

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*ОП.01 Инженерная графика*

программы подготовки специалистов среднего звена  
*23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем  
и агрегатов автомобилей*

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2020



## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ-  
ПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП 01 ИНЖЕНЕРНАЯ ГРАФИКА»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

| Код ПК, ОК   | Умения  | Знания   |
|--|---|--|
| ОК01-ОК.07<br>ПК 1.3<br>ПК 3.3<br>ПК 6.1<br>ПК 6.2<br>ПК 6.3 | Оформлять проектно – конструкторскую, технологическую и другую техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой, выполнять изображения, разрезы и сечения на чертежах, выполнять детализацию сборочного чертежа, решать графические задачи | Основных правил построения чертежей и схем, способов графического представления пространственных образов, возможностей пакетов прикладных программ компьютерной графики в профессиональной деятельности, основных положений конструкторской, технологической и другой нормативной документации, основ строительной графики |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                    | Объем в часах |
|---|---------------|
| Объем учебной дисциплины                              | 131           |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | 123           |
| в том числе:  |               |
| теоретическое обучение                                | 45            |
| практические занятия                                  | 78            |
| Самостоятельная работа                                | 8             |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объем часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|-------------|---|
| Раздел 1. Геометрическое и проекционное черчение                                       |  |             |   |
| Тема 1.1<br>Основные сведения по оформлению чертежей.                                  | Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия и термины. Структура дисциплины. Форматы. Типы линий. Шрифт стандартный. Оформление чертежей в соответствии с ГОСТ | 4           | ОК 01, ПК 1.3   |
|  | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | 2           |   |
|  | Практическое занятие №1 Выполнение титульного листа альбома графических работ обучающегося   | 1           | ПК 1.3  |
|  | Практическое занятие №2 Выполнение титульного листа альбома графических работ обучающегося   | 1           | ПК 1.3  |
| Тема 1.2 Геометрические построения и приемы вычерчивания контуров технических деталей. | Деление окружности на равные части.  | 3           | ОК01  |
|  | Сопряжения.  |             | ОК02, ПК 1.3  |
|  | Нанесение размеров.  |             |   |
|  | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | 2           |   |
|  | Практическое занятие №3 Вычерчивание контуров технических деталей  | 1           | ПК 1.3  |
|  | Практическое занятие №4 Вычерчивание контуров технических деталей  | 1           | ПК 1.3  |

|   |  |          |                                  |
|---|--|----------|----------------------------------|
| Тема 1.3<br>АксонOMETрические проекции фигур и тел              | АксонOMETрические проекции.  | 4        | ПК 6.3                           |
|   | Проецирование точки.   |          | ОК 01                            |
|   | Проецирование геометрических тел.  |          | ОК 02                            |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>4</b> |                                  |
|   | Практическое занятие № 5.Выполнение комплексных чертежей и аксонOMETрических изображений геометрических тел с нахождением проекций точек, принадлежащих поверхности тел. | 2        | ОК 02, ПК 6.3                    |
|   | Практическое занятие №6 Выполнение комплексных чертежей и аксонOMETрических изображений геометрических тел с нахождением проекций точек, принадлежащих поверхности тел.  | 2        | ОК 02, ПК 6.3                    |
| Тема 1.4<br>Проецирование геометрических тел секущей плоскостью | Сечение геометрических тел плоскостями.  | 3        | ОК 01, ПК 6.3.                   |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>4</b> |                                  |
|   | Практическое занятие №7 Выполнение комплексного чертежа усеченного многогранника ,развертки поверхности тела и аксонOMETрическое изображение тела.                       | 2        | ПК 6.3                           |
|   | Практическое занятие №8 Выполнение комплексного чертежа усеченного многогранника, развертки поверхности тела и аксонOMETрическое изображение тела.                       | 2        | ПК 6.3                           |
| Тема 1.5<br>Взаимное пересечение поверхностей тел.              | Пересечение поверхностей геометрических тел  | 3        | ОК 01, ПК6.3<br>ПК 6.3<br>ПК 6.3 |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>4</b> |                                  |

|   |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
|   | Практическое занятие № 9 Выполнить комплексный чертеж и аксонометрическое изображение пересекающихся геометрических тел между собой.   | 2 |                                    |
|   | Практическое занятие № 10 Выполнить комплексный чертеж и аксонометрическое изображение пересекающихся геометрических тел между собой.  | 2 |                                    |
| Раздел 2. Машиностроительное черчение.          |  |   |                                    |
| Тема 2.1<br>Изображения, виды, разрезы, сечения | Основные, дополнительные и местные виды  | 8 | ОК 01<br>ПК 3.3<br>ПК 6.3<br>ОК 02 |
|   | Простые, наклонные, сложные и местные разрезы  |   |                                    |
|   | Вынесенные и наложенные сечения  |   |                                    |
|   | Построение видов, сечений и разрезов   |   |                                    |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | 8 |                                    |
|   | Практическое занятие № 11 По двум заданным видам построить третий вид, выполнить необходимые разрезы и выполнить аксонометрическую проекцию с вырезом передней четверти детали | 2 | ПК 3.3, ПК 6.3                     |
|   | Практическое занятие № 12 По двум заданным видам построить третий вид, выполнить необходимые разрезы и выполнить аксонометрическую проекцию с вырезом передней четверти детали | 2 | ПК 3.3                             |
|   | Практическое занятие № 13 Выполнить чертежи деталей, содержащих необходимые сложные разрезы  | 2 | ПК.3.3                             |
|   | Практическое занятие № 14 выполнить чертежи деталей, содержащих необходимые сложные разрезы  | 2 | ПК 3.3                             |
| Тема 2.2  | Изображение резьбы и резьбовых соединений.   | 8 |                                    |

|   |   |          |                  |
|---|---|----------|------------------|
| Резьба, резьбовые соединения и эскизы деталей | Рабочие эскизы деталей  |          | ПК 1.3           |
|   | Обозначение материалов на чертежах  |          | ПК 6.1<br>ПК 6.2 |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>6</b> |                  |
|   | Практическое занятие № 15 Выполнить эскиз детали с применением необходимых разрезов и сечений и построить аксонометрическую проекцию детали с вырезом передней четверти | 2        | ПК 6.1           |
|   | Практическое занятие № 16 Выполнить эскиз детали с применением необходимых разрезов и сечений и построить аксонометрическую проекцию детали с вырезом передней четверти | 2        | ПК 6.1           |
|   | Практическое занятие № 17 Выполнить рабочий чертеж по рабочему эскизу детали  | 2        | ПК 6.1           |
| Тема 2.3 Разъемные и неразъемные соединения   | Разъемные и неразъемные соединения  | 38       | ПК 3.3           |
|   | Зубчатые передачи   |          | ПК 6.2           |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  |          |                  |
|   | Практическое занятие № 18 Выполнение сборочного чертежа соединения деталей болтом   | 2        | ПК 3.3           |
|   | Практическое занятие № 19 Выполнение сборочного чертежа соединения деталей болтом   | 2        | ПК 3.3<br>ПК 3.3 |
|   | Практическое занятие № 20 Выполнение сборочного чертежа соединения деталей шпилькой   | 2        |                  |
|   | Практическое занятие № 21 Выполнение сборочного чертежа соединения деталей шпилькой   | 2        | ПК 3.3           |

|                           |   |   |        |
|---------------------------|---|---|--------|
| Практическое занятие № 22 | Выполнение сборочного чертежа соединения деталей сваркой  | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 23 | Выполнение сборочного чертежа соединения деталей сваркой  | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 24 | Выполнение сборочного чертежа зубчатой передачи   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 25 | Выполнение сборочного чертежа зубчатой передачи   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 26 | Выполнение эскизов деталей сборочной единицы, состоящей из 4-10 деталей   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 27 | Выполнение эскизов деталей сборочной единицы, состоящей из 4-10 деталей   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 28 | Выполнение эскизов деталей сборочной единицы, состоящей из 4-10 деталей   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 29 | Выполнение эскизов деталей сборочной единицы, состоящей из 4-10 деталей с брошюровкой эскизов в альбом с титульным листом | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 30 | Выполнение чертежа по эскизам предыдущей работы   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 31 | Выполнение чертежа по эскизам предыдущей работы   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 32 | Выполнение чертежа по эскизам предыдущей работы   | 2 | ПК 3.3 |
| Практическое занятие № 33 | Выполнение чертежа по эскизам предыдущей работы   | 2 | ПК 3.3 |

|   |   |          |               |
|---|---|----------|---------------|
|   | Практическое занятие № 34 Выполнение чертежей деталей (детализирование) по сборочному чертежу изделия, состоящего из 4-8 деталей, с выполнением аксонометрического изображения одной из них | 2        | ПК 3.3        |
|   | Практическое занятие № 35 Выполнение чертежей деталей по сборочному чертежу изделия, состоящего из 4-8 деталей  | 2        | ПК 3.3        |
|   | Практическое занятие № 36 Выполнение чертежей деталей по сборочному чертежу изделия, состоящего из 4-8 деталей  | 2        | ПК 3.3        |
|   | Практическое занятие № 37 Выполнение чертежей деталей по сборочному чертежу изделия, состоящего из 4-8 деталей  | 2        | ПК 3.3        |
| <b>Раздел 3. Схемы кинематические принципиальные</b>              |   |          |               |
| Тема 3.1<br>Общие сведения о кинематических схемах и их элементах | Чтение и выполнение чертежей схем   | 4        | ПК 6.2        |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>4</b> |               |
|   | Практическое занятие № 38 Выполнение чертежа кинематической схемы   | 2        | ПК 6.2        |
|   | Практическое занятие № 39 Выполнение чертежа кинематической схемы   | 2        | ПК 6.2        |
| <b>Раздел 4. Элементы строительного черчения</b>                  |   |          |               |
| Тема 4.1<br>Общие сведения о строительном черчении                | Элементы строительного черчения   | 4        | ПК 6.2, ОК 07 |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>4</b> |               |
|   | Практическое занятие №40 Выполнение чертежа планировки участка или зоны с расстановкой оборудования   | 2        | ПК 6.2        |
|   | <i>Практическое занятие №41 Выполнение чертежа планировки участка или зоны с расстановкой оборудования</i>  | 2        | <i>ПК 6.2</i> |

|  |  |            |               |
|--|--|------------|---------------|
| Раздел 5 Общие сведения о машинной графике   |  |            |               |
| Тема 5.1<br>Системы автоматизированного проектирования на персональных компьютерах | Системы автоматизированного проектирования Компас или Авто Кад | 6          | ПК 6.3, ОК 05 |
| Самостоятельная работа обучающихся<br>Консультация                                 |  | 6<br>2     |               |
| <b>Итого</b>   |  | <b>158</b> |               |

### **3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Кабинет инженерной графики Основное оборудование: Доска стенная; Кондиционер Zupussi; Мониторы LG (23»); Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-M146, экран Lumien Eco Picture); Столы компьютерные ученические; Стол преподавателя; Стулья. Программное обеспечение: 1. Microsoft WIN VDA PerDevice AllEng (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllEng (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 3. Пакет обновления Компас-3D (ООО "Аскон-Сибирь Консалтинг", счет №ЗСК-19- 0005 от 16.01.2019 г., лицензия №зск-19-0005 от 22.01.2019 г.). 4. Adobe Acrobat Reader DC (свободное). 5. Visual Studio 2017 (свободное).

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основные источники (печатные издания):**

1. Чекмарев А.А. Инженерная графика, машиностроительное черчение: учебник/ А.А. Чекмарев. - М.: ИНФРА - М, 2014. – 396 с.
2. Бродский, А.М. Инженерная графика/ А.М. Бродский, Э.М. Фазлулин, В.А. Халгинов. – М.: Академия, 2015. – 400 с.
3. Инженерная графика учебник 320 с. 2017 Печатное издание. Электронная версия в ЭБ

##### **Электронные издания:**

1. Информационно-коммуникационные технологии в образовании //Система федеральных образовательных порталов [Электронный ресурс].- Режим доступа:[http:// www.wict.edu.ru](http://www.wict.edu.ru)
2. Начертательная геометрия и инженерная графика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.ING-GRAFIKA.RU](http://www.ING-GRAFIKA.RU)
3. Начертательная геометрия и инженерная графика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.ngeom.ru](http://www.ngeom.ru)
4. Электронный учебник по инженерной графике //Кафедра инженерной и компьютерной графики Санкт – Петербургского государственного университета ИТМО[Электронный ресурс]. – Режим доступа :[www.engineering-graphics.spb.ru](http://www.engineering-graphics.spb.ru)
5. Инженерная графика Электронный учебно- методический комплекс Учебная программа; электронный учебник; контрольно-оценочные средства 2017 Интерактивные мультимедийные учебные материалы

#### Дополнительные источники (печатные издания)

1. Боголюбов С.К. Сборник заданий по детализованию. – М.: Высшая школа, 2010
2. Левицкий В.Г. Машиностроительное черчение/ В.Г. Левицкий- М.: Высшая школа, 2009. – 440 с.
3. Миронов Б. Г., Миронова Р.Б. Черчение. – М: Высшая школа, 2010 год.
4. Чекмарев А.А., Осипов В.К. Справочник по машиностроительному черчению/ А.А. Чекмарев, В.К. Осипов. - М.: Высшая школа, 2008. – 496 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения  | Критерии оценки  | Методы оценки   |
|--|--|---|
| Знания:  |  |   |
| Основных правил построения чертежей и схем, способов графического представления пространственных образов, возможностей пакетов прикладных программ компьютерной графики в профессиональной деятельности, основных положений конструкторской, технологической и другой нормативной документации, основ строительной графики | <p>Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % тестовых заданий выполнено верно.</p> <p>Оценка «4» ставится, если верно выполнено 70 -80 % заданий.</p> <p>Оценка «3» ставится, если 50-60 % заданий выполнено верно.</p> <p>Если верно выполнено менее 50 % заданий, то ставится оценка «2».</p> <p>Оценка «пять» ставится, если обучающийся верно выполнил и правильно оформил практическую работу.</p> <p>Оценка «четыре» ставится, если обучающийся допускает незначительные неточности при выполнении и оформлении практической работы.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности и ошибки при выполнении и оформлении практической работы.</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.</p> <p>Оценка «пять» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, при выполнении работы проявляет аккуратность, самостоятельность, творчество.</p> | Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите практических работ тестирования, контрольных работ и других видов текущего контроля |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>Оценка «четыре» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, но допускает незначительные неточности.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности или ошибки при выполнении практической работы</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не выполняет практическую работу, либо выполняет работу с грубыми ошибками.</p>  | <p>Экспертная оценка в форме: защиты отчёта по практическому занятию.</p>                                     |
|  | <p>Оценка «пять» ставится, если обучающийся умеет выделять главное, проявляет аккуратность, самостоятельность, творчество.</p> <p>Оценка «четыре» ставится, если обучающийся умеет конспектировать и выделять главное, но допускает незначительные неточности.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся не умеет выделять главное, в конспекте отсутствует последовательность.</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не имеет конспекта лекций.</p><br><p>Оценка «пять» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, при выполнении работы проявляет аккуратность, самостоятельность, творчество.</p> <p>Оценка «четыре» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, но допускает незначительные неточности.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности или ошибки при выполнении практической работы</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не выполняет практическую работу, либо выполняет работу с грубыми ошибками.</p> | <p>Проверка конспекта лекций</p><br><p>Экспертная оценка в форме: защиты отчёта по практическому занятию.</p> |
|  | <p>Оценка «пять» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, при выполнении работы проявляет аккуратность, самостоятельность, творчество.</p>  | <p>Экспертная оценка в форме: защиты по практической работе.</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Оценка «четыре» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, но допускает незначительные неточности.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности или ошибки при выполнении практической работы</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не выполняет практическую работу, либо выполняет работу с грубыми ошибками.</p>  |  |
| Умения:  |   |  |
| <p>Оформлять проектно – конструкторскую, технологическую и другую техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой, выполнять изображения, разрезы и сечения на чертежах, выполнять детализацию сборочного чертежа, решать графические задачи</p> | <p>Оценка «пять» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, при выполнении работы проявляет аккуратность, самостоятельность, творчество.</p> <p>Оценка «четыре» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, но допускает незначительные неточности.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности или ошибки при выполнении практической работы</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не выполняет практическую работу, либо выполняет работу с грубыми ошибками.</p> | Практические занятия                                   |
|  | <p>Оценка «пять» ставится, если верно отвечает на все поставленные вопросы.</p> <p>Оценка «четыре» ставится, если допускает незначительные неточности при ответах на вопросы.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности или ошибки при ответах на вопросы</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.</p> <p>Оценка «пять» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, при выполнении работы проявляет аккуратность, самостоятельность, творчество.</p>        | <p>Индивидуальный опрос</p> <p>Практические работы</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Оценка «четыре» ставится, если обучающийся своевременно выполняет практическую работу, но допускает незначительные неточности.</p> <p>Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности или ошибки при выполнении практической работы</p> <p>Оценка «два» ставится, если обучающийся не выполняет практическую работу, либо выполняет работу с грубыми ошибками.</p> |  |
|--|--|--|

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

*ОП.01 Инженерная графика*

программы подготовки специалистов среднего звена  
*23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем  
и агрегатов автомобилей*

Форма обучения: *очное*

Владивосток 2020



## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.01 Инженерная графика.

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей
  - рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Инженерная графика
- Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

| Код ОК, ПК  | Код результата обучения | Наименование   |
|---|-------------------------|--|
| ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06<br>ОК 07<br>ПК 1.3<br>ПК 3.3<br>ПК 6.1<br>ПК 6.2<br>ПК 6.3 | У1                      | Оформлять проектно – конструкторскую, технологическую и другую техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой |
|   | У2                      | Выполнять изображения, разрезы и сечения на чертежах   |
|   | У3                      | Выполнять детализацию сборочного чертежа   |
|   | У4                      | Решать графические задачи  |
|   | 31                      | Основные правила построения чертежей и схем  |
|   | 32                      | Способы графического представления пространственных образов  |
|   | 33                      | Возможности пакетов прикладных программ компьютерной графики в профессиональной деятельности   |
|   | 34                      | Основные положения конструкторской, технологической и другой нормативной документации  |
|   | 35                      | Основы строительной графики  |

## 2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

| Код результата обучения | Содержание учебного материала (темы)   | Вид оценочного средства  |                          |
|-------------------------|--|--|--------------------------|
|                         |  | Текущий контроль   | Промежуточная аттестация |
| У1                      | Тема 1.1 Основные сведения по оформлению чертежей.                                     | Графическая работа №1, контрольная работа                          | Собеседование            |
| У2                      | Тема 1.2 Геометрические построения и приемы вычерчивания контуров технических деталей. | Графические работы №2 и №3, контрольная работа,                    | Собеседование            |
| У2                      | Тема 2.1 Изображения, виды, разрезы, сечения   | Графические работы №9, №10 и №11, контрольная работа, устный опрос | Собеседование            |
| У3                      | Тема 2.2 Резьба, резьбовые соединения и эскизы деталей                                 | Графическая работа №12, контрольная работа                         | Собеседование            |
| У4                      | Тема 1.2 Геометрические построения и приемы вычерчивания контуров технических деталей. | Графические работы №2 и №3, кон-                                   | Собеседование            |

| Код результата обучения | Содержание учебного материала (темы)   | Вид оценочного средства  |                          |
|-------------------------|--|--|--------------------------|
|                         |  | Текущий контроль   | Промежуточная аттестация |
|                         |  | тродольная работа,   |                          |
| У4                      | Тема 1.3 Аксонометрические проекции фигур и тел  | Графические работы №6, контрольная работа                            | Собеседование            |
| У4                      | Тема 1.4 Проецирование геометрических тел секущей плоскостью   | Графические работы №5 и №6, контрольная работа                       | Собеседование            |
| У4                      | Тема 1.5 Взаимное пересечение поверхностей тел.  | Графические работы №7 и №8, контрольная работа,                      | Собеседование            |
| 31                      | Тема 2.2 Резьба, резьбовые соединения и эскизы деталей   | графические работы №12, №14, №15, №16, №17 и №18, контрольная работа | Собеседование            |
|                         | Тема 2.3 Разъемные и неразъемные соединения  |  |                          |
|                         | Тема 3.1 Общие сведения о кинематических схемах и их элементах   |  |                          |
| 32                      | Тема 1.3 Аксонометрические проекции фигур и тел<br>Тема 1.4 Проецирование геометрических тел секущей плоскостью<br>Тема 1.5 Взаимное пересечение поверхностей тел. | графические работы №4, №5, №6, №7, и №8, контрольная работа          | Собеседование            |
| 33                      | Тема 5.1 Системы автоматизированного проектирования на персональных компьютерах  | Графические работы, контрольная работа                               | Собеседование            |
| 34                      | Тема 1.1 Основные сведения по оформлению чертежей.   | графическая работа №1, контрольная работа, устный опрос              | Собеседование            |
| 35                      | Тема 4.1 Общие сведения о строительном черчении  | графическая работа №19, индивидуальный опрос                         | Собеседование            |

### **3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Тип контрольного задания  | Количество контрольных заданий (вариантов) | Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий |
|---|--|--|
| Текущий контроль  |  |  |
| Графическая работа №1<br>Тема 1.1 Основные сведения по оформлению чертежей.                                     | 2  | 180  |
| Графическая работа №2<br>Тема 1.2 Геометрические построения и приемы вычерчивания контуров технических деталей. | 10   | 90   |
| Графическая работа №3<br>Тема 1.2 Геометрические построения и приемы вычерчивания контуров технических деталей. | 10   | 90   |

| Тип контрольного задания   | Количество контрольных заданий (вариантов) | Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий |
|--|--|--|
| Графическая работа № 4<br>Тема 1.3 Аксонометрические проекции фигур и тел  | 10   | 90   |
| Графическая работа № 5<br>Тема 1.4 Проецирование геометрических тел секущей плоскостью   | 18   | 180  |
| Графическая работа № 6<br>Тема 1.3 Аксонометрические проекции фигур и тел<br>Тема 1.4 Проецирование геометрических тел секущей плоскостью  | 18   | 180  |
| Графическая работа № 7<br>Тема 1.5 Взаимное пересечение поверхностей тел.  | 4  | 90   |
| Графическая работа № 8<br>Тема 1.5 Взаимное пересечение поверхностей тел   | 8  | 180  |
| Графическая работа №9<br>Тема 2.1 Изображения, виды, разрезы, сечения  | 6  | 90   |
| Графическая работа №10<br>Тема 2.1 Изображения, виды, разрезы, сечения   | 3  | 90   |
| Графическая работа №11<br>Тема 2.1 Изображения, виды, разрезы, сечения   | 4  | 90   |
| Графическая работа №12<br>Тема 2.2 Резьба, резьбовые соединения и эскизы деталей   | 4  | 180  |
| Графическая работа № 13<br>Тема 1.2 Геометрические построения и приемы вычерчивания контуров технических деталей.  | 30   | 90   |
| Графическая работа №14<br>Тема 2.3 Разъемные и неразъемные соединения  | 5  | 270  |
| Графическая работа №15<br>Тема 2.3 Разъемные и неразъемные соединения  | 5  | 270  |
| Графическая работа №16<br>Тема 2.3 Разъемные и неразъемные соединения  | 3  | 270  |
| Графическая работа №17<br>Тема 2.3 Разъемные и неразъемные соединения  | 2  | 180  |
| Графическая работа №18<br>Тема 3.1 Общие сведения о кинематических схемах и их элементах   | 3  | 45   |
| Графическая работа №19<br>Тема 4.1 Общие сведения о строительном черчении  | 1  | 180  |
| Контрольная работа № 1<br>Раздел 1. Геометрическое и проекционное черчение   | 5(5)                                       | 90   |
| Контрольная работа № 2<br>Раздел 2 «Машиностроительное черчение»   | 5(5)                                       | 90   |
| Доклад, сообщение (тема на выбор):<br>Тема 1.1 Основные сведения по оформлению чертежей.<br>Тема 2.1 Изображения, виды, разрезы, сечения<br>Тема 2.2 Резьба, резьбовые соединения и эскизы деталей | 7  | 45 (на тему)   |
| Промежуточная аттестация   |  |  |
| Устный ответ   | 3  | 15   |
| Собеседование  | 2  | 10   |

## 4 Структура контрольных заданий

### 4.1 Графические работы

#### 4.1.1 Графическая работа №1

Графическая работа № 1 имеет целью освоение обучающимся навыков вычерчивания линий чертежа, шрифтов и надписей, а также ознакомиться с основами приемами работы циркулем.

В процессе выполнения работы обучающийся должен выполнить рамку чертежа, основные линии, предусмотренные *ЕСКД*, буквы чертежных шрифтов и окружности, представленные различными чертежными линиями.

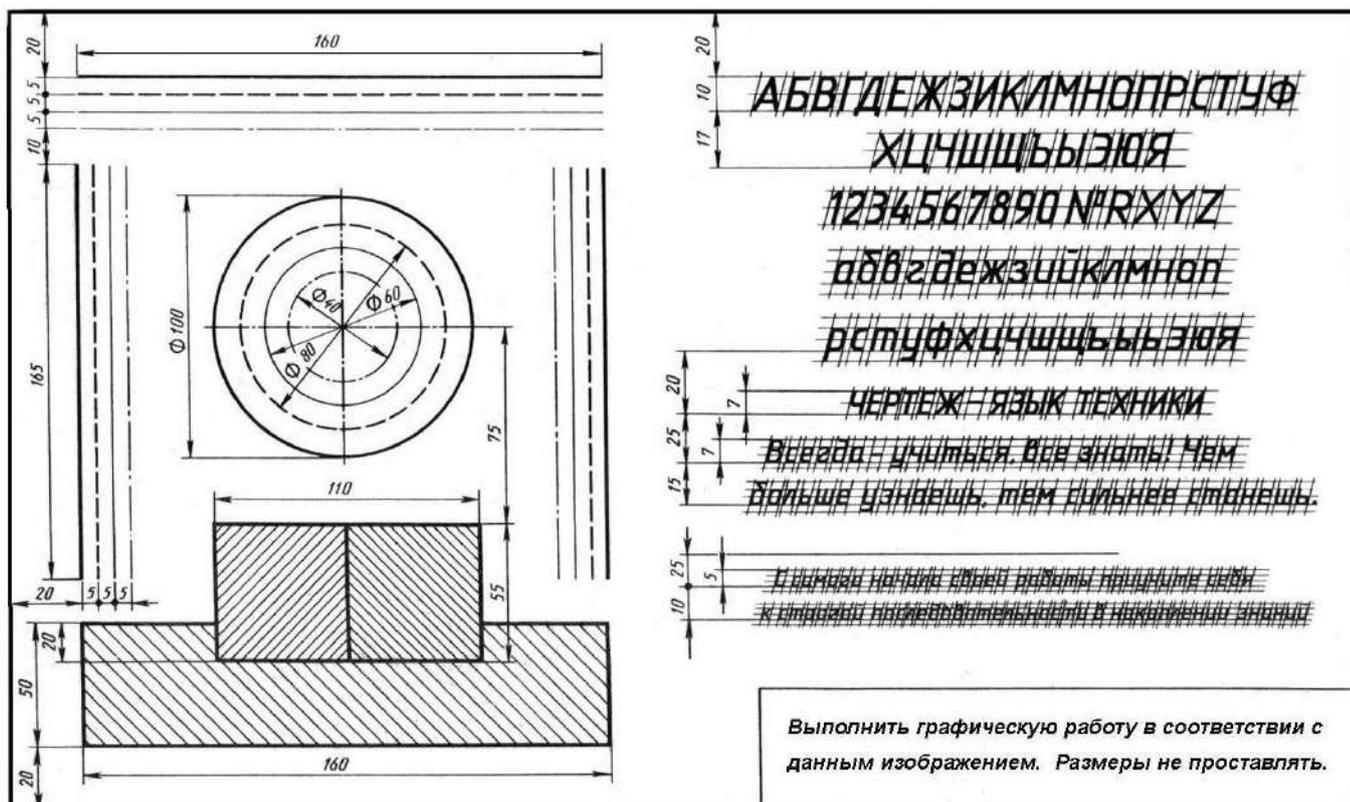
Работа выполняется на чертежной бумаге формата *A3* ( $420 \times 297$  мм). Для выполнения работы потребуются карандаши твердостью ТМ, Т, 2Т, линейка, транспортир, циркуль, угольник, ластик, средство для заточки карандашей.

