытия кузова автомобиля, которые обнаружил при этом Дилер, незамедлительно исправляются за счет владельца автомобиля Дилером.

Бесплатное использование эксплуатационных материалов (таких как масло, смазочные вещества, охлаждающая жидкость, тормозная жидкость и жидкость для коробки передач, охладитель для кондиционера) для обычного обслуживания автомобилей не предусмотрено.

Не выполняется бесплатно по гарантии периодическое обслуживание, т.е. не предусмотрено бесплатное периодическое обслуживание автомобиля в период его эксплуатации, а также устранение неполадок, возникающих в результате плохого ухода за автомобилем, в том числе:

- прочистка топливной системы ;
- регулировка развал/схождения ;
- балансировка колес;
- регулировка двигателя, осмотр и регулировка тормозов;
- регулировка механизма сцепления;
- замена расходных компонентов, таких как фильтр воздухоочистителя, свечи зажигания, инжекторы, предохранители, приводные ремни, лампочки, щетки генератора и стартера, тормозные колодки, резиновые изделия, диски сцепления, масляные и другие фильтры.

Бесплатно (по гарантии) не ремонтируются и не заменяются детали, подверженные нормальному износу, небрежному отношению, авариям, внешним воздействиям и пр. (обивка салона и внутренняя отделка; детали с гальванопокрытием; лезвия стеклоочистителя; тормозные колодки, барабаны, диски; диски сцепления; резиновые части: шланги, ремни и уплотнители).

Не покрываются гарантией повреждения от внешних воздействий, таких как промышленные и химические загрязнения, солевые осадки, цветочная пыльца, песок, ураганы, молнии и пр.

Не покрываются гарантией повреждения, вызываемые неправильным использованием автомобиля. К ним относятся: эксплуатация автомобиля не в соответствии с "Инструкцией по эксплуатации; использование автомобиля в ралли, гонках и в других состязаниях; применение несоответствующих или загрязненных топлива, масла или жидкости;

несвоевременное техническое обслуживание автомобиля; перегрузки; эксплуатация автомобиля при выявленных неисправностях.

Не покрываются гарантией повреждения при транспортировке и хранении. Любые повреждения автомобиля, причиненные транспортировкой, в результате неправильного хранения или обращения с автомобилем Дилером, не покрываются гарантийными обязательствами.

Не покрываются гарантией (но выполняются бесплатно для клиента, т.е. за счет дилера) время на диагностику и повторный ремонт.

Не покрываются гарантией расходы на ремонты, вызванные использованием не заводских деталей, несоответствующего оборудования или внесением изменений и дополнений в стандартную конфигурацию автомобиля. Производитель настоятельно рекомендует Дилерам использовать только запасные детали Производителя для выполнения ремонтных работ, так как эти детали изготовлены в соответствии с техническими стандартами и с гарантией такого же качества.

Гарантийные обязательства не выполняются по отношению к автомобилю, у которого был сломан счетчик общего пробега, так как невозможно точно установить пройденное расстояние. В случае замены спидометра важно внести показания счетчика пробега заменяемого спидометра в «Сервисную книжку» и в соответствующую документацию, которую ведет Дилер.

Накладные и другие непроизводственные расходы, связанные с выполнением ремонтов дефектов заводского производства, не покрываются гарантийными обязательствами. К ним относятся: расходы на телефонные или телеграфные переговоры, расходы на стоянку поврежденного автомобиля, расходы на буксировку, расходы на дорогу, проживание и питание, потери или ущерб частной собственности владельца, потери времени, ущерб деловой активности владельца, компенсация неудобств владельцев.

Производитель возмещает Дилеру расходы на все разрешенные фирмой гарантийные ремонты, выполняемые в соответствии с изменениями в гарантийных обязательствах, ремонты, выполняемые в рамках кампаний, проводимых фирмой. Фирма платит Дилеру за использованные запасные части и материалы, а также за работу.

Дилер несет ответственность за качественное и полное выполнение ремонтов по гарантии. При возникновении необходимости повторного ремонта одной и той же детали вследствие небрежного осмотра или неточной диагностики автомобиля, невысокого качества работы специалистов или наличия дефектов в запасных деталях или материалах, не поставляемых Производителем все последующие ремонты будут квалифицироваться как "возвратные". Любой ремонт подобного рода не входит в гарантийные обязательства фирмы. Он выполняется бесплатно для заказчика, а все расходы по такому ремонту несет Дилер.

Возмещение затрат на гарантийный ремонт.

Производитель возмещает Дилеру расходы на оплату труда, затраченного на гарантийный ремонт, из расчета нормативов времени, указанных в "Руководстве по нормированию труда". Затраченное время умножается на стоимость нормо-часа при выполнении гарантийных работ, установленную Дилеру на момент ремонта. Если рабочие нормативы времени отсутствуют в "Руководстве по нормированию труда", то в заявке Дилера, предоставляемой Производителю указывается фактическое время (в часах), затраченное рабочими.

Производитель возмещает Дилеру расходы на запасные детали, замена которых была произведена во время гарантийного ремонта на основании их оптовой цены и "наценки на запасные детали". Оптовая цена - это стоимость деталей для Дилера на момент ремонта в соответствии с Главным прайс-листом на детали, выпускаемым Производителем. Наценка на запасные детали включает в себя накладные расходы, которые несет Дилер с момента получения груза и до момента прибытия его на склад Дилера.

Любой ремонт или замена деталей автомобиля, производимый на гарантийных началах, по возможности должен выполняться на территории станции технического

обслуживания, принадлежащей Дилеру. В случае, если технические возможности, необходимые для ремонта, отсутствуют на станции обслуживания Дилера, ремонт может выполняться третьей стороной по доверенности Дилера. В таких случаях Производитель возмещает Дилеру фактические расходы на ремонт без скидок или учета расходов на оплату аренды. Такой ремонт не должен превышать обычные расходы Дилера на оплату труда рабочих и/или запасные детали.

Качество покрышек, первоначально установленных на автомобилях Производителя обычно гарантируется фирмой-изготовителем покрышек. Все связанные с этой проблемой вопросы решаются Дилером от имени заказчика с ближайшим уполномоченным представителем фирмы-изготовителя покрышек.

Как правило, гарантийные ремонты, производимые третьей стороной, а не Дилером, не входят в перечень гарантийных работ. Однако, если владелец автомобиля путешествует или перемещается на территорию, на которой нет дистрибьютора или дилера, он может нанять для ремонта представителя третьей стороны. По завершении такого ремонта владелец обращается к Дилеру с требованием о возмещении расходов, а Дилер представляет запрос Производителю с просьбой рассмотреть особые обстоятельства. Требование принимается Производителем при полном совпадении следующих условий:

- необходимость в ремонте возникла на территории, где отсутствует представитель Дилера;
- произведенный ремонт соответствует условиям гарантии.
- имеется запрос Производителю с просьбой рассмотреть особые обстоятельства.