В соответствии с требованиями *ЕСКД* размеры линий и шрифтов на чертеже должны соответствовать требованиям ГОСТ 2.104-68 и ГОСТ 2.303-68.

Время выполнения Графической работы № 1 – 180 минут.

Задание представлено в двух вариантах:

Вариант №1



## Вариант №2



### 4.1.2 Графическая работа №2

Графическая работа № 2 имеет целью освоение обучающимися навыков вычерчивания окружности, деления ее на равные части и выполнение чертежа контура детали с помощью изученных приемов деления окружности.

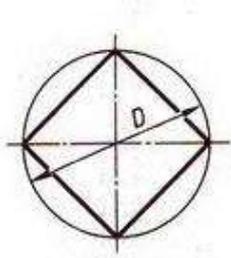
В процессе выполнения работы обучающийся должен выполнить рамку чертежа, построить несколько окружностей произвольного радиуса и разбить их при помощи циркуля и линейки на 3, 4, 5, 6, 7 и 8 равных частей (по усмотрению преподавателя это задание может быть выполнено, также, треугольником). Задание графической работы №2 заключается в выполнении чертежа детали, контуры которой требуют при вычерчивании использование приемов деления окружности на равные части.

Работа выполняется на чертежной бумаге формата A4 (297×210 мм). Размещение листа может быть альбомным или книжным (по усмотрению студента, выполняющего работу).

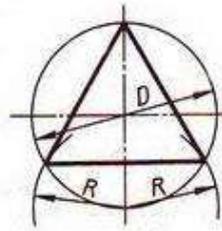
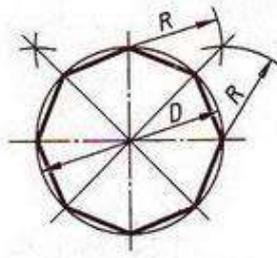
Время выполнения графической работы № 2 – 45 минут

Пример задания для выполнения графической работы № 2 приведен на рисунке ниже.

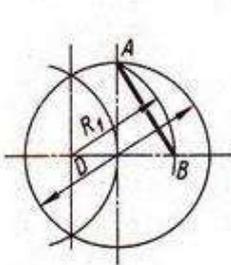
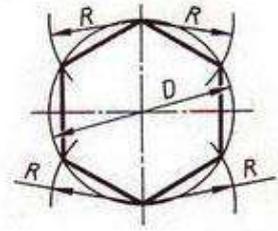
Деление окружности на равные части с помощью циркуля



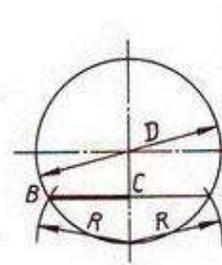
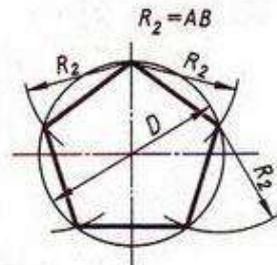
Разделить окружность на 4 и 8 равных частей



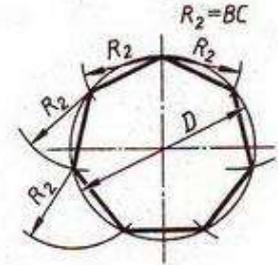
Разделить окружность на 3 и 6 равных частей



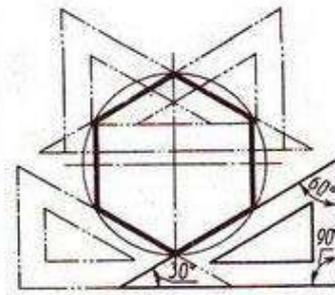
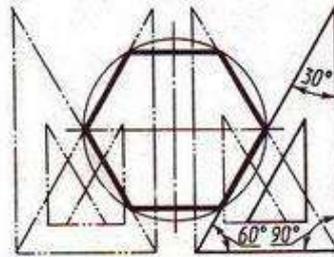
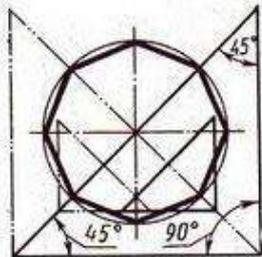
Разделить окружность на 5 равных частей



Разделить окружность на 7 равных частей



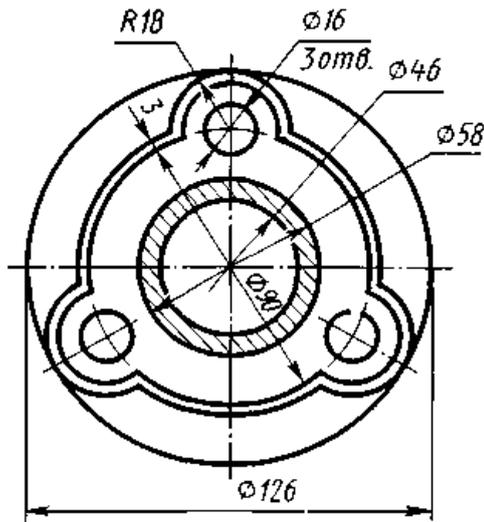
Деление окружности на равные части с помощью треугольников



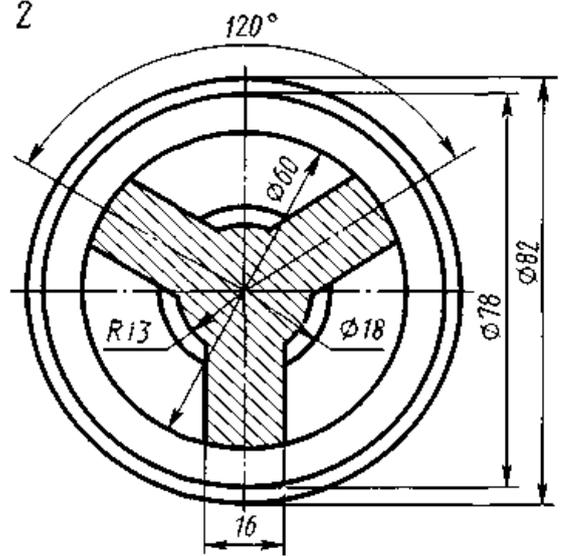
Разделить окружность на 6 и 8 равных частей

Варианты графической работы №2

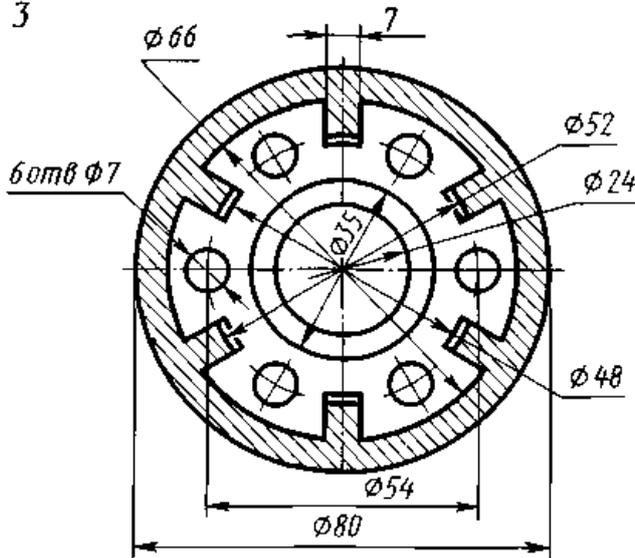
1



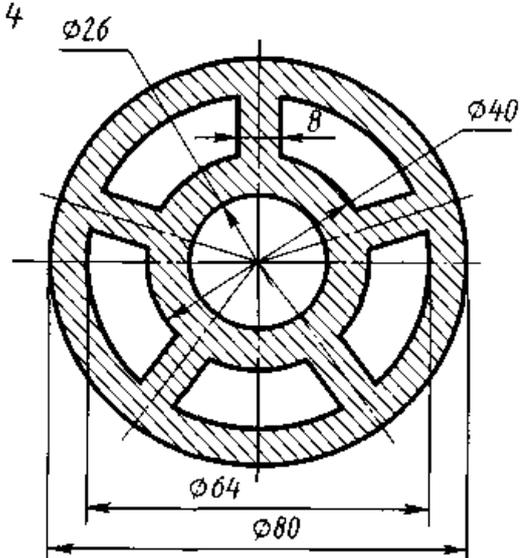
2



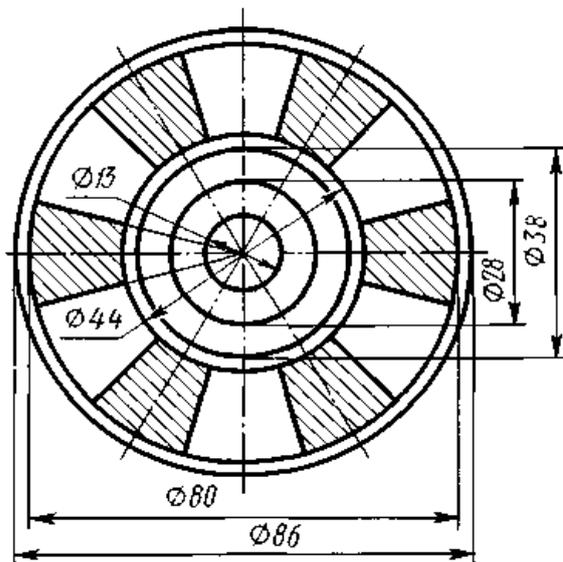
3



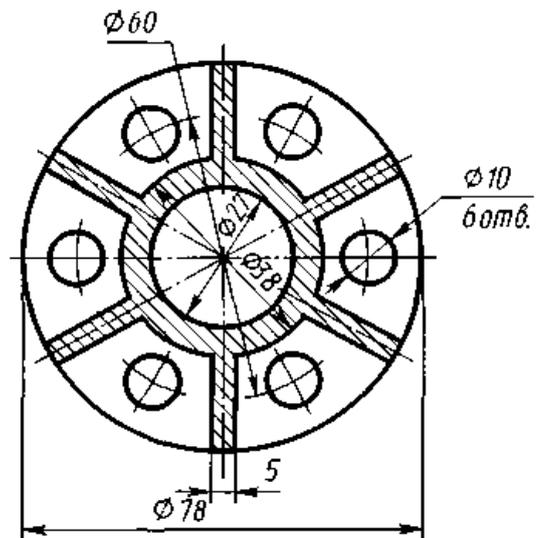
4

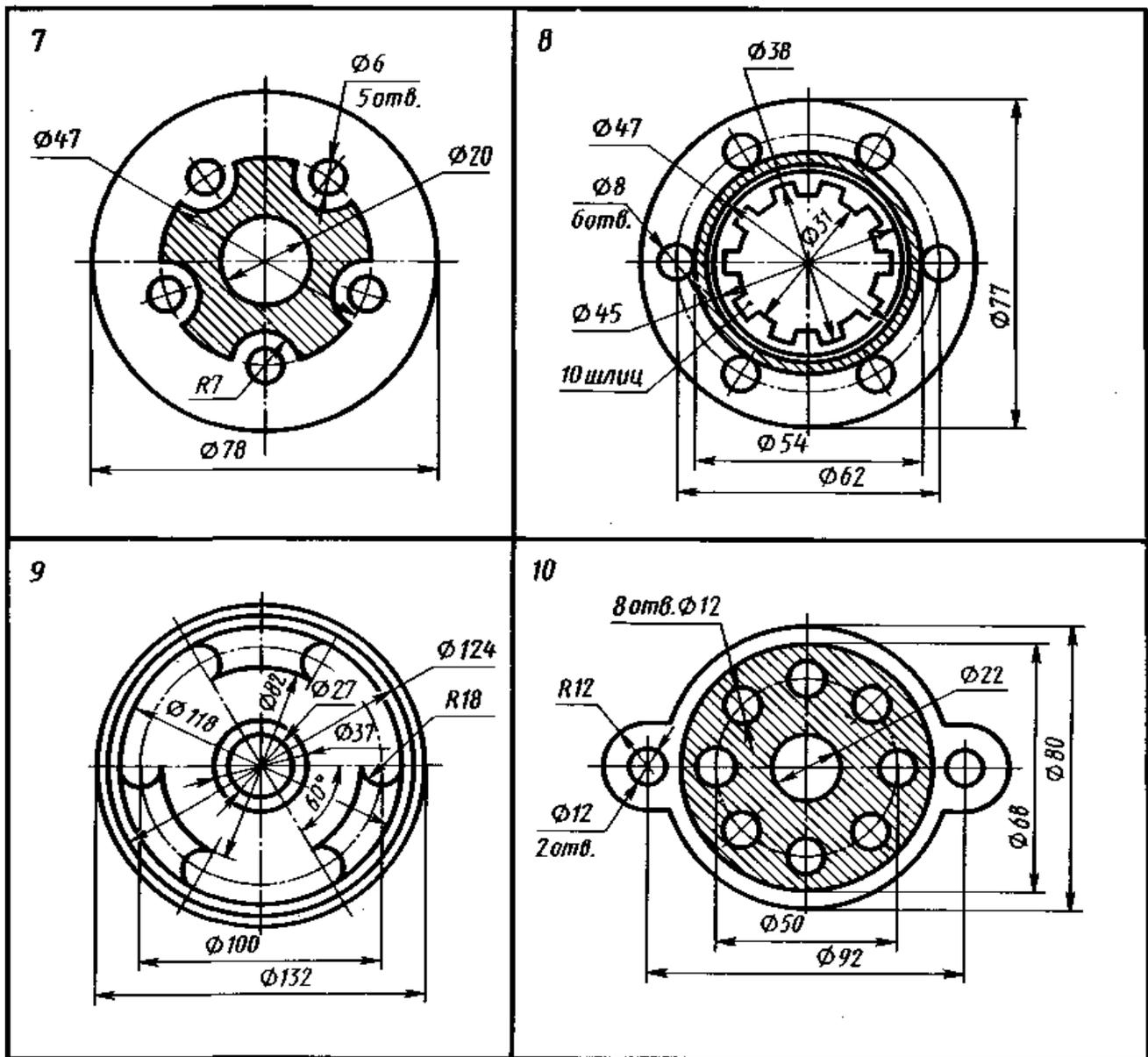


5



6





### 4.1.3 Графическая работа №3

Графическая работа № 3, рекомендуемая для выполнения студентам, обучающимся инженерной графике, имеет целью освоение навыков построения сопряжений между прямыми линиями и дугами окружностей при вычерчивании контуров деталей.

В процессе выполнения работы обучающийся должен выполнить рамку чертежа, основную надпись (на усмотрение преподавателя), а также основное задание Графической работы №3 - построить линии сопряжений между линиями (прямыми или дугами), образующими контур технической детали.

Работа выполняется на чертежной бумаге формата А4 (297×210 мм). Размещение листа может быть альбомным или книжным (по усмотрению студента, выполняющего работу).

Для построения линий сопряжения следует ознакомиться с основными приемами выполнения работы, которые заключаются в нахождении центра окружности, дуга которой является сопрягающей линией.

На рисунке ниже приведены примеры построения сопряжений, когда задан радиус дуги сопряжения.

Время выполнения графической работы № 3 – 90 минут

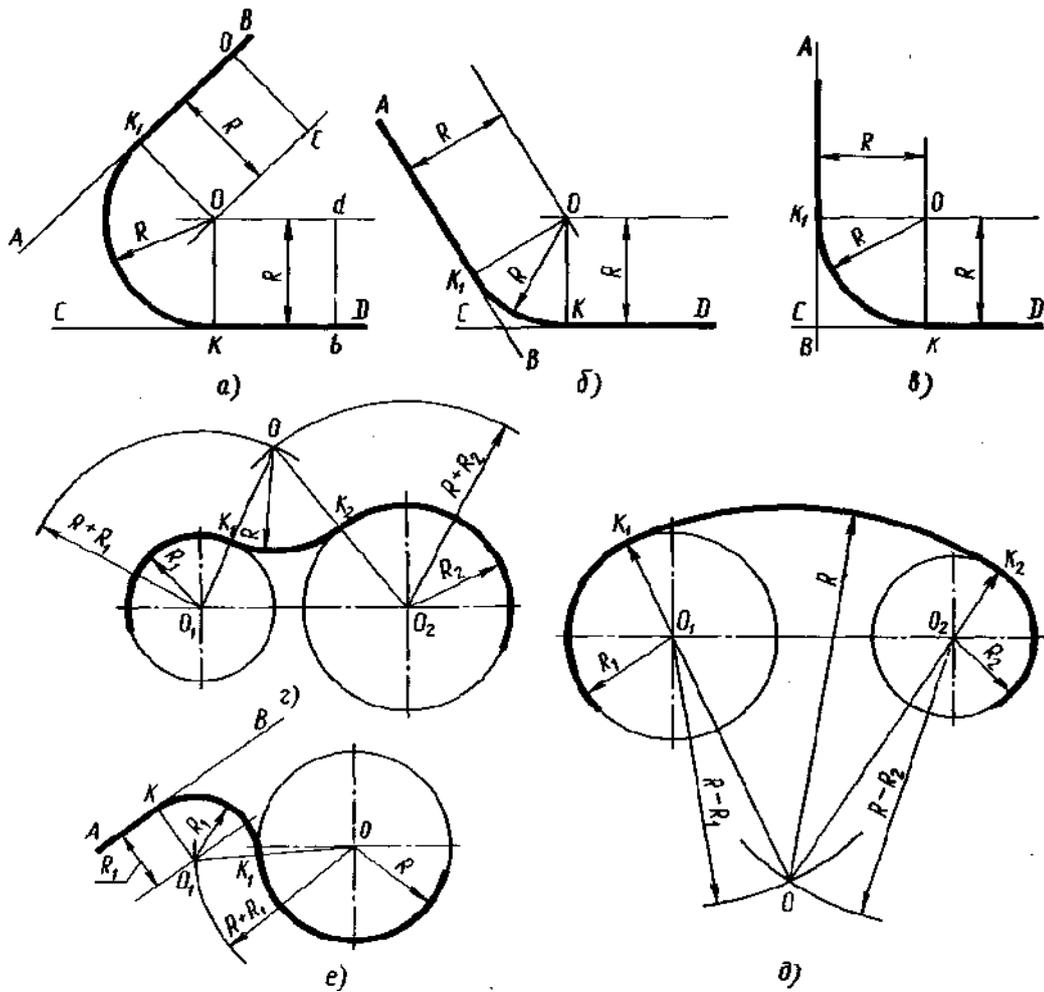
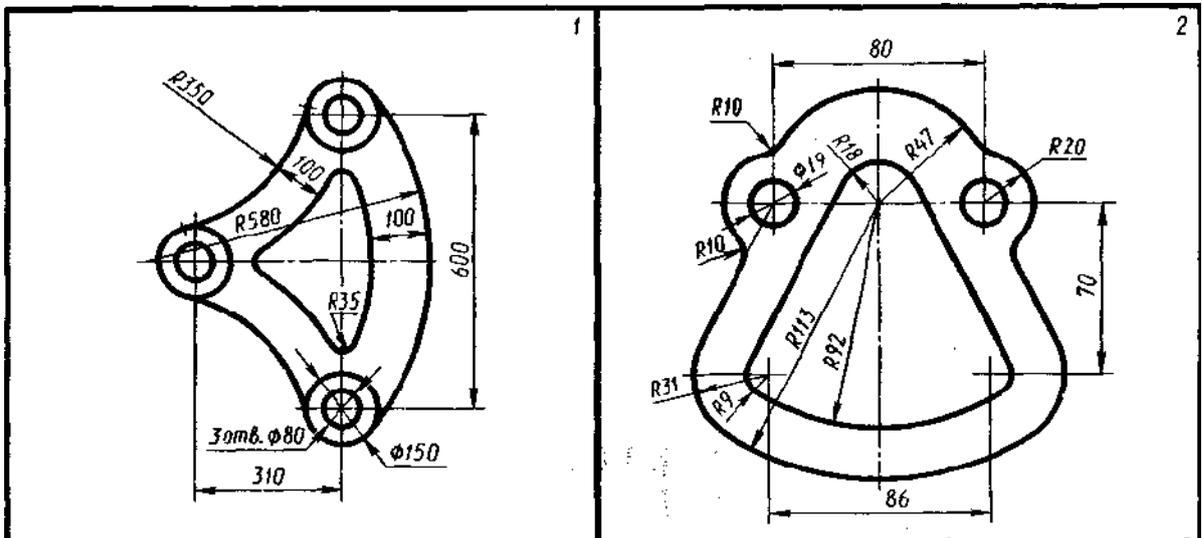
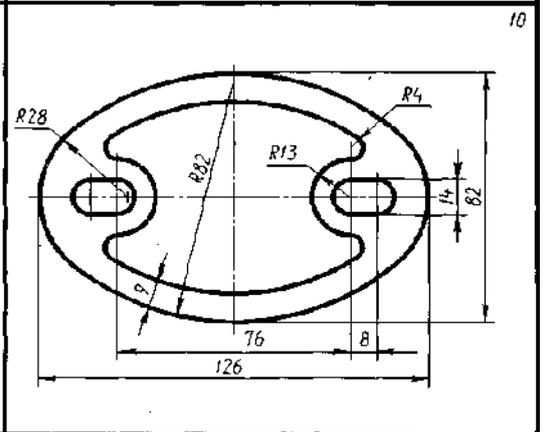
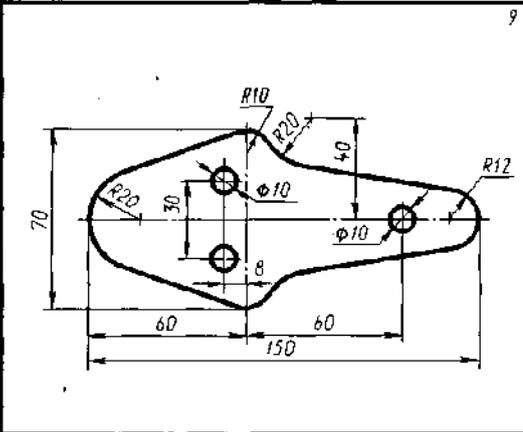
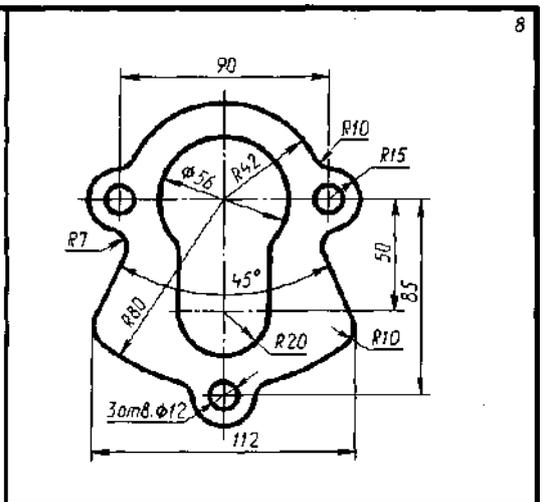
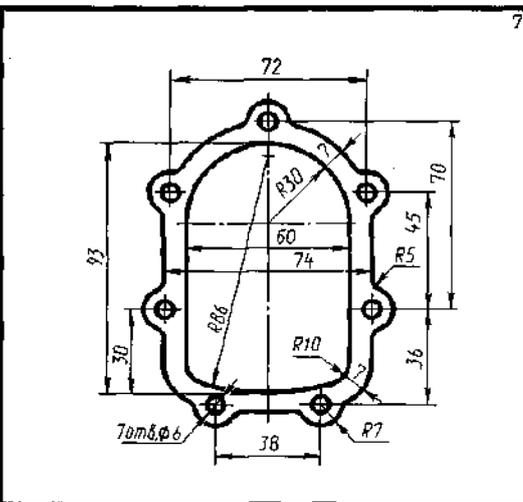
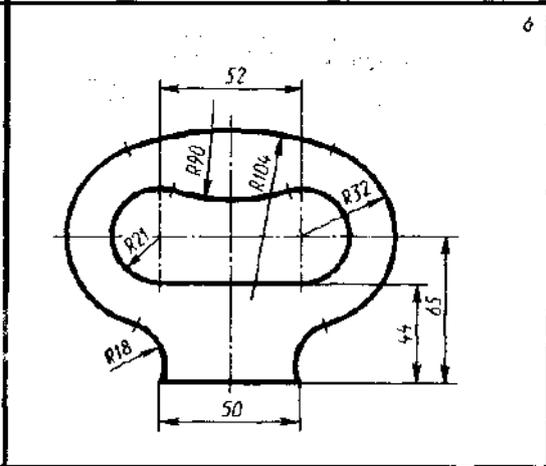
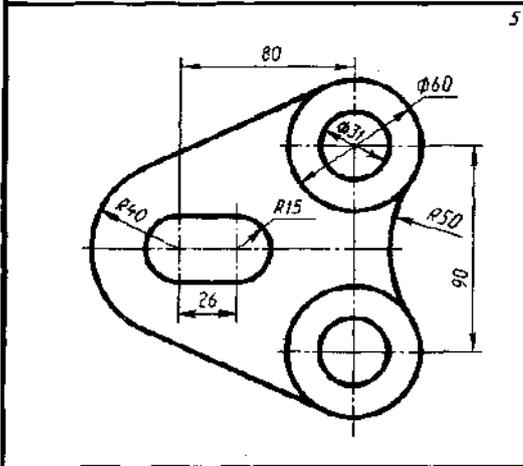
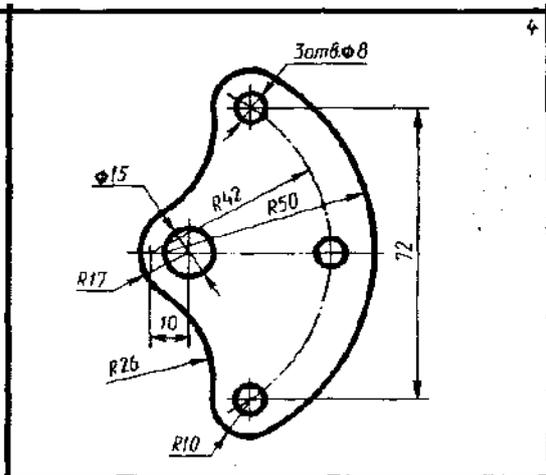
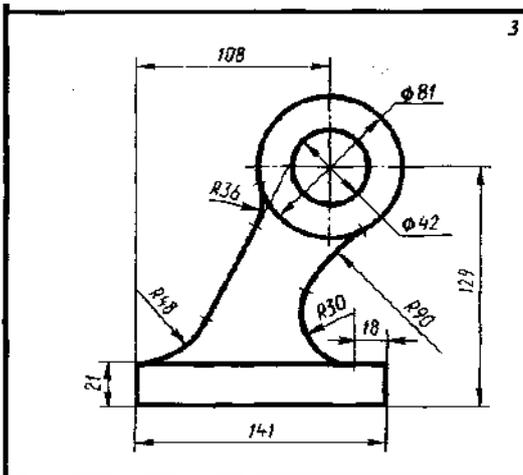


Рисунок - Примеры построения сопряжений:

а, б, в — сопряжение по дуге окружности заданного радиуса двух прямых, расположенных под разными углами друг к другу; г, д — плавный переход между двумя окружностями по дуге заданного радиуса (внешнее и внутреннее сопряжение); е — сопряжение по дуге окружности между прямой и окружностью

Варианты графической работы №3





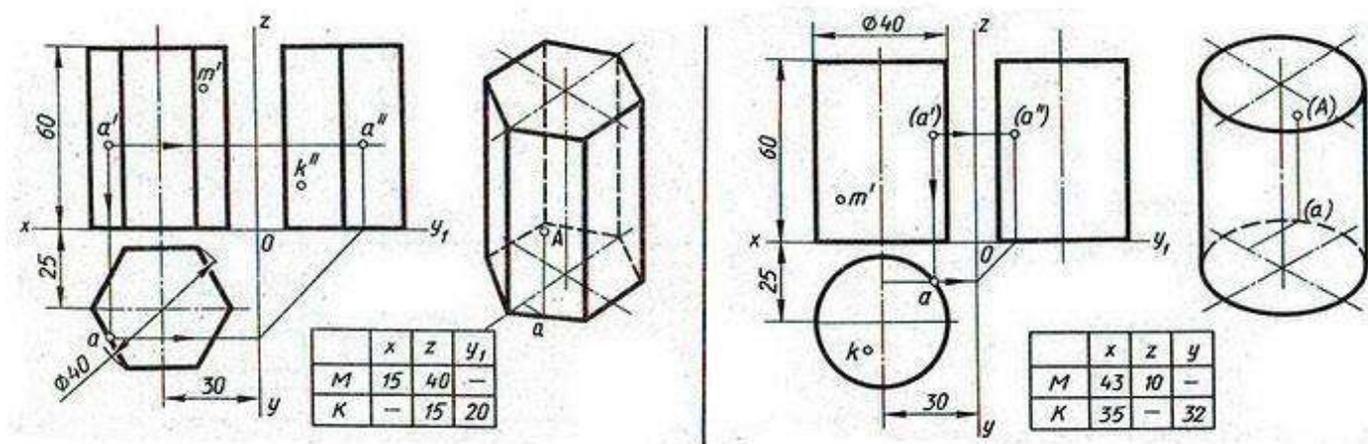
#### 4.1.4 Графическая работа №4

Графическая работа № 4 включают задания по проецированию точки, прямой, плоскости, геометрических тел и выполнению аксонометрической проекции точки, прямой, плоскости и геометрических тел.

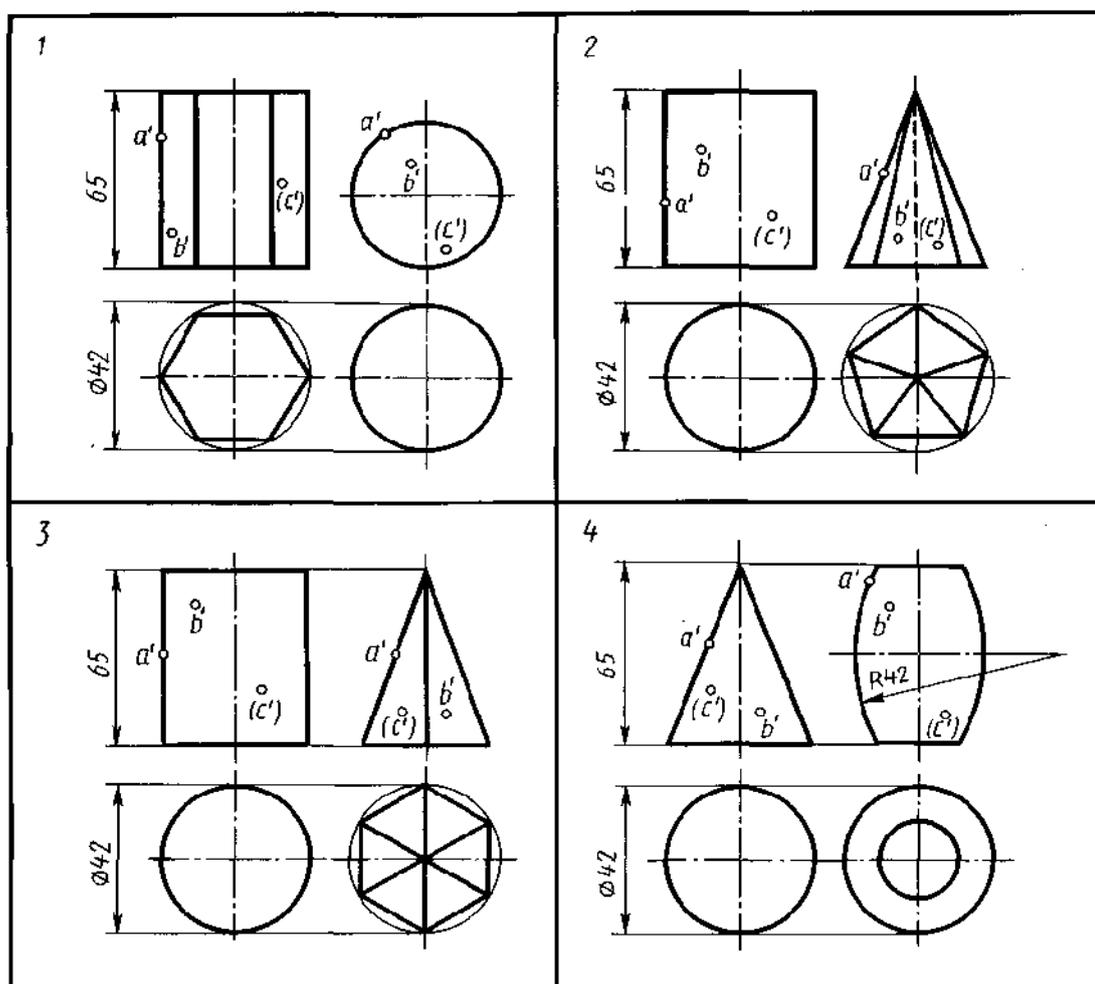
Необходимые чертежные инструменты и принадлежности (приобретаются студентом): ватман формата А3 (2 листа), карандаши, карандашный ластик, циркуль, линейка, угольники, транспортир, заточка для карандашей.

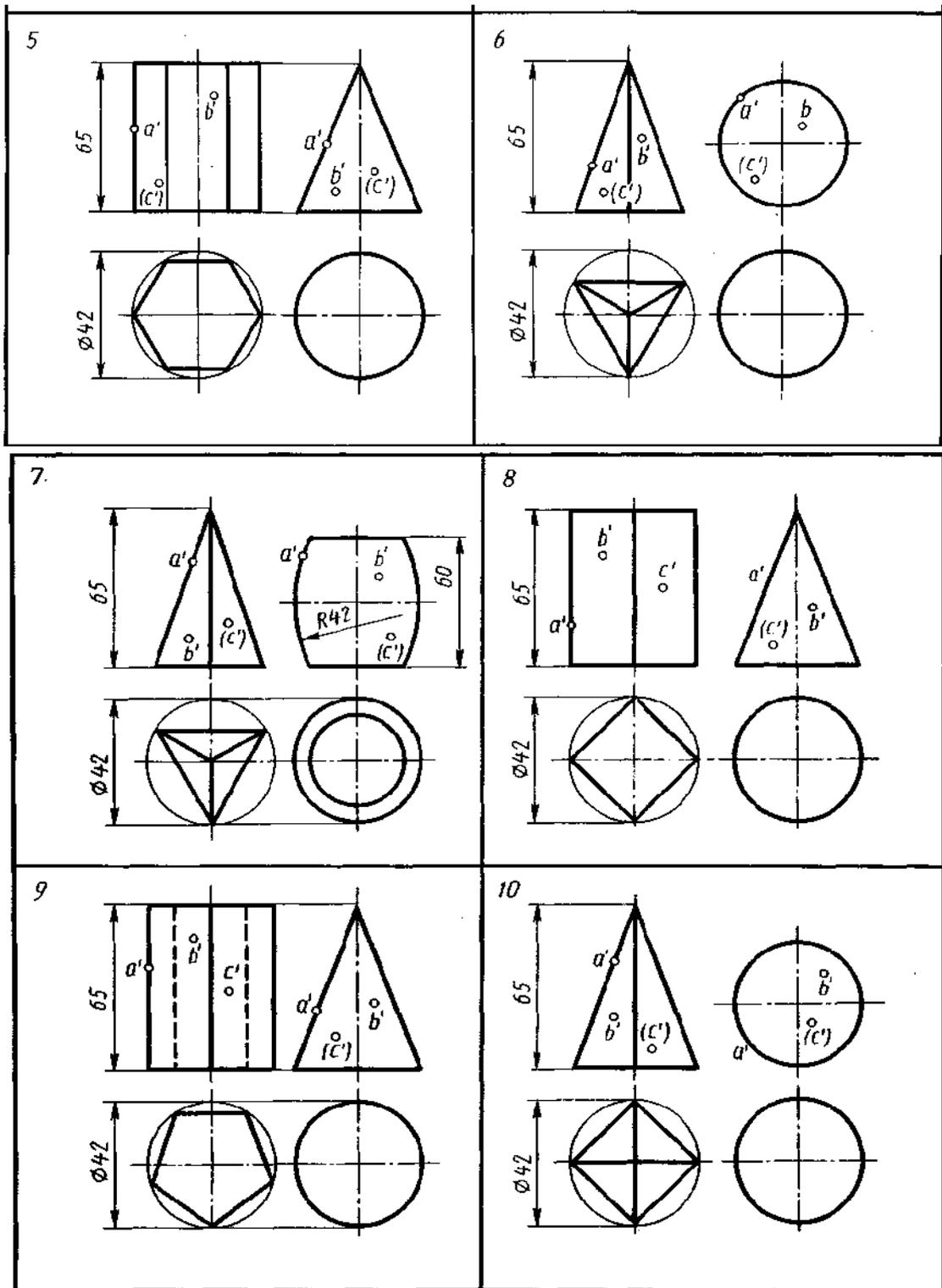
Время выполнения каждой из графической работы № 4 – 90 минут

Пример задания для выполнения графической работы № 4 приведен на рисунке ниже.



Варианты графической работы №4





#### 4.1.5 Графическая работа №5

Графическая работа № 5 включает задания вычерчивания сечений геометрических тел плоскостью.

Цель задания: изучить методы, позволяющие определять на чертеже действительную величину отрезка прямой и плоской фигуры (метод вращения, метод совмещения и перемены плоскостей проекций). Построение разверток поверхностей усеченных геометрических тел: закрепить навыки проецирования геометрических тел на три плоскости проекций. Изучить правила построения аксонометрических проекций.

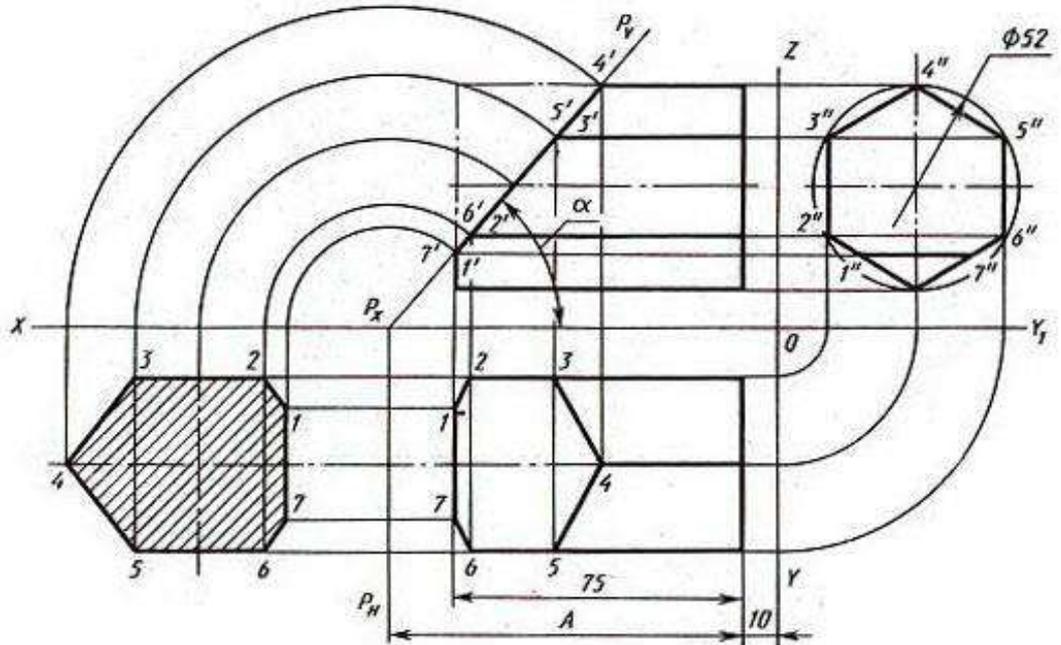
Необходимые чертежные инструменты и принадлежности (приобретаются студентом): ватман формата А3 (4 листа), карандаши, карандашный ластик, циркуль, линейка, угольники, транспортир, заточка для карандашей.

Время выполнения графической работы – 180 минут.

Примеры заданий для выполнения графической работы № 5 приведены на рисунке ниже.

Варианты задания

| № варианта | $\alpha$ , град | $A$ |
|------------|-----------------|-----|
| 1          | 45              | 90  |
| 2          | 60              | 90  |
| 3          | 40              | 90  |
| 4          | 30              | 90  |
| 5          | 35              | 90  |
| 6          | 50              | 90  |
| 7          | 48              | 75  |
| 8          | 45              | 75  |
| 9          | 35              | 75  |
| 10         | 30              | 75  |
| 11         | 25              | 75  |
| 12         | 28              | 75  |
| 13         | 45              | 100 |
| 14         | 25              | 100 |
| 15         | 30              | 100 |
| 16         | 35              | 100 |
| 17         | 40              | 100 |
| 18         | 35              | 100 |



#### 4.1.6 Графическая работа №6

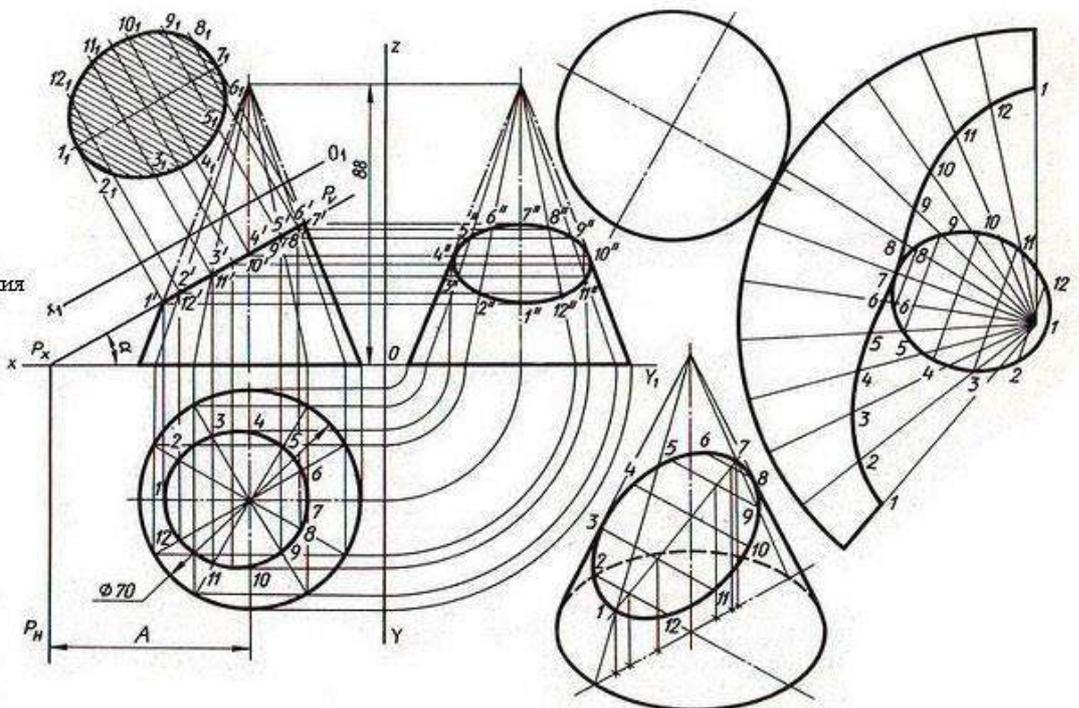
Графическая работа № 6 включает построение трех проекций усеченного плоскостью  $P$  конуса, натуральной величины сечения, развертки, аксонометрической проекции (изометрии).

Время выполнения графической работы № 6 – 180 минут

Пример задания и варианты для выполнения графической работы № 6 приведен на рисунке ниже. Работа выполняется на листе чертежной бумаги формата А3 (420x297 мм).

Варианты задания

| № варианта | $\alpha$ , град | $A$ |
|------------|-----------------|-----|
| 1          | 30              | 63  |
| 2          | 45              | 50  |
| 3          | 45              | 45  |
| 4          | 40              | 55  |
| 5          | 35              | 60  |
| 6          | 55              | 40  |
| 7          | 45              | 55  |
| 8          | 40              | 50  |
| 9          | 25              | 63  |
| 10         | 30              | 45  |
| 11         | 35              | 55  |
| 12         | 40              | 60  |
| 13         | 58              | 40  |
| 14         | 35              | 63  |
| 15         | 35              | 50  |
| 16         | 50              | 40  |
| 17         | 25              | 45  |
| 18         | 45              | 60  |



### 4.1.7 Графическая работа №7

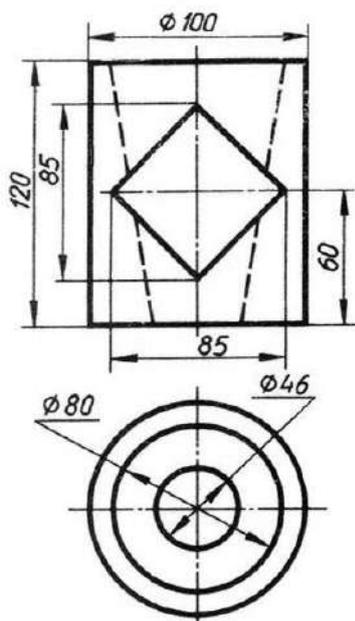
Графическая работа №7 предусматривают выполнение комплексного чертежа модели (геометрического тела), имеющего внутренние полости и сквозные отверстия в трех видах в соответствии с вариантами заданий. На горизонтальной проекции (вид сверху) достроить недостающие линии (видимые и невидимые). Проставить размеры Задание к графической работе, кроме того, предусматривает построение аксонометрической проекции модели (с вырезом одной четверти). Работа выполняется на листе чертежной бумаги формата А3 (420x297 мм).

Чертеж модели должен быть выполнен с соблюдением масштаба, предусмотренного стандартом ЕСКД, при этом рабочее поле чертежного листа должно быть заполнено не менее, чем на 65-75 %. Внимание! Образец задания выполнен без соблюдения масштаба!

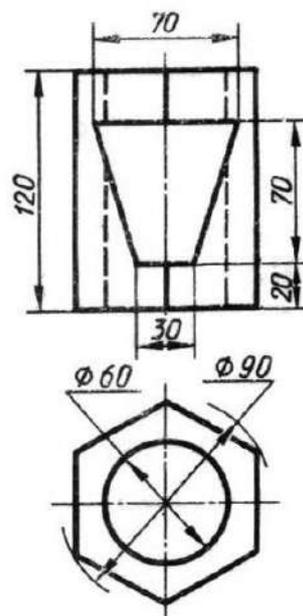
Графическая работа завершается построением рамки и основной надписи чертежа, заполненной в соответствии с требованиями ЕСКД.

На выполнение графической работы отводится 90 минут.

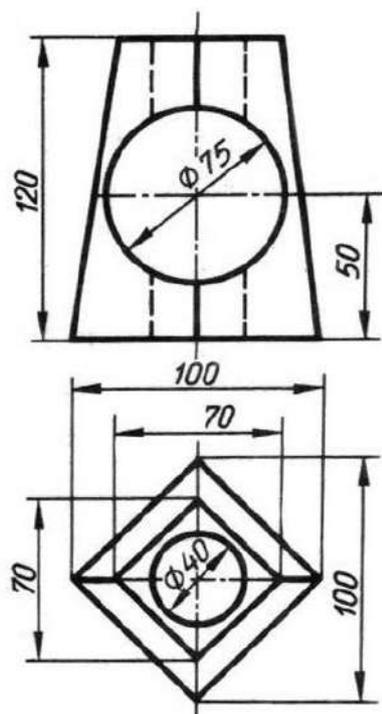
1



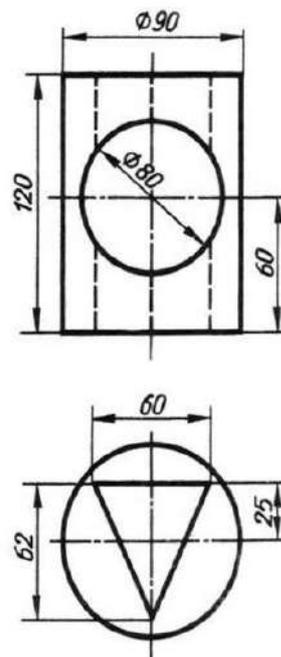
2



3



4



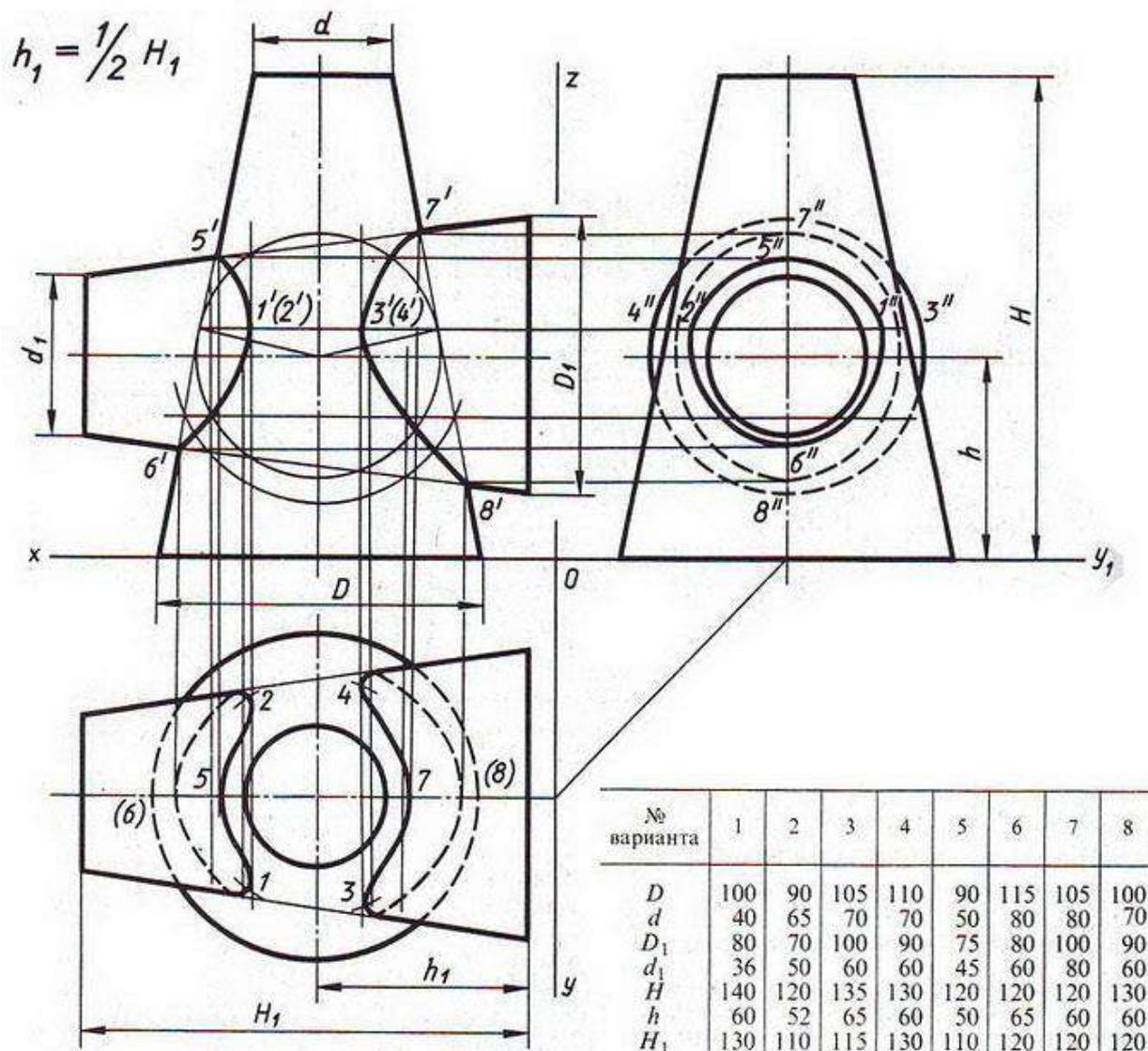
#### 4.1.8 Графическая работа №8

Графическая работа № 8 включает построение комплексного чертежа пересекающихся тел вращения (двух усеченных конусов). Построение линий пересечения тел с помощью вспомогательных секущих плоскостей.

Необходимые чертежные инструменты и принадлежности: лист чертежной бумаги формата А3, карандаши, карандашный ластик, циркуль, линейка, угольники, транспортир.

Время выполнения графической работы № 8 – 180 минут.

Пример задания для выполнения графической работы № 8 приведен на рисунке ниже.



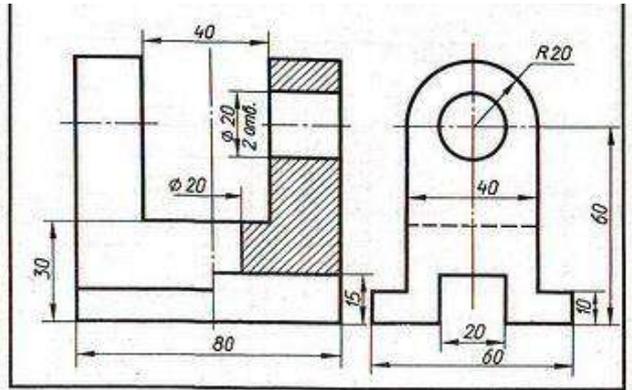
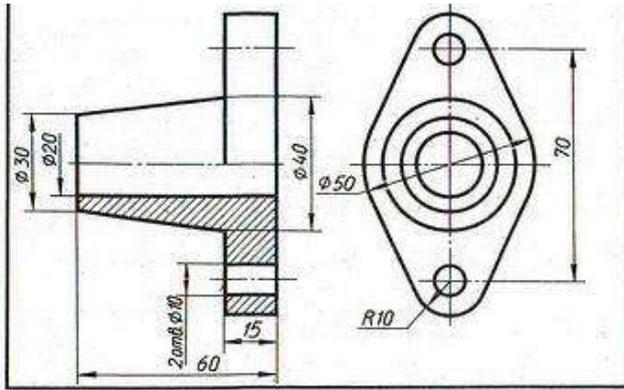
#### 4.1.9 Графическая работа №9

Графическая работа №9 включает задание по выполнению видов, разрезов сечений модели.

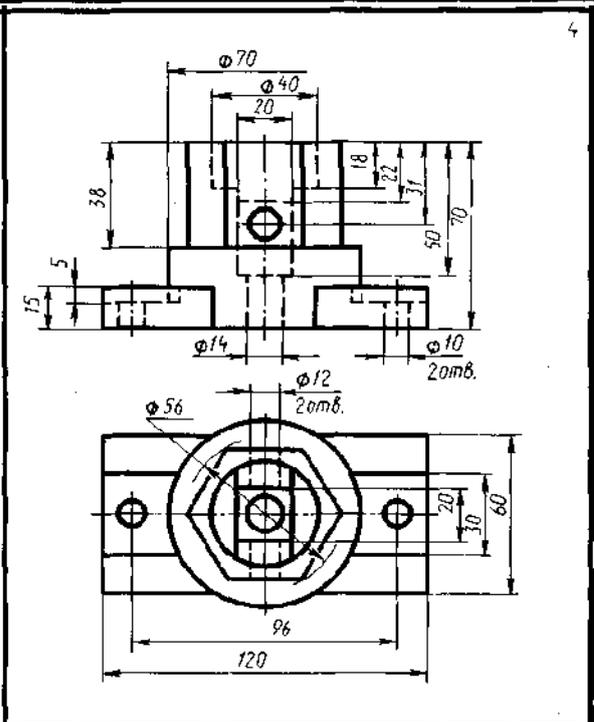
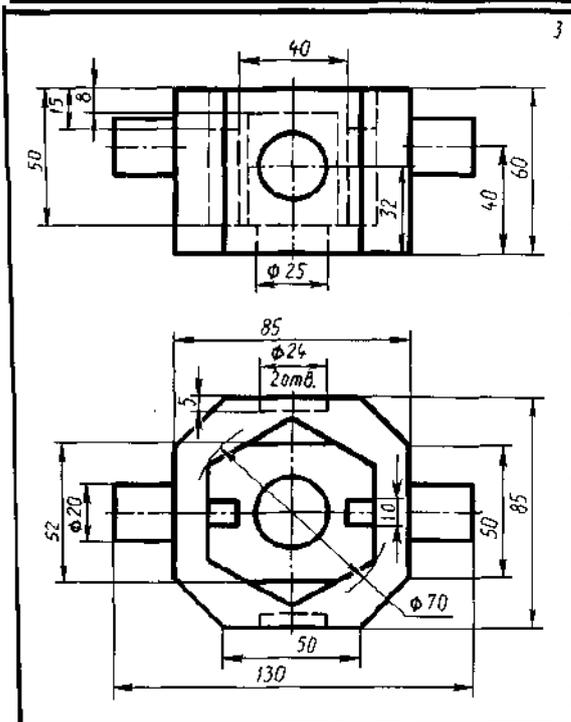
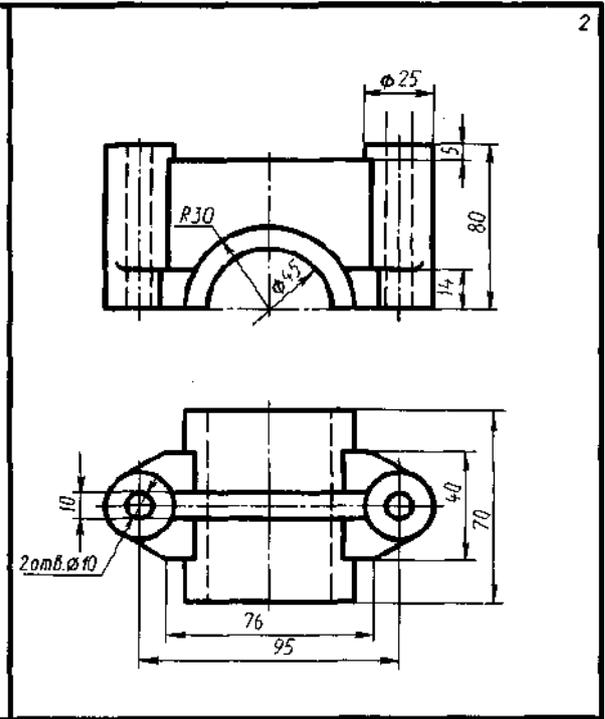
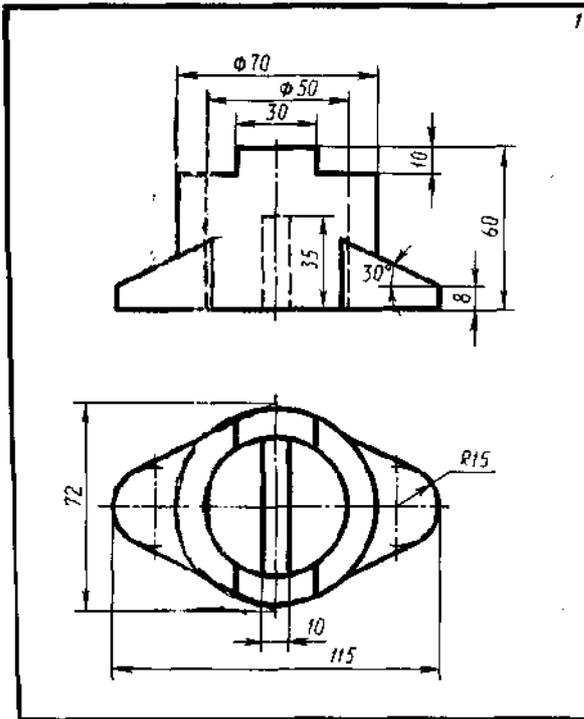
Необходимые чертежные инструменты и принадлежности: лист чертежной бумаги формата А3, карандаши, карандашный ластик, циркуль, транспортир, заточка для карандашей.

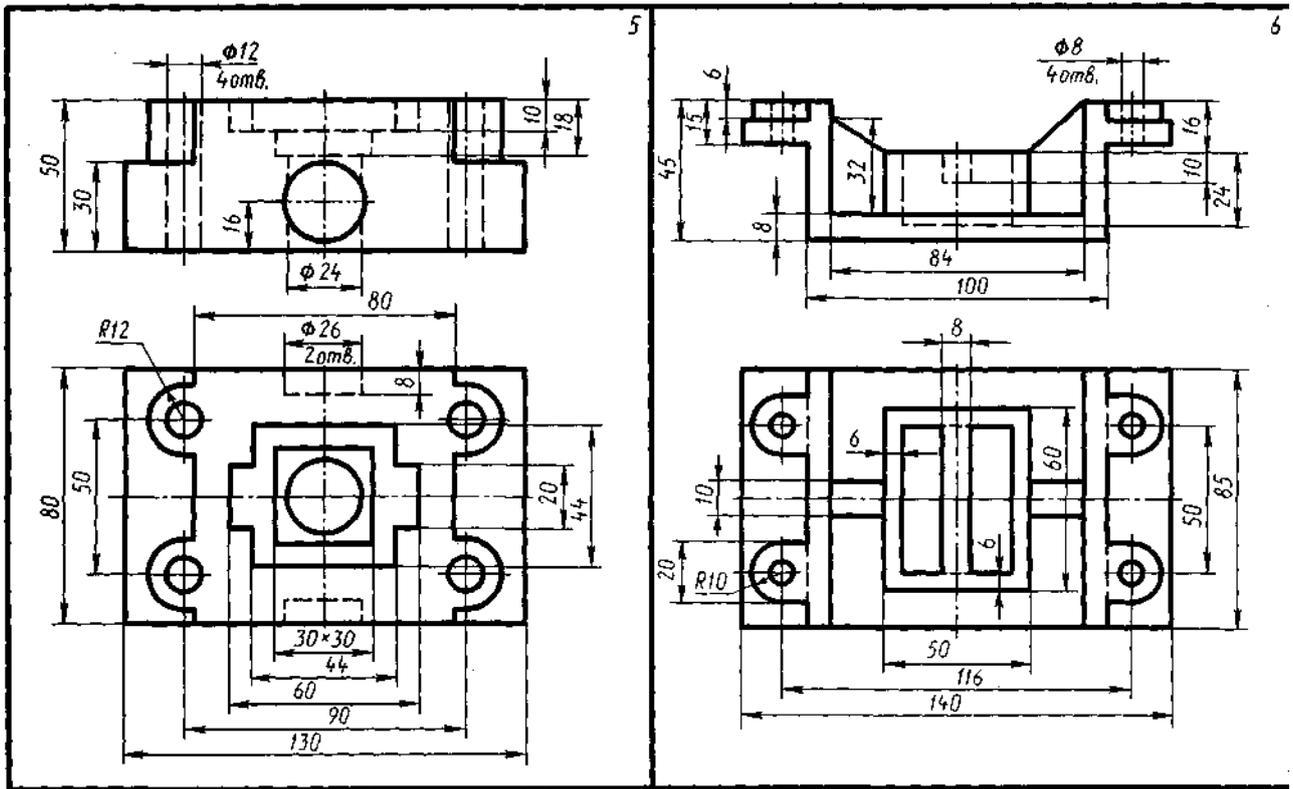
Время выполнения графической работы №9 – 90 минут

Примеры заданий для выполнения графической работы № 9 приведены на рисунке ниже.



Варианты графической работы №9





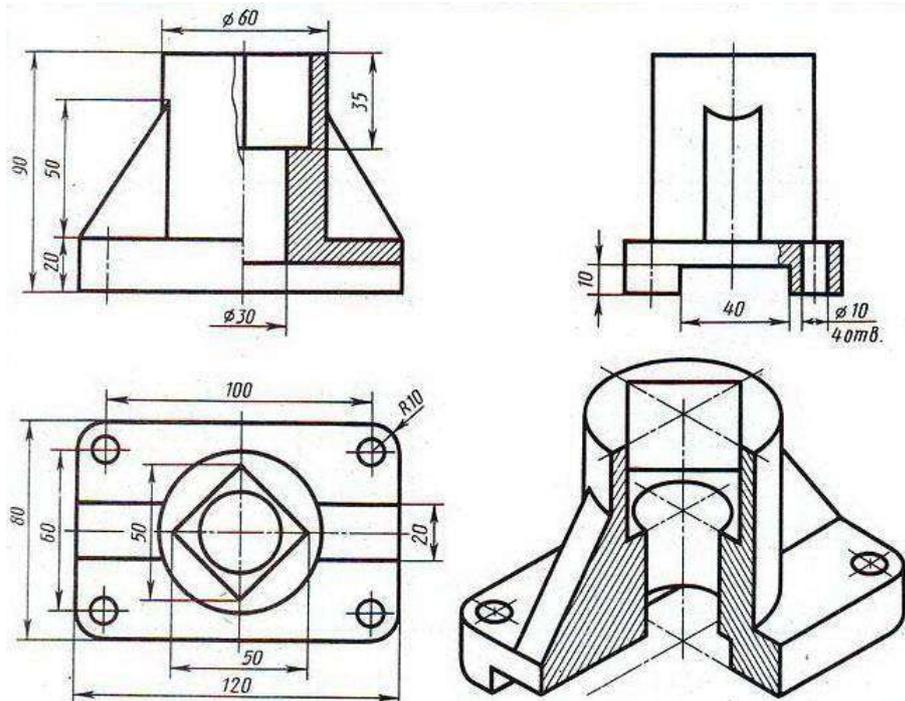
#### 4.1.10 Графическая работа №10

Графическая работа № 10 включает задание по выполнению эскизов деталей по двум видам, представленным в вариантах заданий, с применением простого разреза и изометрического или диметрического проецирования.

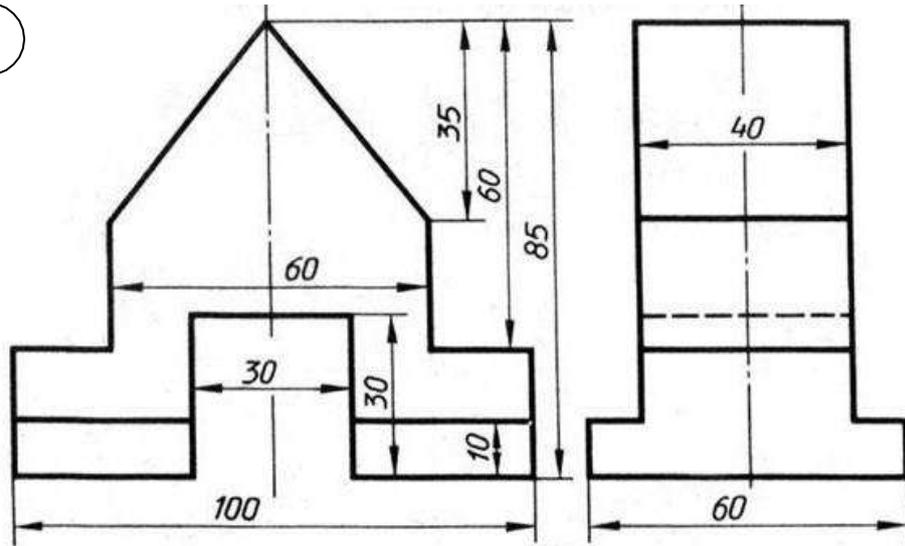
Необходимые чертежные инструменты и принадлежности (приобретаются студентом): лист чертежной бумаги формата А4 (297х210 мм), либо качественный лист бумаги в клеточку такого же размера, карандаши, карандашный ластик, заточка для карандашей.

Время выполнения каждой из графической работы № 10 – 90 минут.

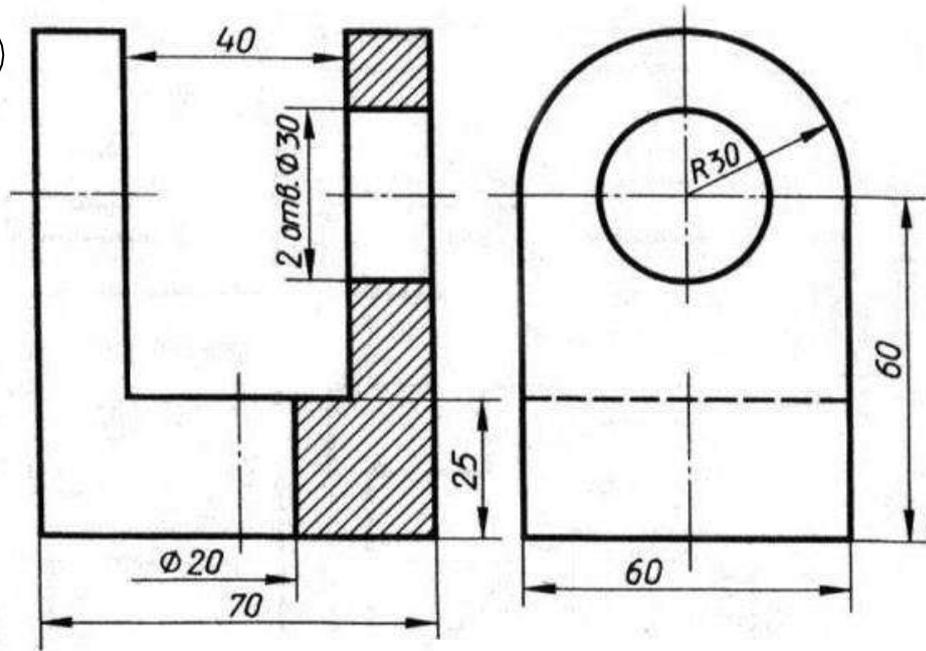
Примеры заданий для выполнения графической работы № 10 приведены на рисунке ниже.



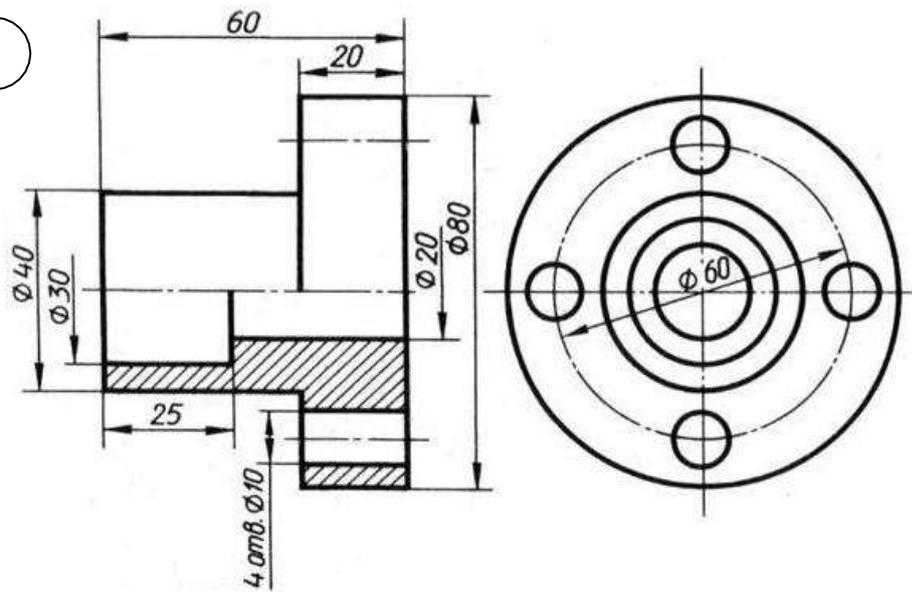
1



2



3



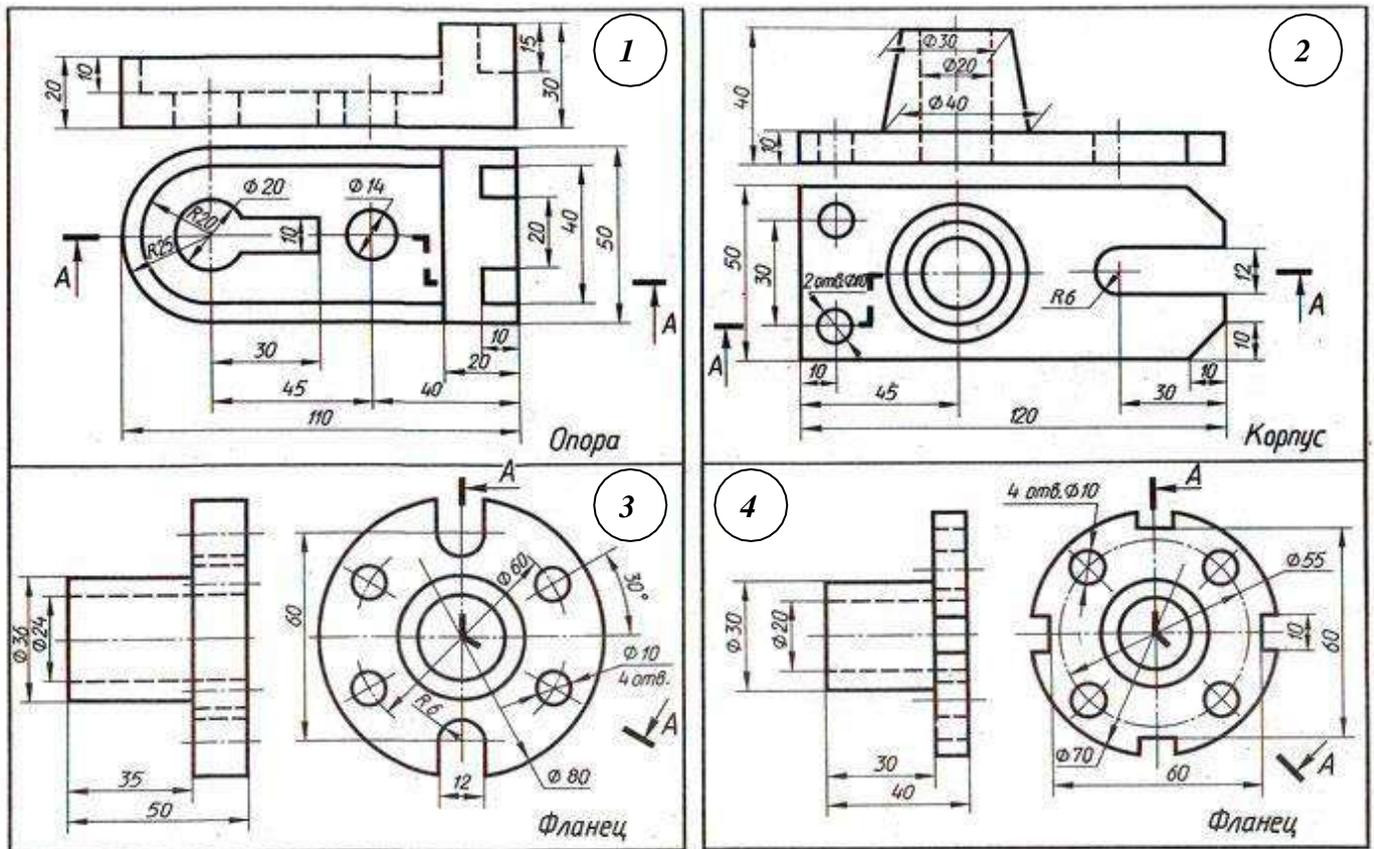
#### 4.1.11 Графическая работа №11

Графическая работа № 11 включает задания по выполнению эскизов деталей с применением сложного разреза. Перечертить два вида деталей, выполнить указанный разрез и проставить размеры.

Необходимые чертежные инструменты и принадлежности: лист чертежной бумаги формата А4 (297х210 мм), либо качественный лист бумаги в клеточку такого же размера, карандаши, карандашный ластик, заточка для карандашей.

Время выполнения графической работы № 11 – 90 минут.

Примеры заданий для выполнения графической работы № 11 приведены на рисунке ниже.



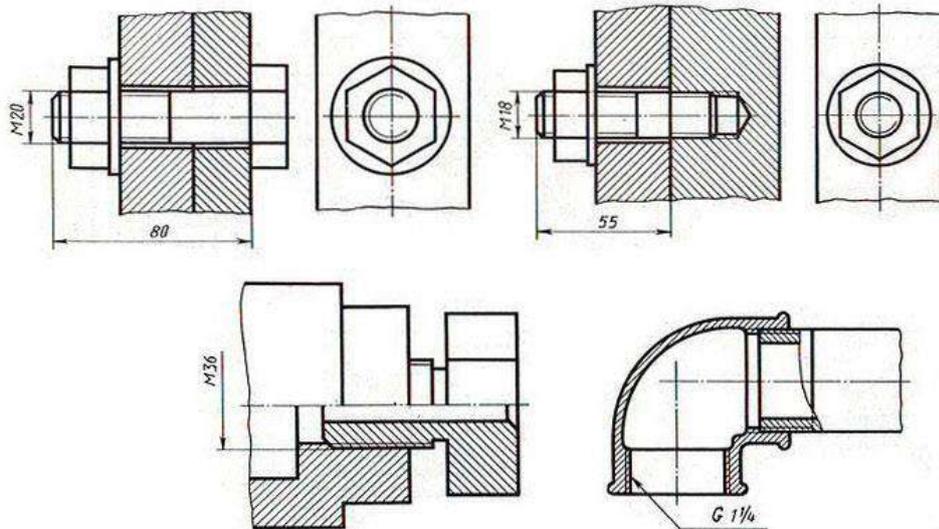
#### 4.1.12 Графическая работа №12

Графическая работа № 12 включает выполнение чертежей деталей с резьбой. При этом основной целью ставится расширение и закрепление знаний и практических навыков по вычерчиванию резьбовых соединений. Во время занятий обучающиеся должны выполнить чертеж резьбового соединения - шпилечного, болтового, трубного и непосредственного соединения деталей узлов с помощью резьбы по приведенным ниже вариантам заданий.

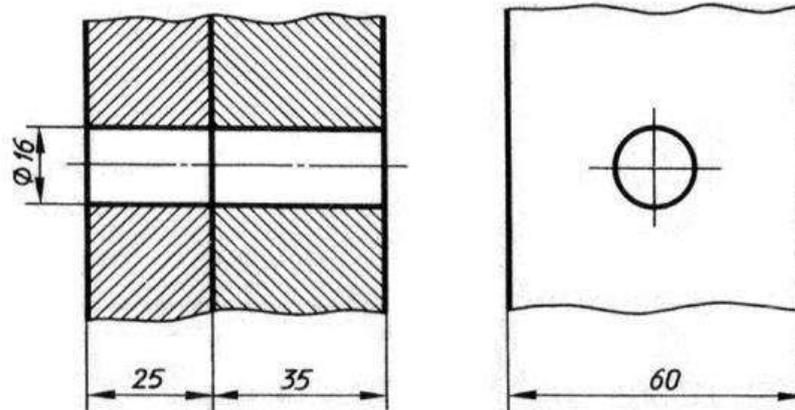
Графическая работа выполняется на чертежной бумаге формата А3, либо формата А4 (по усмотрению преподавателя).

Время выполнения графической работы № 12 – 180 минут

Пример задания для выполнения графической работы №12 приведен на рисунке ниже.



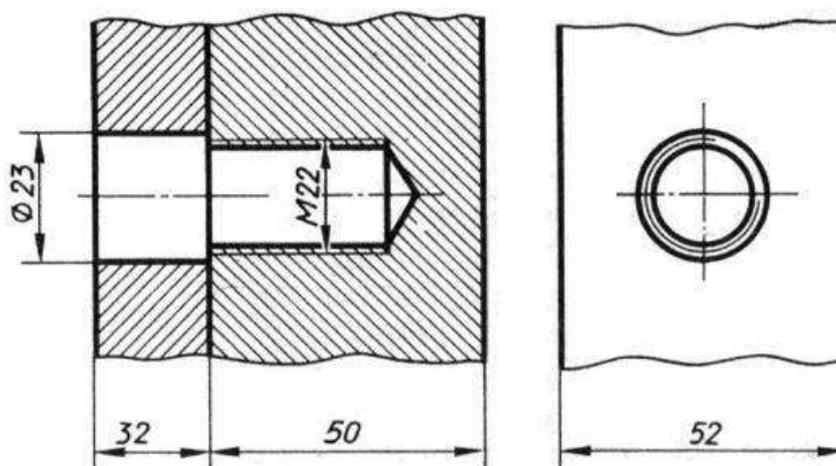
1



**Задание:**

Начертить соединение двух деталей болтом. Размеры болта подобрать по ГОСТу.

2

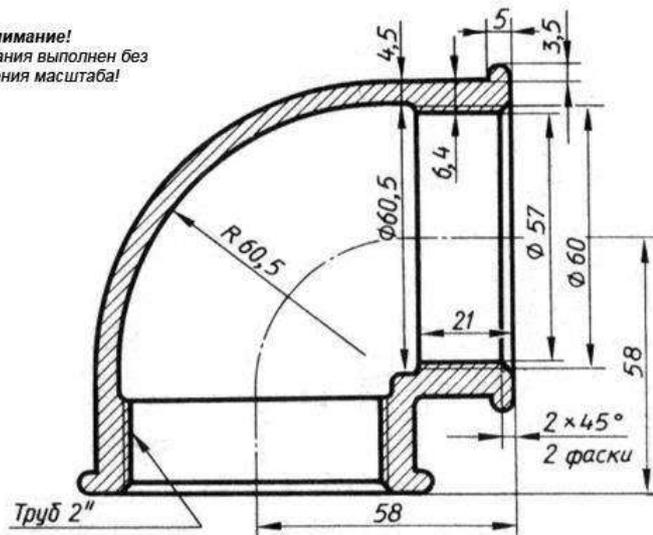


**Задание:**

Начертить соединение двух стальных деталей шпилькой. Размеры шпильки подобрать по ГОСТу.

3

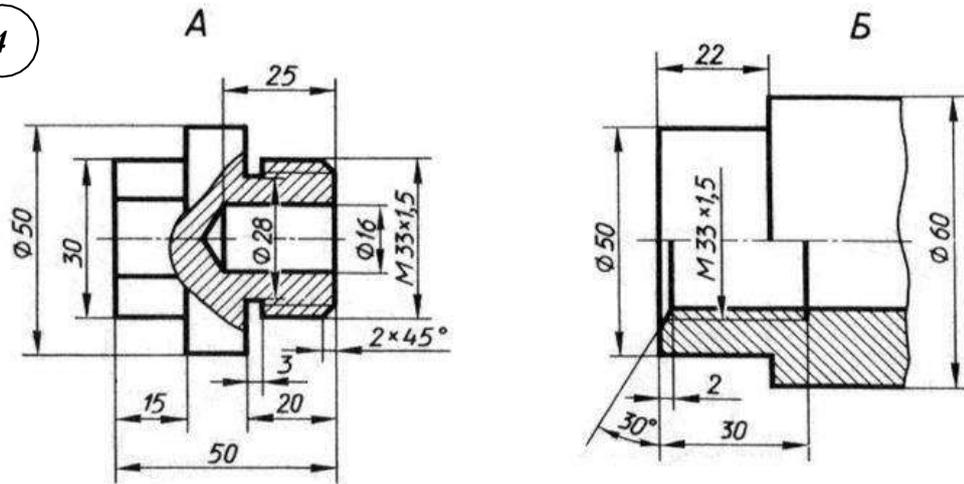
**Внимание!**  
Чертеж задания выполнен без  
соблюдения масштаба!



**Задание:**

Начертить угольник прямой с ввернутой в него трубой. Размеры трубы подобрать по ГОСТу.

4



**Задание:**

Начертить деталь А, ввернутой в деталь Б.

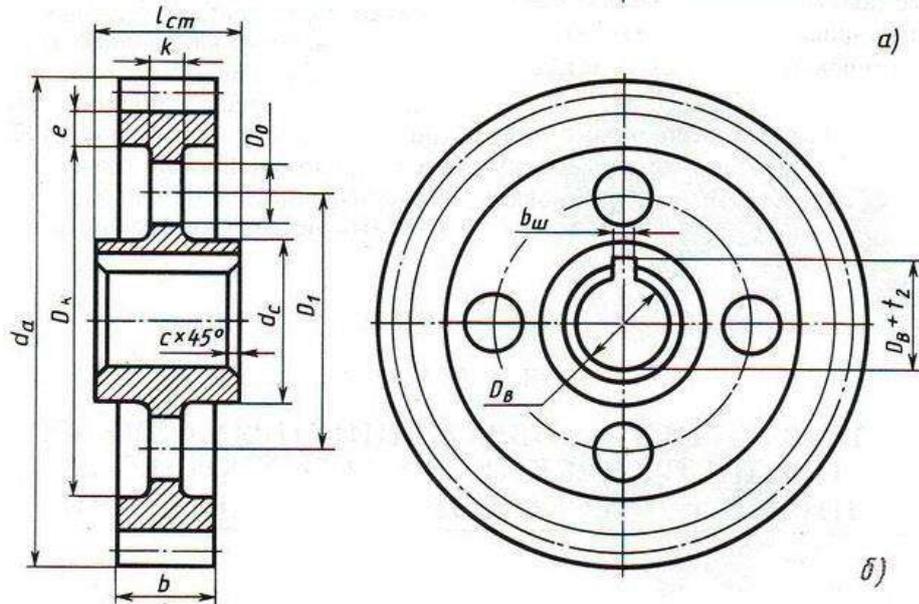
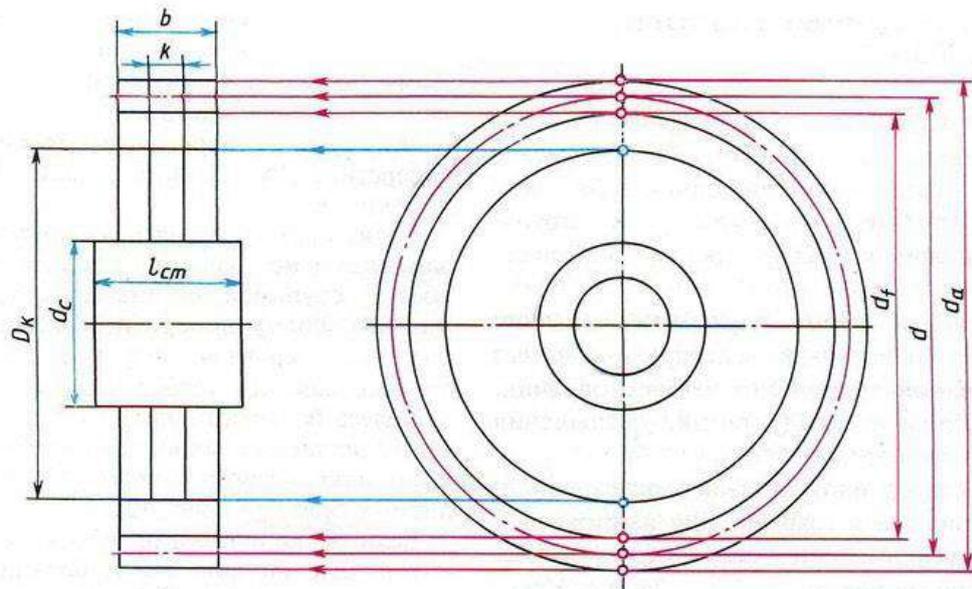
#### 4.1.13 Графическая работа №13

Графическая работа № 13 заключается в выполнении чертежа основных элементов и параметров зубчатого колеса в их взаимосвязи с модулем зубьев и диаметром делительной окружности. Вычерчивание зубчатых колес и передач производится в соответствии с требованиями стандартов. Изображение на чертежах цилиндрических зубчатых колес должно выполняться в соответствии с требованиями ГОСТ 2.403-75 "Правила выполнения чертежей цилиндрических зубчатых колес"

Необходимые чертежные инструменты и принадлежности (приобретаются студентом): чертежная бумага формата А4 (2 листа или 1 лист формата А3), карандаши, карандашный ластик, циркуль, линейка, угольники, транспортир, заточка для карандашей.

Время выполнения графической работы № 13 – 90 минут.

Пример задания для выполнения графической работы № 13 приведен на рисунке ниже.



Предусмотрено 30 вариантов данной работы.

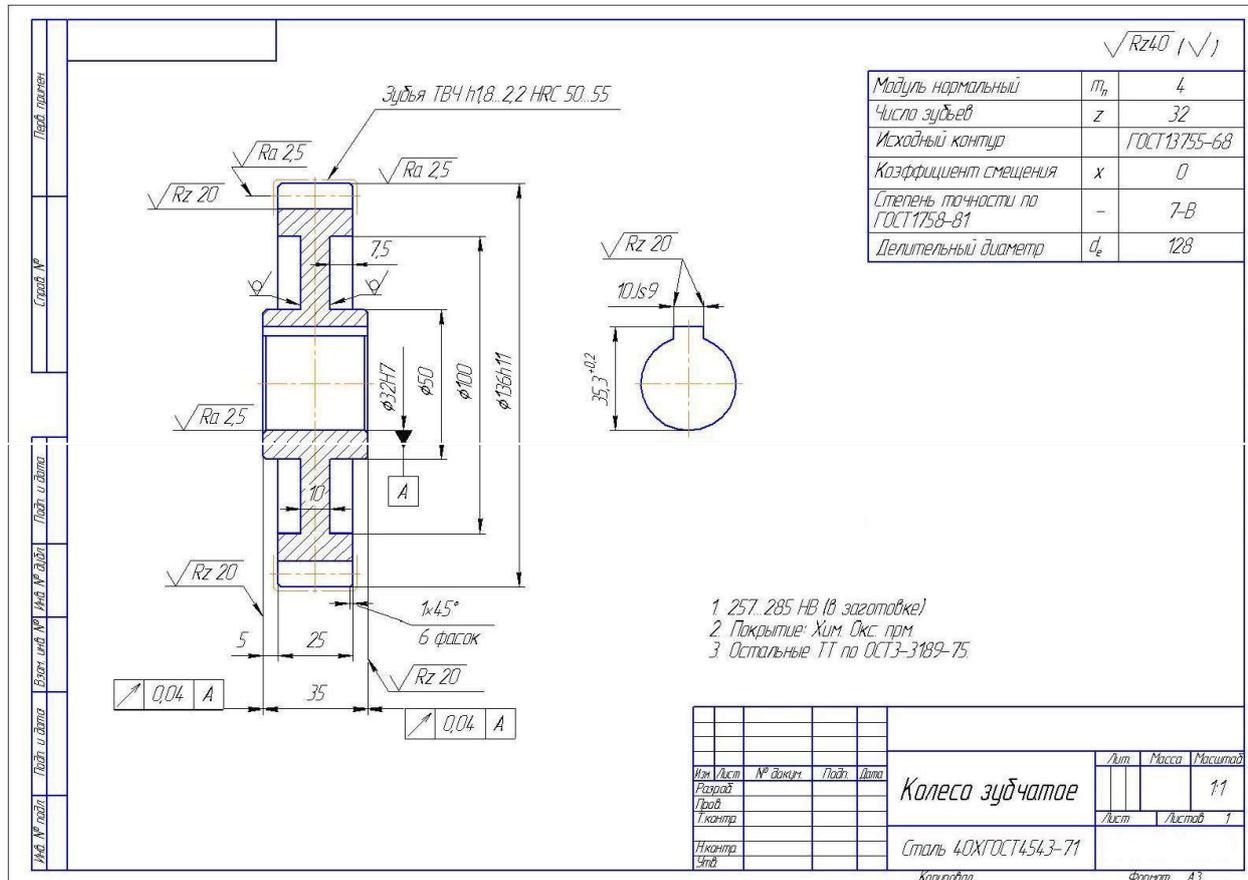
| № варианта | $m$ | $z_1$ | $z_2$ | $D_{B1}$ | $D_{B2}$ | № варианта | $m$ | $z_1$ | $z_2$ | $D_{B1}$ | $D_{B2}$ |
|------------|-----|-------|-------|----------|----------|------------|-----|-------|-------|----------|----------|
| 1          | 5   | 20    | 25    | 25       | 25       | 9          | 4   | 18    | 30    | 22       | 25       |
| 2          | 4   | 20    | 40    | 25       | 30       | 10         | 4   | 20    | 36    | 22       | 30       |
| 3          | 5   | 15    | 32    | 25       | 35       | 11         | 4   | 15    | 35    | 20       | 30       |
| 4          | 3   | 25    | 40    | 20       | 25       | 12         | 5   | 16    | 30    | 25       | 32       |
| 5          | 4   | 25    | 35    | 25       | 32       | 13         | 4   | 20    | 32    | 22       | 30       |
| 6          | 4   | 20    | 34    | 22       | 25       | 14         | 5   | 16    | 30    | 25       | 36       |
| 7          | 5   | 18    | 30    | 25       | 32       | 15         | 4   | 15    | 35    | 20       | 25       |
| 8          | 4   | 15    | 35    | 20       | 30       | 16         | 4   | 18    | 35    | 24       | 30       |

| № варианта | $m$ | $z_1$ | $z_2$ | $D_{B1}$ | $D_{B2}$ | № варианта | $m$ | $z_1$ | $z_2$ | $D_{B1}$ | $D_{B2}$ |
|------------|-----|-------|-------|----------|----------|------------|-----|-------|-------|----------|----------|
| 17         | 4   | 20    | 36    | 25       | 32       | 24         | 4   | 20    | 35    | 25       | 32       |
| 18         | 5   | 16    | 30    | 25       | 30       | 25         | 4   | 18    | 35    | 20       | 30       |
| 19         | 4   | 20    | 30    | 20       | 25       | 26         | 5   | 18    | 32    | 25       | 30       |
| 20         | 4   | 20    | 34    | 20       | 25       | 27         | 4   | 25    | 30    | 20       | 25       |
| 21         | 5   | 16    | 28    | 25       | 35       | 28         | 4   | 20    | 36    | 20       | 30       |
| 22         | 4   | 22    | 36    | 25       | 30       | 29         | 4   | 18    | 38    | 20       | 28       |
| 23         | 4   | 20    | 38    | 22       | 30       | 30         | 5   | 18    | 26    | 25       | 30       |

### Формулы для расчета параметров

| Элемент колеса           | Расчетная формула          | Полученный размер, мм |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Высота головки зуба      | $h_a = m$                  | $h_a =$               |
| Высота ножки зуба        | $h_f = 1,25m$              | $h_f =$               |
| Высота зуба              | $h = h_a + h_f$            | $h =$                 |
| Делительный диаметр      | $d = mz$                   | $d =$                 |
| Диаметр вершин зубьев    | $d_a = d + 2h_a$           | $d_a =$               |
| Диаметр впадин           | $d_f = d - 2h_f$           | $d_f =$               |
| Длина ступицы            | $L_{cm} = 1,5D_{\epsilon}$ | $L_{cm} =$            |
| Наружный диаметр ступицы | $D_{cm} = 1,6D_{\epsilon}$ | $D_{cm} =$            |
| Ширина зубчатого венца   | $b = 6...7m$               | $b =$                 |
| Толщина обода            | $e = 2,25m$                | $e =$                 |
| Толщина диска            | $k = b/3$                  | $k =$                 |

### Пример оформления чертежа цилиндрического зубчатого колеса



### 4.1.14 Графическая работа №14

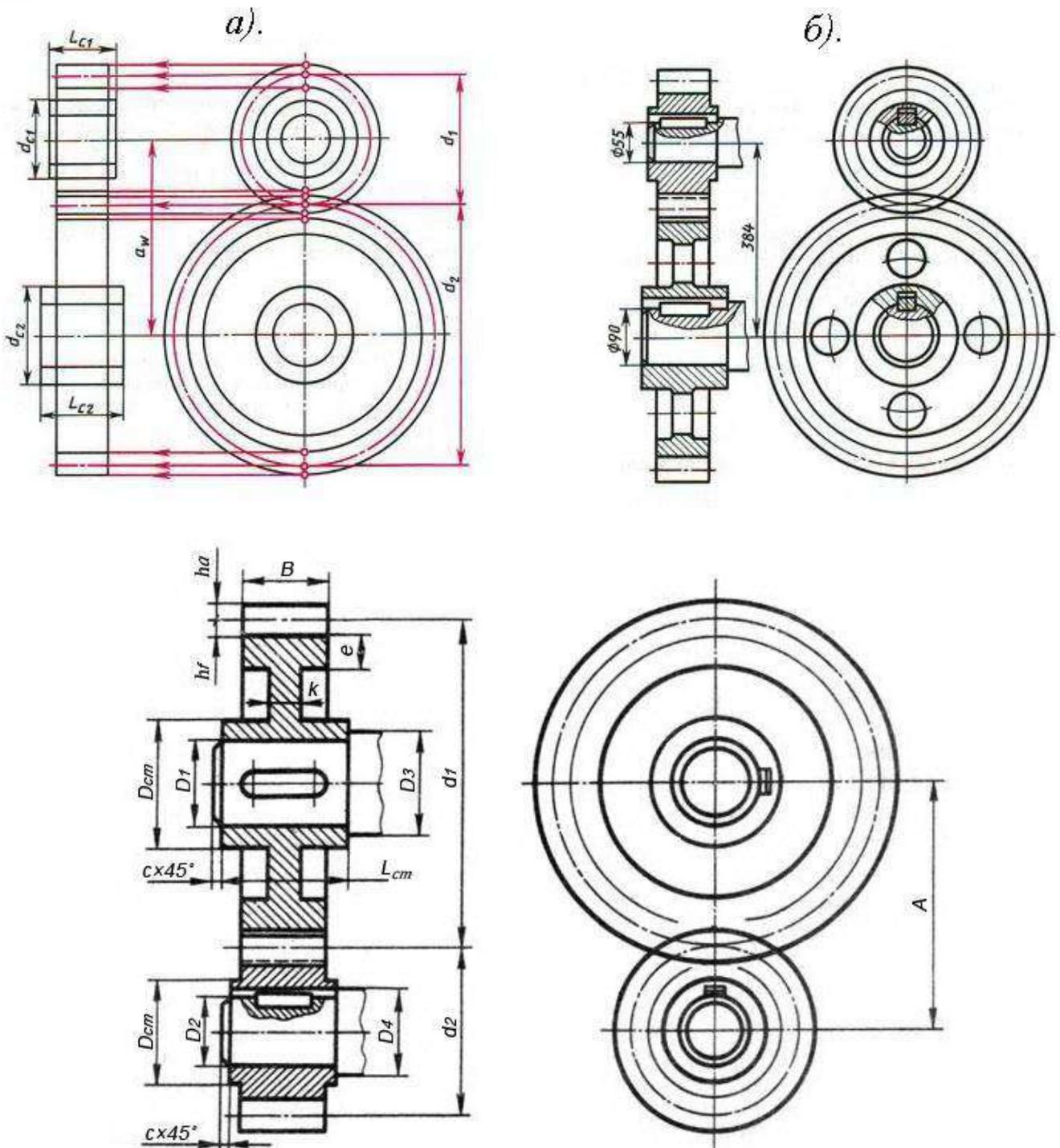
Графическая работа № 14 заключается в выполнении чертежа цилиндрической зубчатой передачи. Выполнение работы осуществляется в два этапа: сначала подсчитываются и схематически вычерчиваются параметры зубчатых колес, затем выполняется чертеж зубчатой передачи с необходимыми разрезами и нанесением размеров.

Вычерчивание зубчатых колес и передач производится в соответствии с требованиями стандартов. Изображение на чертежах цилиндрических зубчатых колес должно выполняться в соответствии с требованиями ГОСТ 2.403-75 "Правила выполнения чертежей цилиндрических зубчатых колес".

Выполняется на листе чертежной бумаги формата А3.

Время выполнения графической работы № 14 – 270 минут.

Пример выполнения задания и варианты графической работы №14 приведен на рисунке ниже.



$m$  - модуль (задан в таблице вариантов);  
 $z_1$  - количество зубьев большого колеса (задано в таблице вариантов);  
 $z_2$  - количество зубьев малого колеса (задано в таблице вариантов);  
 $d_1$  и  $d_2$  - делительные окружности зубчатых колес:  $d_1 = z_1 m$ ;  $d_2 = z_2 m$ ;  
 $D_1$  и  $D_2$  - диаметры шеек валов (заданы в таблице вариантов);  
 $D_3$  и  $D_4$  - диаметры валов:  $D_3 = 1,2D_1$ ;  $D_4 = 1,2D_2$ ;  
 $c$  - размер фаски на валу:  $c = 1,5...3$  мм (в зависимости от размера вала);  
 $h_a$  - высота головки зуба:  $h_a = m$ ;  
 $h_f$  - высота ножки зуба:  $h_f = 1,2m$ ;  
 $e$  - толщина обода зубчатого колеса:  $e = (2...3)m$ ;  
 $B$  - ширина зубчатого колеса:  $B = (8...10)m$ ;  
 $k$  - толщина диска зубчатого колеса:  $k = B/3$ ;  
 $L_{cm}$  - длина ступицы зубчатого колеса:  $L_{cm} = (1,2...1,5)D$ .  
 $D_{cm}$  - наружный диаметр ступицы зубчатого колеса:  $D_{cm} = 1,5D$ .

| № варианта | $m$ | $z_1$ | $z_2$ | $D_1$ | $D_2$ |
|------------|-----|-------|-------|-------|-------|
| 1          | 4   | 25    | 15    | 22    | 18    |
| 2          | 4   | 30    | 14    | 26    | 18    |
| 3          | 5   | 22    | 14    | 26    | 22    |
| 4          | 5   | 20    | 14    | 24    | 20    |
| 5          | 6   | 20    | 10    | 28    | 18    |

#### 4.1.15 Графическая работа №15

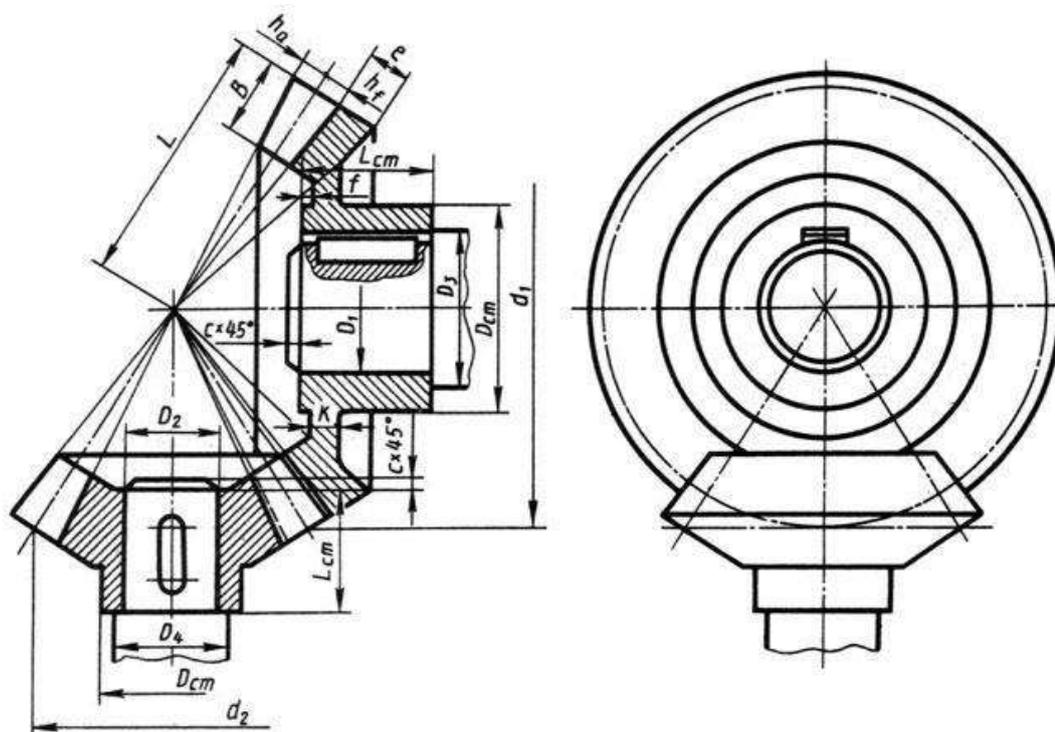
Графическая работа № 15 заключается в выполнении чертежа конической зубчатой передачи. Выполнение работы осуществляется в два этапа: сначала подсчитываются и схематически вычерчиваются параметры зубчатых колес, затем выполняется чертеж зубчатой передачи с необходимыми разрезами и нанесением размеров.

Вычерчивание зубчатых колес и передач производится в соответствии с требованиями стандартов. Изображение на чертежах конических зубчатых колес должно выполняться в соответствии с требованиями ГОСТ 2.405-75 "Правила выполнения чертежей конических зубчатых колес".

Выполняется на листе чертежной бумаги формата А3.

Время выполнения графической работы № 15 – 6270 минут.

Пример выполнения задания и варианты графической работы №15 приведен на рисунке ниже.



$m$  - модуль (задан в таблице вариантов);  
 $z_1$  и  $z_2$  - количество зубьев зубчатых колес (задано в таблице вариантов);  
 $d_1$  и  $d_2$  - диаметры делительных конусов зубчатых колес:  $d_1 = z_1 m$ ;  $d_2 = z_2 m$ ;  
 $L$  - длина образующей делительного конуса (получается построением);  
 $h_a$  - высота головки зуба:  $h_a = m$ ;  
 $h_f$  - высота ножки зуба:  $h_f = 1,2m$ ;  
 $h$  - высота зуба:  $h = 2,2m$ ;  
 $e$  - толщина обода зубчатого колеса:  $e = 0,5t$ ,  
 где  $t = \pi m$  - шаг зацепления;  
 $L_{cm}$  - длина ступицы зубч. колеса:  $L_{cm} = 0,9...1,3D$ ;  
 $D_{cm}$  - наружный диаметр ступицы зубчатого колеса:  $D_{cm} = 1,5D$ ;  
 $k$  - толщина диска зубчатого колеса:  $k \approx 0,35B$ ;  
 $c$  - размер фаски на валу:  $c = 1,5...3 \text{ мм}$  (в зависимости от размера вала);  
 $B$  - ширина зубчатого колеса:  $B = (8...10)m$ ;  
 $f$  - выступ ступицы зубчатого колеса:  $f \approx 0,1L_{cm}$ ;  
 $D_1$  и  $D_2$  - диаметры шеек валов (заданы в таблице вариантов);  
 $D_3$  и  $D_4$  - диаметры валов:  $D_3 = 1,2D_1$ ;  $D_4 = 1,2D_2$ .

| № варианта | $m$ | $z_1$ | $z_2$ | $D_1$ | $D_2$ |
|------------|-----|-------|-------|-------|-------|
| 1          | 8   | 16    | 10    | 38    | 28    |
| 2          | 8   | 15    | 12    | 35    | 30    |
| 3          | 6   | 20    | 15    | 30    | 28    |
| 4          | 5   | 25    | 18    | 35    | 25    |
| 5          | 5   | 22    | 16    | 28    | 25    |

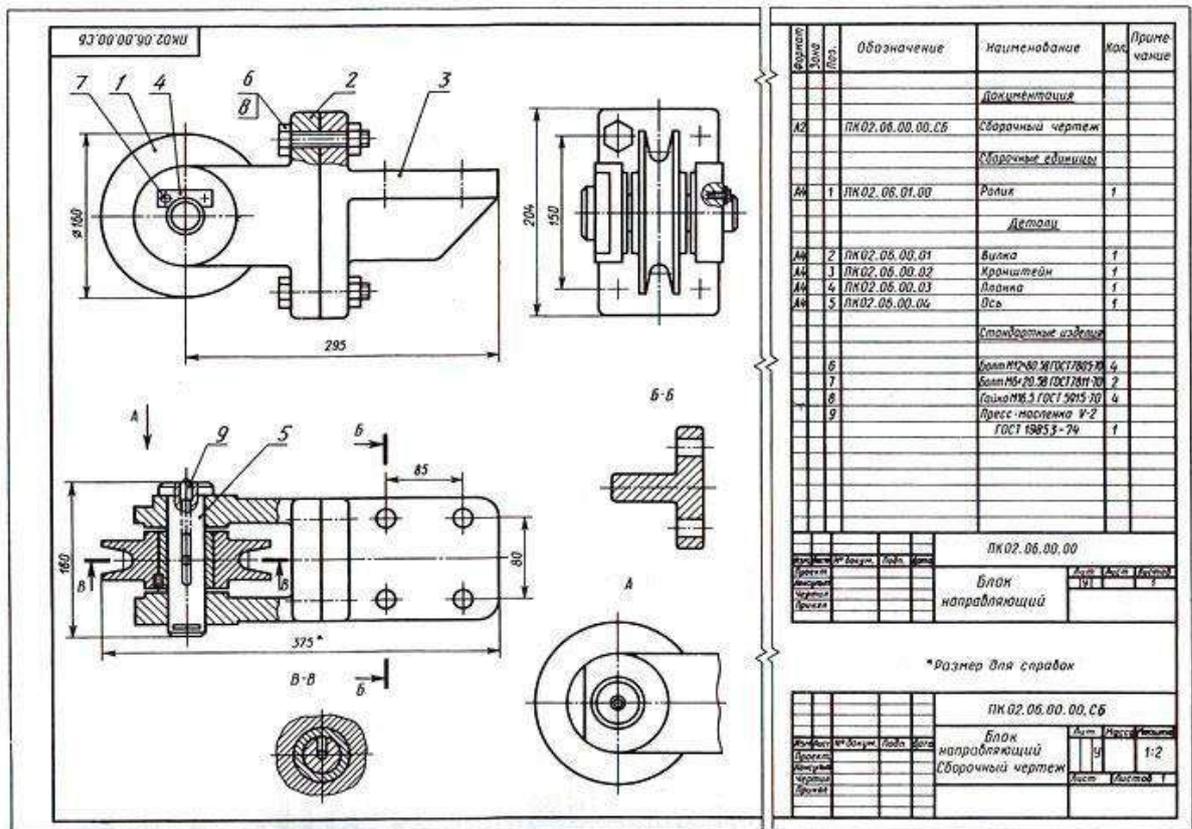
#### 4.1.16 Графическая работа №16

Графическая работа № 16 заключается в выполнении сборочного чертежа изделия: построить изображение на чертеже; заштриховать, где это необходимо, детали сборочной единицы на разрезах и сечениях согласно ГОСТ 2.306-68; нанести габаритные, установочные и присоединительные размеры; нанести номера позиций составных частей изделия.

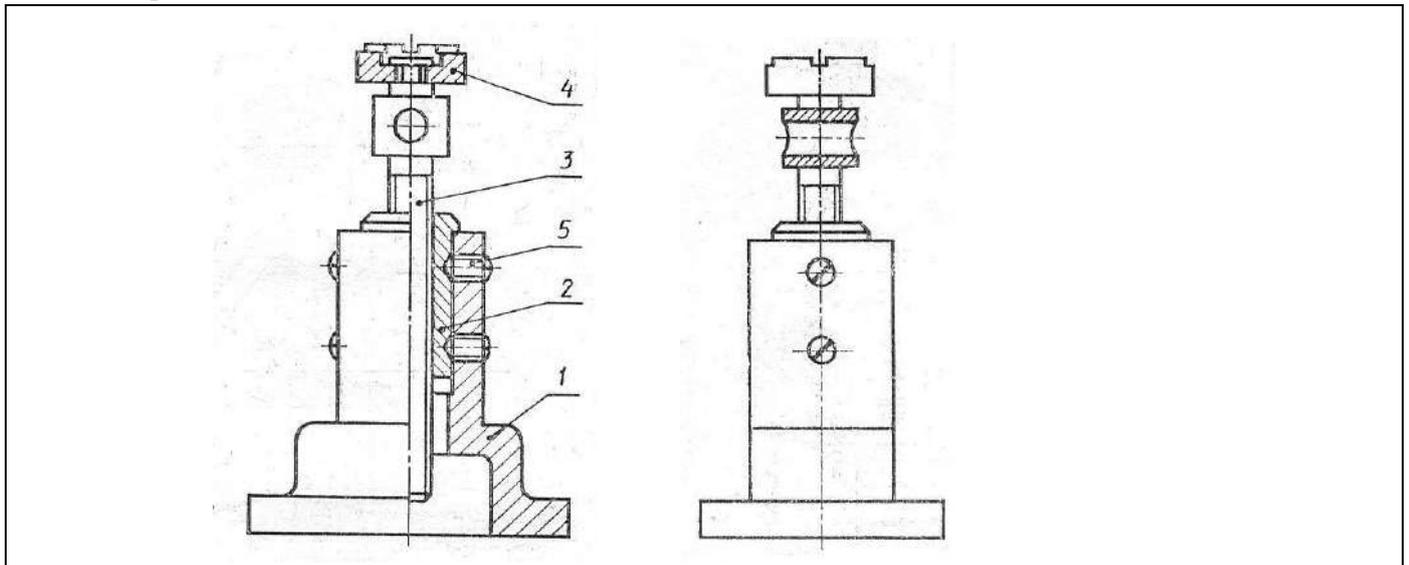
Выполнить спецификацию к сборочному чертежу в соответствии с ГОСТ 2.106-96.

Время выполнения графической работы № 16 – 270 минут.

Пример выполнения задания графической работы № 16 приведен на рисунке ниже



Вариант 1

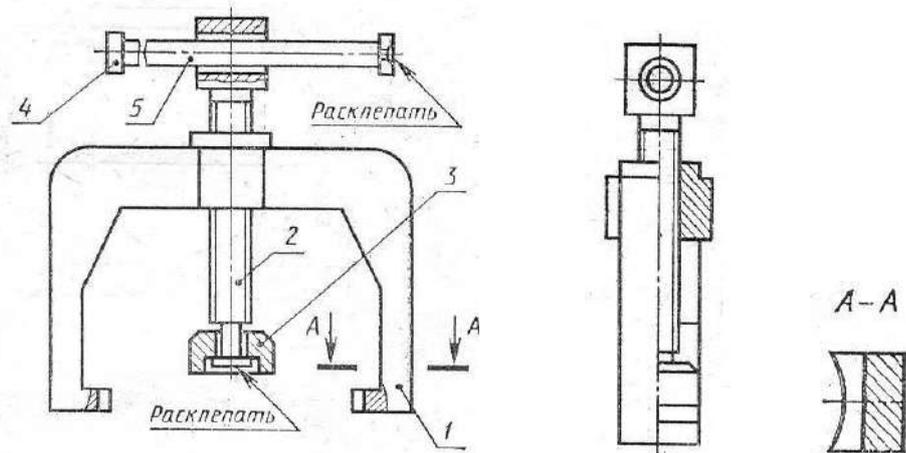


Домкрат – механизм для подъема грузов, используемый при монтажных, ремонтных и других работах. Вращая грузовой винт 3 с помощью стержня, вставляемого в отверстие, поднимают груз на нужную высоту

Состав изделия

| Поз. | Наименование                 | Кол. | Раздел спецификации   |
|------|------------------------------|------|-----------------------|
| 1    | Корпус                       | 1    | «Детали»              |
| 2    | Втулка                       | 1    | «Детали»              |
| 3    | Винт грузовой                | 1    | «Детали»              |
| 4    | Головка                      | 1    | «Детали»              |
| 5    | Винт М14х 25.48 ГОСТ 1476-75 | 4    | «Стандартные изделия» |

Вариант 2

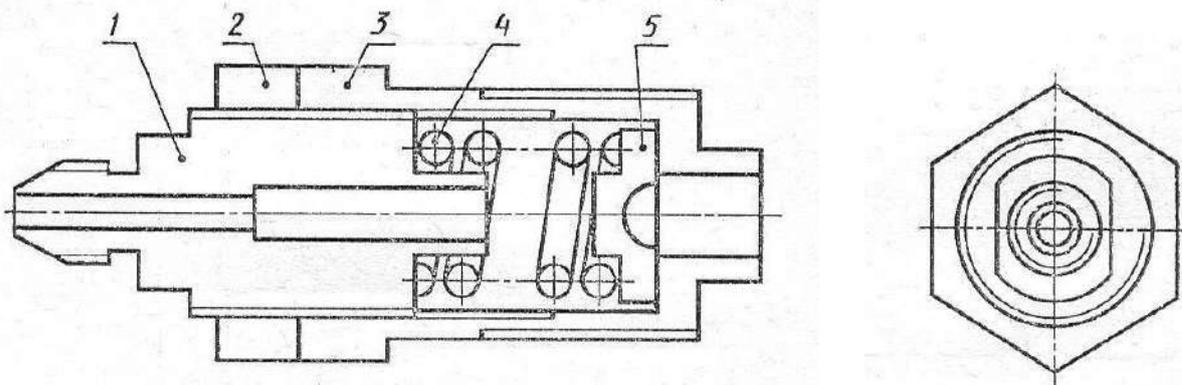


Съемник – приспособление для снятия втулок с валов. При вращении рукоятки 5 пята 3 на конце винта нажимного 2 упирается в торец вала, а коромысло 1 своими захватами снимает втулку вдоль оси вала.

Состав изделия

| Поз. | Наименование  | Кол. | Раздел спецификации |
|------|---------------|------|---------------------|
| 1    | Коромысло     | 1    | «Детали»            |
| 2    | Винт нажимной | 1    | «Детали»            |
| 3    | Пята          | 1    | «Детали»            |
| 4    | Кольцо        | 2    | «Детали»            |
| 5    | Рукоятка      | 1    | «Детали»            |

Вариант 3



Хвостовик форсунки – концевая часть устройства для распыления нефти, мазута в котельных и печных топках, топлива в двигателях внутреннего сгорания.

Состав изделия

| Поз. | Наименование | Кол. | Раздел спецификации |
|------|--------------|------|---------------------|
| 1    | Корпус иглы  | 1    | «Детали»            |
| 2    | Гайка        | 1    | «Детали»            |
| 3    | Корпус       | 1    | «Детали»            |
| 4    | Пружина      | 1    | «Детали»            |
| 5    | Упор         | 1    | «Детали»            |

#### 4.1.17 Графическая работа №17

Графическая работа № 17 включают задания по выполнению детализации сборочного чертежа (выполнение рабочих чертежей деталей, входящих в изделие графической работы 16 согласно варианта). Рабочие чертежи деталей, входящих в сборочный узел, выполняются по заданию преподавателя, который указывает, какие именно детали узла следует вычертить.

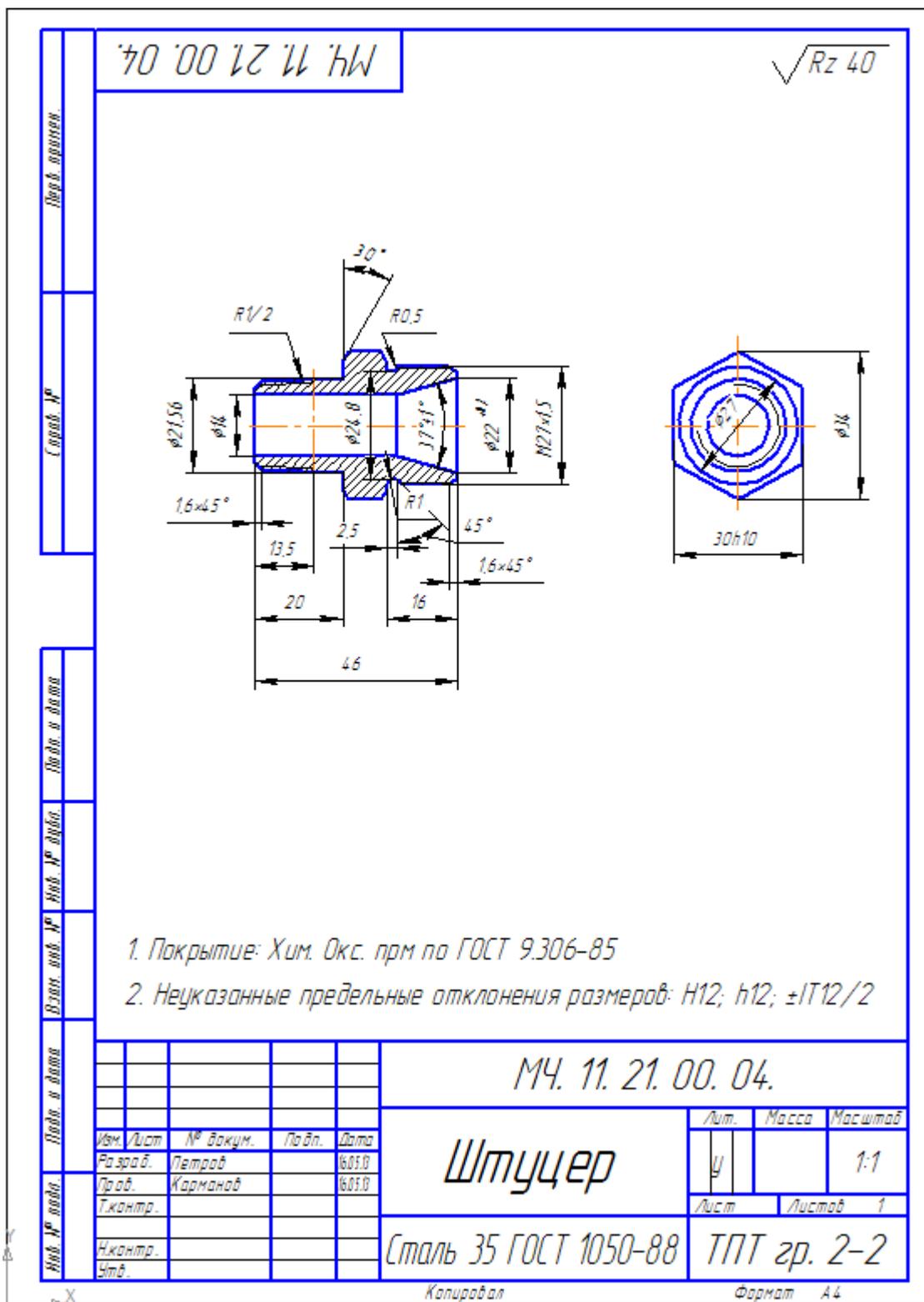
Детали на рабочих чертежах следует выполнять с наименьшим количеством видов, но их должно быть достаточно для определения формы и размеров детали. Для определения размеров деталей необходимо выяснить истинный масштаб чертежа и произвести необходимые расчеты. По окончании рабочего чертежа детали следует проставить ее размеры.

Выполняется на листах чертежной бумаге формата А4 или формата А3.

Выполнить рабочий чертеж детали по заданным в таблице размерам с использованием программного комплекса КОМПАС-3D LT. Соблюдать требования стандартов ЕСКД к содержанию и оформлению чертежей деталей (см. пример выполненного чертежа).

Время выполнения графической работы № 17 – 180 минут.

Пример выполненного чертежа графической работы № 17 приведен на рисунке ниже.



#### 4.1.18 Графическая работа №18

Графическая работа № 18 включают задания по выполнению схем (кинематических, гидравлических и пневматических).

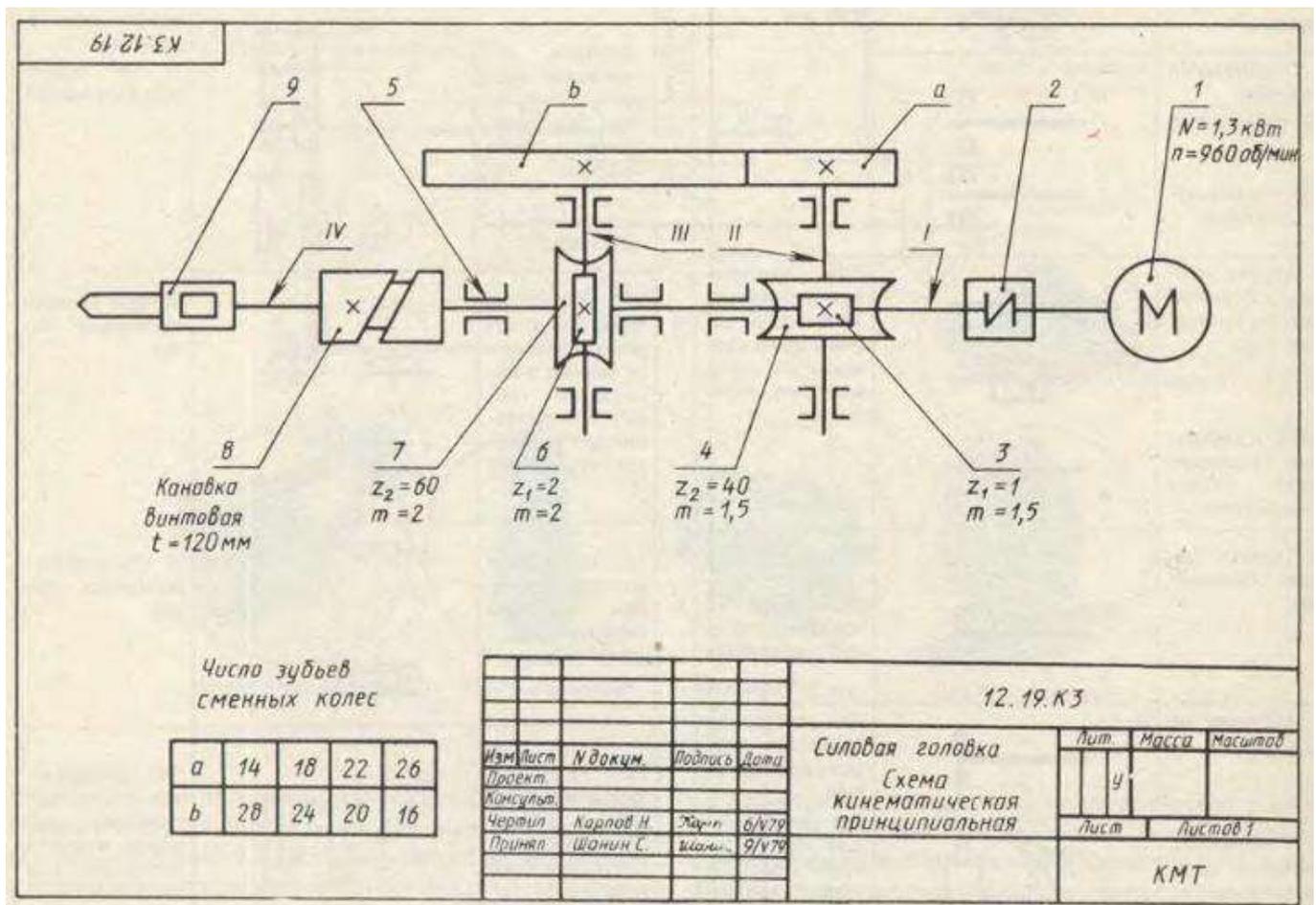
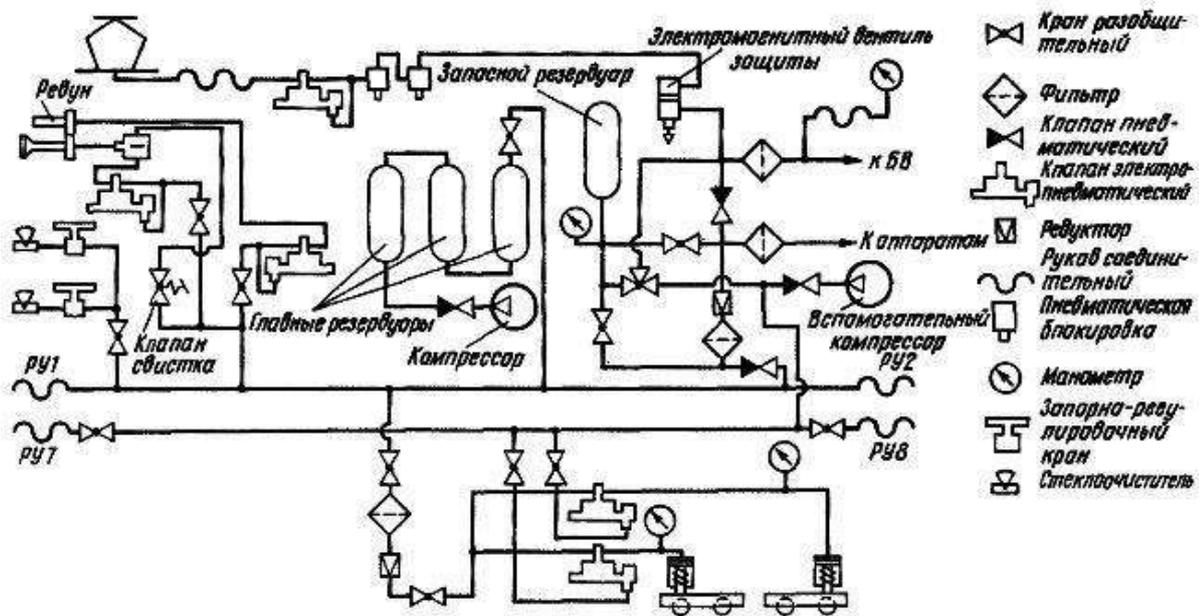
Необходимые чертежные инструменты и принадлежности: чертежная бумага формата А3 (3 листа), карандаши, карандашный ластик, циркуль, линейка, угольники, транспортир.

Время выполнения графической работы № 18 – 45 минут.

Примеры заданий для выполнения графической работы № 18 приведены на рисунках ниже.



### 3. Схема пневматическая принципиальная



#### 4.1.19 Графическая работа №19

По заданной схеме плана этажа выполнить строительный чертёж плана этажа по ГОСТ 21.107-78 в масштабе 1:100.

На плане нанести: толщину стен и перегородок, оконные и дверные проемы, приборы сантехнического оборудования, маркировку осей и проемов, размеры, наименование помещений и их площади.

Ширину оконных, дверных проемов и ворот взять из таблицы. Размещение перегородок и недостающие размеры частей здания определяются по чертежу с помощью линейного масштаба.

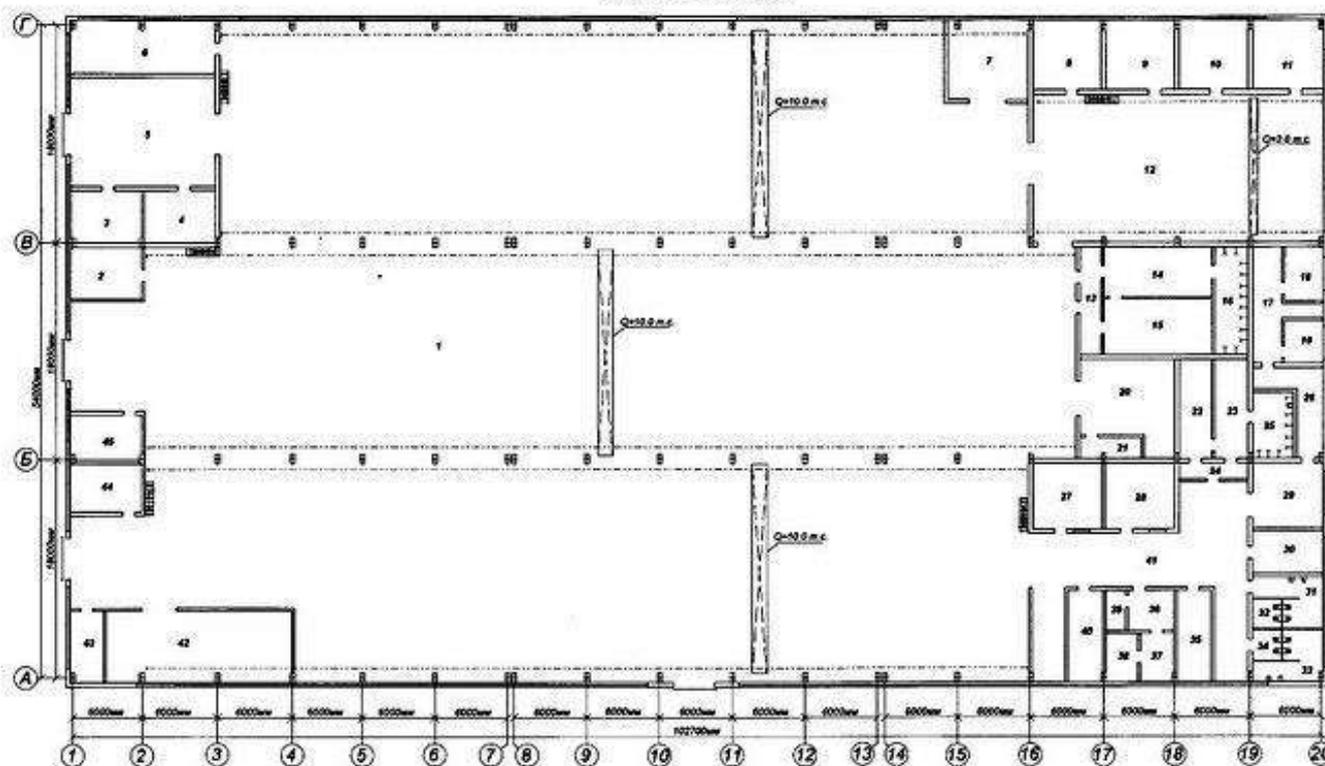
Ответить на вопросы:

- Описать порядок выполнения строительного чертежа плана здания.
- Воспроизвести условные изображения основных элементов зданий и сооружений по ГОСТ 21.107-78.
- Воспроизвести условные изображения санитарно-технического, подъемно-транспортного и технологического оборудования по ГОСТ 21.107-78, ГОСТ 21.112-87.

Время выполнения графической работы № 19 – 180 минут.

Пример задания для выполнения графической работы № 19 приведен на рисунке ниже.

План 1-го этажа



#### Вариант 1 – Ремонтные мастерские

Здание каркасно-панельной конструкции. Каркас состоит из сборных железобетонных элементов. Наружные стены здания из керамзитобетонных панелей толщиной 250 мм, а между осями 1-2 – кирпичные, толщиной в один и полтора кирпича.

Внутренние стены кирпичные толщиной в один кирпич, перегородки толщиной 160 мм.

На схеме плана приведены размеры между осями стен, колонн и показано размещение сантехнического оборудования, а также привязка стен здания к их осям; оси стен показаны штрихпунктирными линиями, перегородки – сплошными.

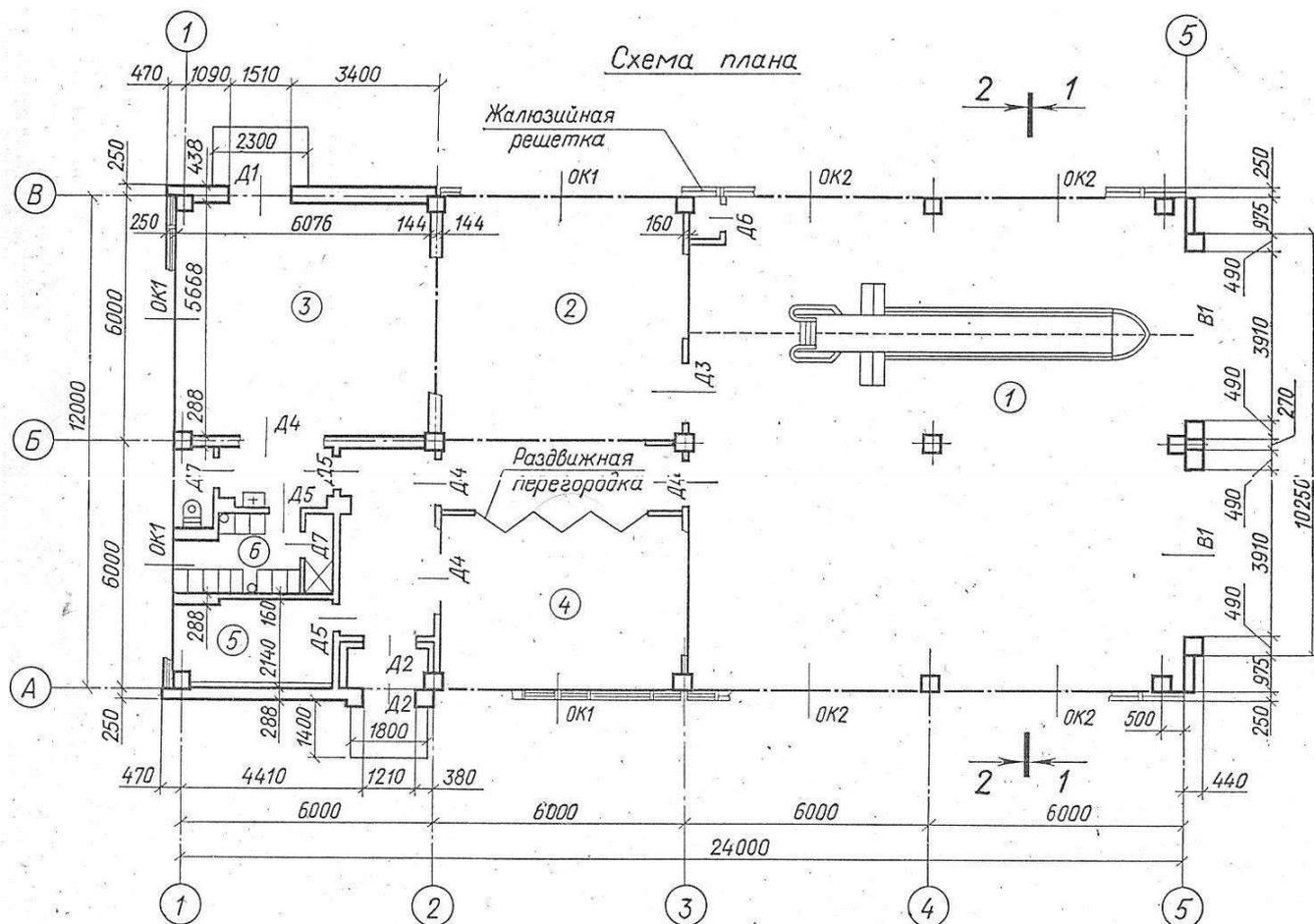
Оконные проемы без четвертей; переплеты в помещении ремонтного зала с одинарным остеклением, в остальных помещениях с двойным. Дверные проемы без четвертей.

| Обозначение на чертеже | OK1  | OK2  | Д1   | Д2   | Д3   | Д4  | Д5  | Д6  | Д7  | В1   |
|------------------------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|
| Размеры проема, мм     | 6010 | 6010 | 1510 | 1210 | 1210 | 910 | 760 | 760 | 610 | 3910 |

|                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Количество проемов | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

На схеме плана показаны помещения: 1 – ремонтное отделение, 2 – механическое отделение, 3 – столярное отделение, 4 – инструментально-раздаточная кладовая, 5 – комната дежурного, 6 – гардероб.

Схема плана 1 этажа



#### 4.1.20 Темы доклада, сообщения:

Тема 1.1 Основные сведения по оформлению чертежей:

- история развития черчения;
- виды инженерной деятельности и решаемые задачи;
- чертежные инструменты и принадлежности;

Тема 2.1 Изображения, виды, разрезы, сечения:

- виды сечений;
- тема, предложенная студентом

Тема 2.2 Резьба, резьбовые соединения и эскизы деталей:

- разновидности зубчатых передач в машиностроении;
- разнообразие резьбовых соединений;
- тема, предложенная студентом.

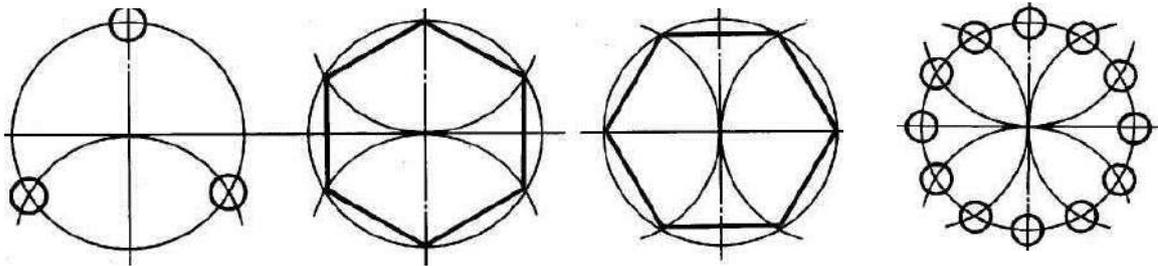
#### 4.2 Примерный текст заданий контрольных работ

##### 4.2.1 Контрольная работа №1

Задание № 1.

Разделить окружность на 3, 6, 12 равных частей и построить внутри окружности равностороннюю фигуру.

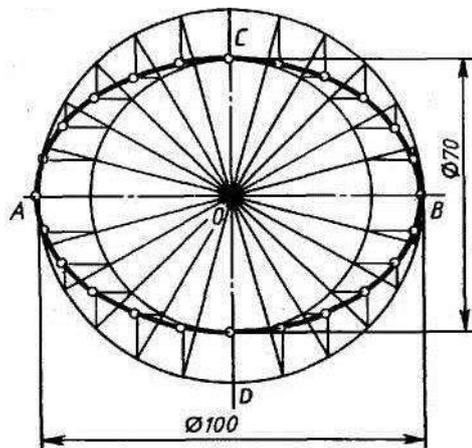
|                    |    |    |    |    |    |
|--------------------|----|----|----|----|----|
| Вариант            | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| Диаметр окружности | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 |



Задание № 2.

Построить эллипс по размерам большой и малой осей.

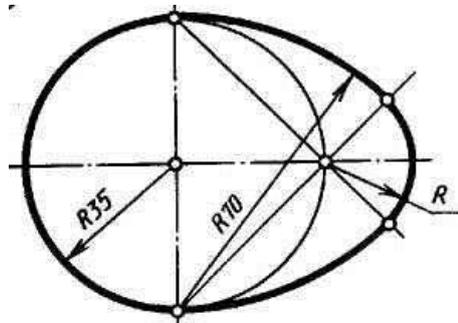
|             |    |    |    |    |    |
|-------------|----|----|----|----|----|
| Вариант     | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| Малая ось   | 50 | 40 | 40 | 60 | 30 |
| Большая ось | 80 | 80 | 70 | 90 | 70 |



Задание № 3.

Построить овоид по размеру диаметром.

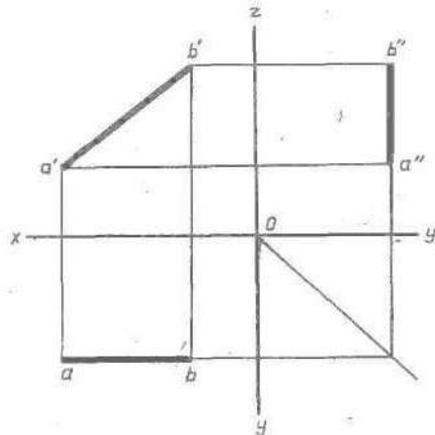
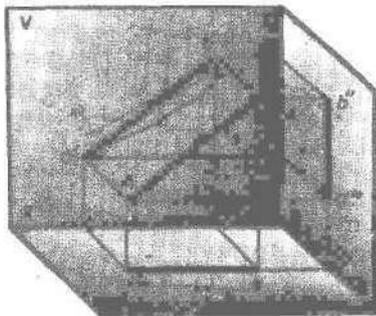
|         |    |    |    |    |    |
|---------|----|----|----|----|----|
| Вариант | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| диаметр | 45 | 40 | 60 | 50 | 55 |



Задание № 4.

Построить проекцию отрезка на H, V, W.

| Вариант | А  |    |    | В  |    |    |
|---------|----|----|----|----|----|----|
|         | X  | Y  | Z  | X  | Y  | Z  |
| 1       | 40 | 10 | 10 | 10 | 20 | 20 |
| 2       | 40 | 5  | 20 | 10 | 30 | 35 |
| 3       | 38 | 30 | 8  | 8  | 8  | 25 |
| 4       | 30 | 20 | 10 | 10 | 20 | 20 |
| 5       | 30 | 10 | 20 | 10 | 30 | 35 |

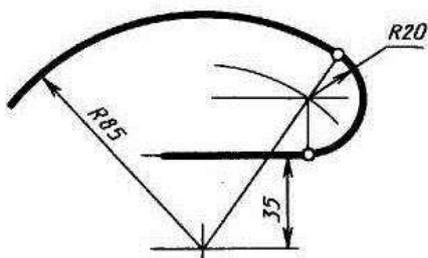


Задание № 5.

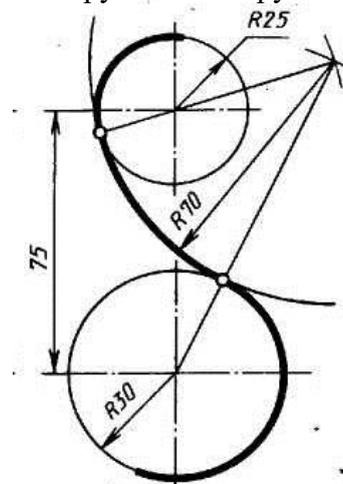
Построить сопряжение: 1- «окружность-прямая»; 2- «окружность-окружность»

| № задания | параметр                 | Вариант |    |    |    |    |
|-----------|--------------------------|---------|----|----|----|----|
|           |                          | 1       | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 1         | R большой дуги           | 70      | 60 | 80 | 80 | 75 |
|           | R сопряжения             | 20      | 15 | 30 | 15 | 20 |
| 2         | R <sub>1</sub> (верхний) | 30      | 35 | 20 | 15 | 40 |
|           | R <sub>2</sub> (нижний)  | 25      | 20 | 35 | 40 | 15 |
|           | R сопряжения             | 75      | 80 | 80 | 75 | 75 |

1- «окружность – прямая»



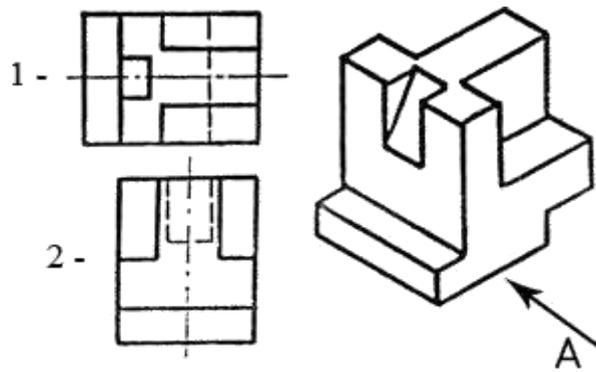
2- «окружность-окружность»



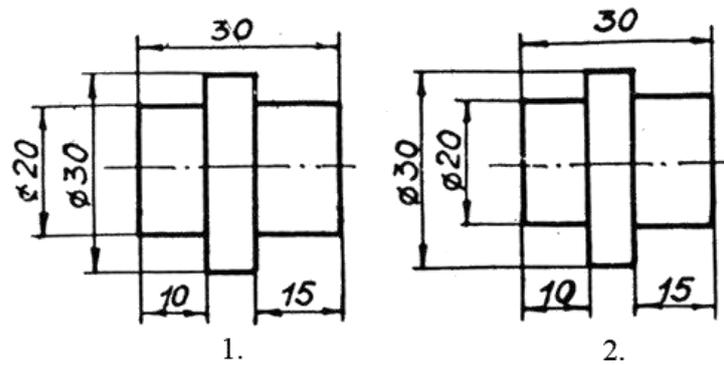
Время выполнения – 90 минут

#### 4.2.2 Контрольная работа №2

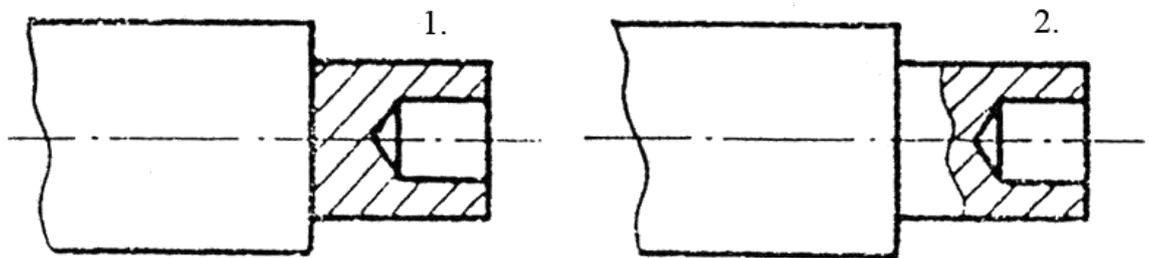
1. Принимая вид по стрелке "А" за главный, укажите изображение, соответствующее виду сверху:



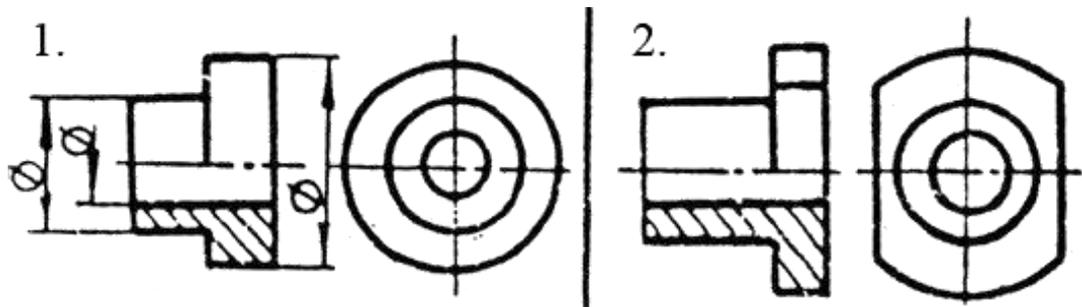
2. Укажите ошибки в проставлении размеров:



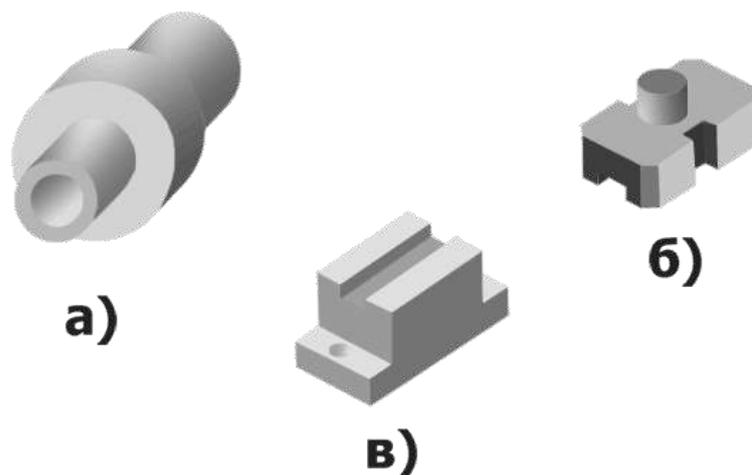
3. Определить правильность выполнения местного разреза:



4. Определить лишний вид:



5. Выполнить эскиз детали



Время выполнения – 45 минут

#### 4.2.3 Собеседование

1. В зависимости от чего принимается толщина штриховой, штрихпунктирной тонкой и сплошной тонкой линий?
2. Каково основное назначение следующих линий: сплошной основной, штриховой, штрихпунктирной, сплошной тонкой?
3. В чем заключается отличие в проведении центровых линий для окружностей диаметром до 12мм и более 12мм.
4. Дайте определение масштаба. Какие масштабы предусмотрены стандартом? Приведите пример масштаба увеличения и масштаба уменьшения.
5. В каких единицах выражают линейные размеры на чертежах (если единица измерения не обозначена)?
6. Какое расстояние необходимо оставить между контуром изображения и размерной линией? Между двумя параллельными размерными линиями?
7. Как по отношению к размерной линии располагается размерное число?
8. Как при помощи циркуля разделить отрезок на 2(4) равные части? Приведите пример.
9. Разделите отрезок 37мм в отношении 2:3 (при помощи геометрических построений).
10. Используя циркуль, выполните деление окружности R 30мм на 3(6) равных частей.
11. При помощи циркуля, разделите окружность R 20мм на 5 и 7 равных частей.
12. Что называется сопряжением? Постройте сопряжение дуги окружности с прямой линией.
13. Выполните сопряжение двух окружностей. Определите точки перехода (сопряжения).
14. Назовите известные вам лекальные кривые. Приведите пример построения одной из них.
15. Какие кривые носят название «коробовые»? Перечислите известные вам коробовые кривые и постройте одну из них.
16. Что называется проекцией? Постройте ортогональные проекции точки A (15;30;50).
17. Каково взаимное расположение плоскостей проекций? Как направлены проецирующие лучи, по отношению к плоскостям проекций?
18. Выполните схемы расположения осей для прямоугольной изометрии и прямоугольной диметрии. Укажите величину углов и коэффициенты искажения по осям.
19. Постройте правильный треугольник со стороной равной 35мм в прямоугольной изометрии, расположив его на плоскостях проекций.
20. Постройте правильный шестиугольник в прямоугольной диметрии, расположив его на плоскостях проекций.
21. Приведите пример построения окружности в прямоугольной изометрии.
22. Какие геометрические тела называются многогранниками? На макете многогранника поясните, из каких элементов он состоит.
23. Назовите, какие тела вращения вы знаете. Сформулируйте определение.

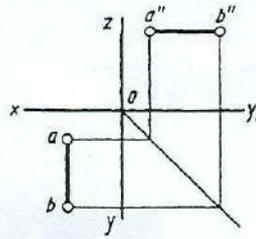
24. Постройте прямоугольную изометрию прямого кругового цилиндра R20мм, высота 50мм.
25. На примере ваших графических работ, объясните, как определяются недостающие проекции точки, принадлежащей поверхности геометрического тела.
26. Что называется разверткой поверхности геометрического тела?
27. Выполните макет произвольного многогранника.
28. Назовите формулу развертки боковой поверхности цилиндра.
29. Выполните развертку поверхности конуса. Как определяется величина угла при вершине?
30. Объясните принцип построения разверток многогранников на примере
  - правильной пирамиды;
  - прямой призмы.
31. Выполните развертку тел вращения:
  - прямого кругового конуса;
  - цилиндра.
32. Дайте определение проецирующей плоскости. Приведите пример.
33. Какую форму может иметь сечение цилиндра проецирующей плоскостью?
34. Перечислите все возможные варианты.
35. Какую форму может иметь сечение прямого кругового конуса проецирующей плоскостью? Приведите примеры.
36. В чем заключается способ вспомогательных секущих плоскостей?
37. Когда в графических работах применяется способ вспомогательных секущих плоскостей?
38. Построить сечение многогранника проецирующей плоскостью. Приведите пример.
39. Как определить натуральную величину сечения геометрического тела проецирующей плоскостью? Приведите пример.
40. Что в «Инженерной графике» называется видом? Запишите названия известных вам видов.
41. Как располагаются виды на чертеже? Допустимо ли произвольное расположение видов?
42. Какие аксонометрические проекции вам известны? Под каким углом расположены оси в этих проекциях? Приведите пример (схему).
43. Постройте окружность R25 в прямоугольной изометрии (окружность расположена в горизонтальной плоскости).
44. Объясните, в чем отличие технического рисунка от аксонометрической проекции?
45. Для чего применяют разрезы на комплексных чертежах? В чем отличие между разрезом и сечением?
46. Классифицируйте разрезы (по направлению секущей плоскости).
47. Чем сложные разрезы отличаются от простых?
48. Под каким углом выполняется штриховка в разрезе на комплексном чертеже детали? Как определяется направление штриховки в разрезе в аксонометрии?

### 4.3 Дифференцированный зачет

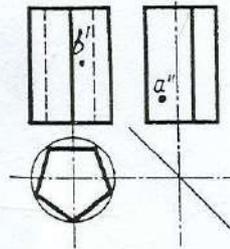
Зачет состоит из пяти заданий, три из которых подразумевают графические построения, а два – выбор правильного из предложенных ответов для данного вопроса.

## Вариант № 1

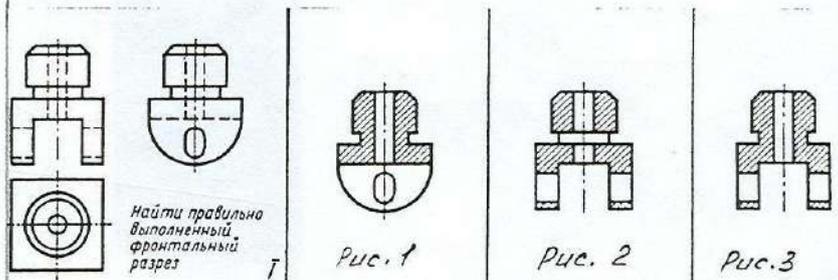
1. Построить третью проекцию отрезка прямой АВ в масштабе 2:1, на какой проекции отрезок имеет натуральную величину. Обозначить плоскости проекций.



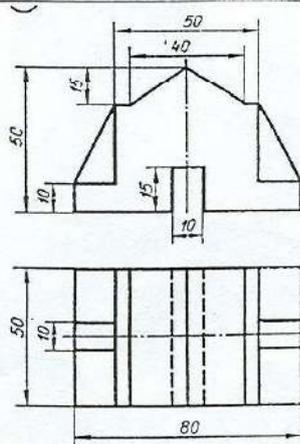
2. Вычертить три проекции геометрического тела в масштабе 2:1. По заданным проекциям точек А и В найти остальные две проекции точек. Обозначить оси X, Y, Z и плоскости проекций V, H, W.



3. Найти правильно выполненный фронтальный разрез (указать № рисунка).



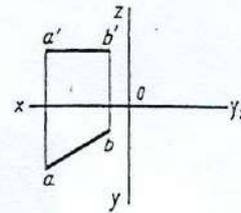
4. По двум заданным проекциям модели построить недостающую третью в масштабе 1:1. Нанести заданные размеры.



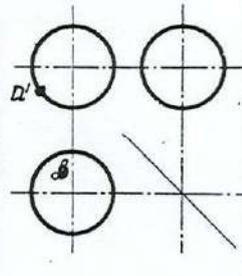
5. Ответить на вопрос: Какое из двух приведенных справа обозначений резьбы относится к стержню, а какое к отверстию?

- 1) M56 × 1,5 – 6g
- 2) M56 × 1,5 – 6H

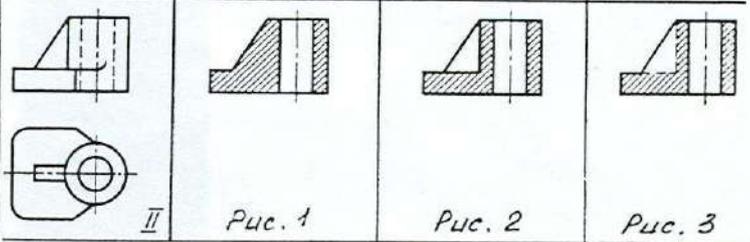
1. Построить третью проекцию отрезка прямой АВ в масштабе 2:1. На какой проекции отрезок имеет натуральную величину. Обозначить плоскости проекций.



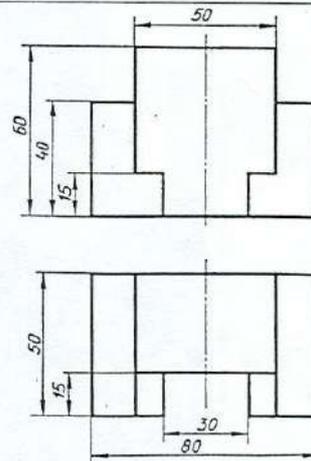
2. Вычертить три проекции геометрического тела в масштабе 2:1 и по заданным проекциям точек А и В найти остальные две проекции точек. Обозначить плоскости проекций и оси X, Y, Z.



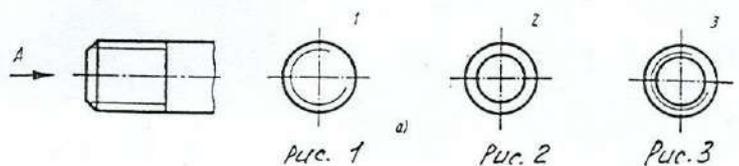
3. Найти правильно выполненный фронтальный разрез. (Указать № рисунка)



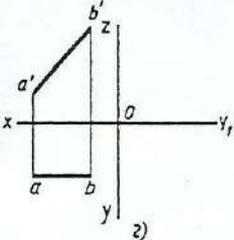
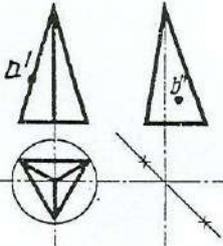
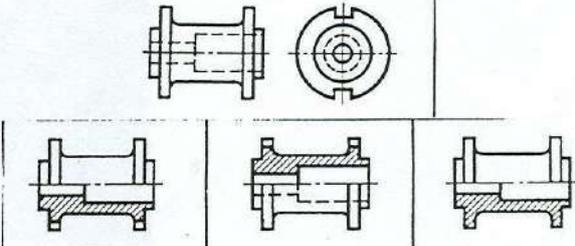
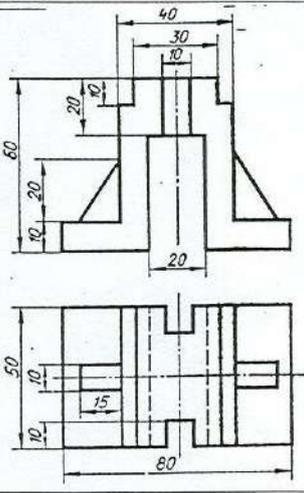
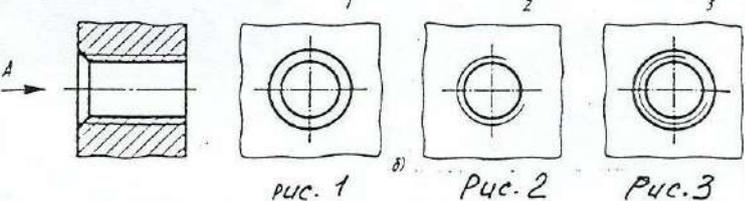
4. По двум проекциям модели построить недостающую третью в М 1:1. Нанести заданные размеры.



5. Ответить на вопрос: Укажите правильное изображение стержня с резьбой по стрелке А. (Указать № рисунка)



## Вариант № 3.

|  |  |
|--|--|
| <p>1. Построить третью проекцию отрезка прямой АВ в масштабе 2:1. На какой проекции отрезок имеет натуральную величину. Обозначить плоскости проекций.</p>                               |   |
| <p>2. Вычертить три проекции геометрического тела в масштабе 2:1. По заданным проекциям точек А и В найти остальные две проекции точек. Обозначить плоскости проекций и оси X, Y, Z.</p> |    |
| <p>3. Найти изображение детали с правильно выполненным соединением половины вида и половины разреза. (Указать № рисунка)</p>   |  <p style="text-align: center;">Рис. 1      Рис. 2      Рис. 3</p>  |
| <p>4. По двум заданным проекциям модели построить недостающую третью в масштабе 1:1. Нанести заданные размеры.</p>   |    |
| <p>5. Ответить на вопрос: Укажите правильное изображение отверстия по стрелке А. (Указать № рисунка)</p>   |  <p style="text-align: center;">Рис. 1      Рис. 2      Рис. 3</p> |

Время на подготовку и выполнение 45 минут.

## 5 Критерии оценивания

### 5.1 Оценивание выполнения контрольных работ

При оценивании контрольных работ учитывается:

- полнота представления на чертеже формы и размеров вычерчиваемого изделия;
- соответствие элементов чертежа или эскиза требованиям стандартов ЕСКД и ЕСТД (толщина и правильность нанесения линий, отступов, размерных элементов, шрифтов и т. п.);
- гармоничное расположение видов и изображений на чертеже и эскизе (правильность выбора масштаба, соблюдение отступов между видами и рамкой чертежа и т. п.);
- аккуратность выполнения работы (отсутствие существенных помарок и повреждений ватмана).

Правильность выполнения работы (результативность) оценивается в баллах в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1 – Критерии оценки выполненной контрольной работы

| Наличие ошибок выбора количества видов и масштабов, выполнения элементов чертежа или эскиза (несоответствие требованиям стандартов ЕСКД) |  |                     |
|--|--|---------------------|
| Количество ошибок  | Баллы  |                     |
| 0  | 4  |                     |
| 1-2  | 3  |                     |
| 3-4  | 2  |                     |
| 5 и более  | 0  |                     |
| Оценивание опрятности работы:  | отсутствие существенных помарок и повреждений ватмана – 1 балл |                     |
| Количество набранных баллов результативности   | Оценка уровня подготовки                                       |                     |
|  | Оценочная отметка (балл)                                       | Вербальный аналог   |
| 5  | 5  | Отлично             |
| 4  | 4  | Хорошо              |
| 3  | 3  | Удовлетворительно   |
| 2 и менее  | 2  | Неудовлетворительно |

### 5.2 Оценивание дифференцированного зачета

Критериями оценивания по результатам итогового контроля (дифференцированный зачет) являются ответы на контрольные вопросы по дисциплине и портфолио работ (контрольная работа №1, контрольная работа № 2, доклад-презентация), выполненное студентом по установленным требованиям.

При оценивании ответов на контрольные вопросы учитывается количество правильных и неправильных ответов в соответствии с Таблицей 2.

Таблица 2 – Критерии оценки ответов на контрольные вопросы

| Процент результативности (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки |                     |
|---|--------------------------|---------------------|
|   | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 85 ÷ 100                                      | 5                        | отлично             |
| 70 ÷ 85                                       | 4                        | хорошо              |
| 50 ÷ 69                                       | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 50                                      | 2                        | неудовлетворительно |



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

***ПМ.02 Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств***

***23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей***

***Форма обучения очная***

Владивосток 2017

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств Федерального государственного образовательного стандарта специальности программы подготовки специалистов среднего звена (23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, 09.12.2016, № 1568)

Разработали:

Попова Галина Ивановна, преподаватель АК

Рассмотрен на заседании ЦМК (*указать профиль*)

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Председатель ЦМК А.Д. Гусакова

Согласована:

---

*Ф.И.О., должность, место работы*

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.02 Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей;
- рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Формой промежуточной аттестации является экзамен.

| Код ОК, ПК  | Код результата обучения | Наименование  |
|---|-------------------------|---|
| ОК 01<br>ОК 02<br>ОК.03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06<br>ОК 07<br>ОК 08<br>ОК 09<br>ОК 10<br>ОК 11 | П1                      | Планирование производственной программы по эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава автомобильного транспорта.  |
| ВД 1  | П2                      | Планирование численности производственного персонала  |
| ПК 5.1  | П3                      | Составление сметы затрат и калькулирование себестоимости продукции предприятия автомобильного транспорта  |
| ПК 5.2  | П4                      | Определение финансовых результатов деятельности предприятия автомобильного транспорта   |
| ПК 5.3  | П5                      | Формирование состава и структуры основных фондов предприятия автомобильного транспорта  |
| ПК 5.4  | П6                      | Планирование материально-технического снабжения производства  |
|   | П7                      | Подбор и расстановка персонала, построение организационной структуры управления.  |
|   | П8                      | Принятие и реализация управленческих решений  |
|   | П9                      | Осуществление коммуникаций  |
|   | П10                     | Обеспечение безопасности труда персонала  |
|   | П11                     | Сбор информации о состоянии использования ресурсов, организационно-техническом и организационно-управленческом уровне производства  |
|   | П12                     | Постановка задачи по совершенствованию деятельности подразделения, формулировка конкретных средств и способов ее решения  |
|   | П13                     | Документационное оформление рационализаторского предложения и обеспечение его движения по восходящей.   |
|   | П14                     | Построение системы мотивации персонала  |
|   | П15                     | Построение системы контроля деятельности персонала.   |
|   | П18                     | Руководство персоналом  |
|   | У1                      | <u>Производить расчет производственной мощности</u> подразделения по установленным срокам; обеспечивать правильность и своевременность оформления первичных документов; рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности; планировать производственную программу на один автомобиль день работы предприятия; планировать производственную программу на год по всему парку автомобилей; оформлять документацию по результатам расчетов |

| Код ОК, ПК | Код результата обучения | Наименование   |
|------------|-------------------------|--|
|            | У2                      | <u>Организовывать работу производственного подразделения;</u><br>обеспечивать правильность и своевременность оформления первичных документов; определять количество технических воздействий за планируемый период; определять объемы работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей; определять потребность в техническом оснащении и материальном обеспечении работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей; контролировать соблюдение технологических процессов; оперативно выявлять и устранять причины нарушений технологических процессов; определять затраты на техническое обслуживание и ремонт автомобилей; оформлять документацию по результатам расчетов |
|            | У3                      | Различать списочное и явочное количество сотрудников;<br>производить расчет планового фонда рабочего времени производственного персонала;<br>определять численность персонала путем учета трудоемкости программы производства;<br>рассчитывать потребность в основных и вспомогательных рабочих для производственного подразделения;   |
|            | У4                      | использовать технически-обоснованные нормы труда;<br>производить расчет производительности труда производственного персонала;  |
|            | У5                      | планировать размер оплаты труда работников;<br>производить расчет среднемесячной заработной платы производственного персонала;<br>производить расчет доплат и надбавок к заработной плате работников;<br>определять размер основного фонда заработной платы производственного персонала;<br>определять размер дополнительного фонда заработной платы производственного персонала;<br>рассчитывать общий фонд заработной платы производственного персонала  |
|            | У6                      | производить расчет платежей во внебюджетные фонды РФ;  |
|            | У7                      | формировать общий фонд заработной платы персонала с начислениями   |
|            | У8                      | Формировать смету затрат предприятия;<br>производить расчет затрат предприятия по статьям сметы затрат;<br>определять структуру затрат предприятия автомобильного транспорта;  |
|            | У9                      | калькулировать себестоимость транспортной продукции по статьям сметы затрат;<br>графически представлять результаты произведенных расчетов;<br>рассчитывать тариф на услуги предприятия автомобильного транспорта;<br>оформлять документацию по результатам расчетов  |
|            | У10                     | Производить расчет величины доходов предприятия;   |
|            | У11                     | производить расчет величины валовой прибыли предприятия;<br>производить расчет налога на прибыль предприятия;<br>производить расчет величины чистой прибыли предприятия;   |
|            | У12                     | рассчитывать экономическую эффективность производственной деятельности;  |
|            | У13                     | проводить анализ результатов деятельности предприятия автомобильного транспорта  |
|            | У14                     | Проводить оценку стоимости основных фондов;<br>анализировать объем и состав основных фондов предприятия автомобильного транспорта;<br>определять техническое состояние основных фондов;<br>анализировать движение основных фондов;   |

| Код ОК, ПК | Код результата обучения | Наименование  |
|------------|-------------------------|---|
|            | У15                     | рассчитывать величину амортизационных отчислений;   |
|            | У16                     | определять эффективность использования основных фондов  |
|            | У17                     | Определять потребность в оборотных средствах;<br>нормировать оборотные средства предприятия;<br>определять эффективность использования оборотных средств;<br>выявлять пути ускорения оборачиваемости оборотных средств предприятия автомобильного транспорта  |
|            | У18                     | Определять потребность предприятия автомобильного транспорта в объектах материально-технического снабжения в натуральном и стоимостном выражении  |
|            | У19                     | Оценивать соответствие квалификации работника требованиям к должности<br>Распределять должностные обязанности   |
|            | У20                     | Обосновывать расстановку рабочих по рабочим местам в соответствии с объемом работ и спецификой технологического процесса  |
|            | У21                     | Выявлять потребности персонала<br>Формировать факторы мотивации персонала<br>Применять соответствующий метод мотивации<br>Применять практические рекомендации по теориям поведения людей (теориям мотивации)  |
|            | У22                     | Устанавливать параметры контроля (формировать «контрольные точки»)<br>Собирать и обрабатывать фактические результаты деятельности персонала<br>Сопоставлять фактические результаты деятельности персонала с заданными параметрами (планами)<br>Оценивать отклонение фактических результатов от заданных параметров деятельности, анализировать причины отклонения |
|            | У23                     | Принимать и реализовывать корректирующие действия по устранению отклонения или пересмотру заданных параметров («контрольных точек»)   |
|            | У24                     | Контролировать соблюдение технологических процессов и проверять качество выполненных работ<br>Подготавливать отчетную документацию по результатам контроля  |
|            | У25                     | Координировать действия персонала   |
|            | У26                     | Оценивать преимущества и недостатки стилей руководства в конкретной хозяйственной ситуации  |
|            | У27                     | Реализовывать власть. Диагностировать управленческую задачу (проблему)  |
|            | У28                     | Выставлять критерии и ограничения по вариантам решения управленческой задачи<br>Формировать поле альтернатив решения управленческой задачи<br>Оценивать альтернативы решения управленческой задачи на предмет соответствия критериям выбора и ограничениям<br>Осуществлять выбор варианта решения управленческой задачи<br>Реализовывать управленческое решение/  |
|            | У29                     | Формировать (отбирать) информацию для обмена<br>Кодировать информацию в сообщении и выбирать каналы передачи сообщения  |
|            | У30                     | Применять правила декодирования сообщения и обеспечивать обратную связь между субъектами коммуникационного процесса   |
|            | У31                     | Предотвращать и разрешать конфликты   |
|            | У32                     | Разрабатывать и оформлять техническую документацию  |
|            | У33                     | Оформлять управленческую документацию<br>Соблюдать сроки формирования управленческой документации   |

| Код ОК, ПК | Код результата обучения | Наименование   |
|------------|-------------------------|--|
|            | У34                     | Оценивать обеспечение производства средствами пожаротушения  |
|            | У35                     | Оценивать обеспечение персонала средствами индивидуальной защиты<br>Контролировать своевременное обновление средств защиты, формировать соответствующие заявки |
|            | У36                     | Контролировать процессы по экологизации производства   |
|            | У37                     | Соблюдать периодичность проведения инструктажа<br>Соблюдать правила проведения и оформления инструктажа  |
|            | У38                     | Извлекать информацию через систему коммуникаций  |
|            | У39                     | Оценивать и анализировать использование материально-технических ресурсов производства  |
|            | У40                     | Оценивать и анализировать использование трудовых ресурсов производства   |
|            | У41                     | Оценивать и анализировать использование финансовых ресурсов, организационно-технический уровень, организационно-управленческий уровень производства            |
|            | У42                     | Формулировать проблему путем сопоставления желаемого и фактического результатов деятельности подразделения   |
|            | У43                     | Генерировать и выбирать средства и способы решения задачи.   |
|            | У44                     | Всесторонне прорабатывать решение задачи через указание данных, необходимых и достаточных для реализации предложения   |
|            | У45                     | Формировать пакет документов по оформлению рационализаторского предложения   |
|            | У46                     | Осуществлять взаимодействие с вышестоящим руководством   |
|            | 31                      | Действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия;   |
|            | 32                      | основные технико-экономические показатели производственной деятельности; методики расчета технико-экономических показателей производственной деятельности      |
|            | 33                      | Требования «Положения о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта»;  |
|            | 34                      | основы организации деятельности предприятия;   |
|            | 35                      | системы и методы выполнения технических воздействий;   |
|            | 36                      | методику расчета технико-экономических показателей производственной деятельности;  |
|            | 37                      | нормы межремонтных пробегов;   |
|            | 38                      | методику корректировки периодичности и трудоемкости технических воздействий;   |
|            | 39                      | порядок разработки и оформления технической документации   |
|            | 310                     | Категории работников на предприятиях автомобильного транспорта;  |
|            | 311                     | методику расчета планового фонда рабочего времени производственного персонала;   |
|            | 312                     | действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие порядок исчисления и выплаты заработной платы;  |
|            | 313                     | форм и систем оплаты труда персонала;  |
|            | 314                     | назначение тарифной системы оплаты труда и ее элементы;  |

| Код ОК, ПК | Код результата обучения | Наименование  |
|------------|-------------------------|---|
|            | 315                     | виды доплат и надбавок к заработной плате на предприятиях автомобильного транспорта   |
|            | 316                     | состав общего фонда заработной платы персонала с начислениями;  |
|            | 317                     | действующие ставки налога на доходы физических лиц;   |
|            | 318                     | действующие ставки по платежам во внебюджетные фонды РФ   |
|            | 319                     | Классификацию затрат предприятия;<br>статьи сметы затрат;<br>методику составления сметы затрат;   |
|            | 320                     | методику калькулирования себестоимости транспортной продукции;  |
|            | 321                     | способы наглядного представления и изображения данных;  |
|            | 322                     | методы ценообразования на предприятиях автомобильного транспорта  |
|            | 323                     | Методику расчета доходов предприятия;   |
|            | 324                     | методику расчета валовой прибыли предприятия;   |
|            | 325                     | общий и специальный налоговые режимы;<br>действующие ставки налогов, в зависимости от выбранного режима налогообложения;  |
|            | 326                     | методику расчета величины чистой прибыли;   |
|            | 327                     | порядок распределения и использования прибыли предприятия;  |
|            | 328                     | методы расчета экономической эффективности производственной деятельности предприятия;   |
|            | 329                     | методику проведения экономического анализа деятельности предприятия   |
|            | 330                     | Характерные особенности основных фондов предприятий автомобильного транспорта; классификацию основных фондов предприятия; виды оценки основных фондов предприятия; особенности структуры основных фондов предприятий автомобильного транспорта; методику расчета показателей, характеризующих техническое состояние и движение основных фондов предприятия; |
|            | 331                     | методы начисления амортизации по основным фондам;   |
|            | 332                     | методику оценки эффективности использования основных фондов   |
|            | 333                     | Состав и структуру оборотных средств предприятий автомобильного транспорта; стадии кругооборота оборотных средств;  |
|            | 334                     | принципы и методику нормирования оборотных фондов предприятия;  |
|            | 335                     | методику расчета показателей использования основных средств   |
|            | 336                     | Цели материально-технического снабжения производства;<br>задачи службы материально-технического снабжения;<br>объекты материального снабжения на предприятиях автомобильного транспорта;<br>методику расчета затрат по объектам материально-технического снабжения в натуральном и стоимостном выражении  |
|            | 337                     | Сущность, систему, методы, принципы, уровни и функции менеджмента   |
|            | 338                     | Квалификационные требования ЕТКС по должностям «Слесарь по ремонту автомобилей», «Техник по ТО и ремонту автомобилей», «Мастер участка»   |

| Код ОК, ПК | Код результата обучения | Наименование  |
|------------|-------------------------|---|
|            | 339                     | Разделение труда в организации  |
|            | 340                     | Понятие и типы организационных структур управления<br>Принципы построения организационной структуры управления  |
|            | 341                     | Понятие и закономерности нормы управляемости  |
|            | 342                     | Сущность, систему, методы, принципы, уровни и функции менеджмента   |
|            | 343                     | Понятие и механизм мотивации<br>Методы мотивации<br>Теории мотивации  |
|            | 344                     | Сущность, систему, методы, принципы, уровни и функции менеджмента   |
|            | 345                     | Понятие и механизм контроля деятельности персонала<br>Виды контроля деятельности персонала<br>Принципы контроля деятельности персонала<br>Влияние контроля на поведение персонала |
|            | 346                     | Метод контроля «Управленческая пятерня»   |
|            | 347                     | Нормы трудового законодательства по дисциплинарным взысканиям   |
|            | 348                     | Положения нормативно-правового акта «Правила оказания услуг (выполнения работ) по ТО и ремонту автотранспортных средств»  |
|            | 349                     | Положения действующей системы менеджмента качества  |
|            | 350                     | Сущность, систему, методы, принципы, уровни и функции менеджмента   |
|            | 351                     | Понятие стиля руководства, одномерные и двумерные модели стилей руководства   |
|            | 352                     | Понятие и виды власти. Роль власти в руководстве коллективом. Баланс власти   |
|            | 353                     | Понятие и концепции лидерства   |
|            | 354                     | Формальное и неформальное руководство коллективом   |
|            | 355                     | Типы работников по матрице «потенциал-объем выполняемой работы Сущность, систему, методы, принципы, уровни и функции менеджмента  |
|            | 356                     | Понятие и виды управленческих решений<br>Стадии управленческих решений<br>Этапы принятия рационального решения<br>Методы принятия управленческих решений                          |
|            | 357                     | Сущность, систему, методы, принципы, уровни и функции менеджмента. Понятие и цель коммуникации  |
|            | 358                     | Элементы и этапы коммуникационного процесса   |
|            | 359                     | Понятие вербального и невербального общения   |
|            | 360                     | Каналы передачи сообщения   |
|            | 361                     | Типы коммуникационных помех и способы их минимизации  |
|            | 362                     | Коммуникационные потоки в организации   |
|            | 363                     | Понятие, виды конфликтов<br>Стратегии поведения в конфликте   |
|            | 364                     | Основы управленческого учета и документационного обеспечения  |

| Код ОК, ПК | Код результата обучения | Наименование   |
|------------|-------------------------|--|
|            |                         | технологических процессов по ТО и ремонту автомобильного транспорта  |
|            | 365                     | Понятие и классификация документации   |
|            | 366                     | Порядок разработки и оформления технической и управленческой документации  |
|            | 367                     | Правила охраны труда Правила пожарной безопасности. Правила экологической безопасности. Периодичность и правила проведения и оформления инструктажа                        |
|            | 368                     | Действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно-хозяйственную деятельность  |
|            | 369                     | Основы менеджмента   |
|            | 370                     | Порядок обеспечения производства материально-техническими, трудовыми и финансовыми ресурсами Порядок использования материально-технических, трудовых и финансовых ресурсов |
|            | 371                     | Особенности технологического процесса ТО и ремонта автотранспортных средств Требования к организации технологического процесса ТО и ремонта автотранспортных средств       |
|            | 372                     | Действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно-хозяйственную деятельность. Основы менеджмента  |
|            | 373                     | Передовой опыт организации процесса по ТО и ремонту автотранспортных средств   |
|            | 374                     | Нормативные документы по организации и проведению рационализаторской работы.   |
|            | 375                     | Документационное обеспечение управления и производства. Организационную структуру управления   |

## 2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

| Код результата обучения            | Содержание учебного материала (темы)   | Вид оценочного средства  |                          |
|------------------------------------|--|--|--------------------------|
|                                    |  | Текущий контроль   | Промежуточная аттестация |
| МДК.02.01 Техническая документация |  |  |                          |
| III                                | Тема 1.1 Основополагающие документы по оказанию услуг по ТО и ремонту автомобилей в РФ | Фронтальный устный опрос; проверка результатов выполнения самостоятельных работ                            | Собеседование            |
|                                    | Тема 1.2 Единая система конструкторской и технологической документации                 | Фронтальный устный опрос, защита практических работ; проверка результатов выполнения самостоятельных работ | Собеседование            |
|                                    | Тема 1.3 Оформление предприятиями документации при приемке-выдаче автомобилей с ТО и Р | Фронтальный устный опрос, защита практических работ; проверка результатов выполнения самостоятельных работ | Собеседование            |

| Код результата обучения  | Содержание учебного материала (темы)                               | Вид оценочного средства  |                          |
|--|--|--|--------------------------|
|  |  | Текущий контроль   | Промежуточная аттестация |
|  | Тема 1.4 Технологическая документация при ТО и ремонте автомобилей | Фронтальный устный опрос, защита практических работ; проверка результатов выполнения самостоятельных работ | Собеседование            |
| МДК.02.02 Управление процессом технического обслуживания и ремонта автомобилей |  |  |                          |
|  |  |  |                          |
|  |  |  |                          |
|  |  |  |                          |
|  |  |  |                          |
|  |  |  |                          |
|  |  |  |                          |

### 3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

| Тип контрольного задания (из Приложения А)                                     | Количество контрольных заданий (вариантов) | Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий |
|--|--|--|
| МДК.02.01 Техническая документация   |  |  |
| Текущий контроль   |  |  |
| Тестовое задание №, наименование темы  |  |  |
| Расчетное задание №, наименование темы   |  |  |
| Самостоятельная работа №, наименование темы                                    |  |  |
| Расчетное задание №, наименование темы   |  |  |
| ....   |  |  |
| Промежуточная аттестация   |  |  |
| Устный ответ   |  |  |
| Расчетное задание  |  |  |
| МДК.02.02 Управление процессом технического обслуживания и ремонта автомобилей |  |  |
| Текущий контроль   |  |  |

| Тип контрольного задания<br>(из Приложения А) | Количество<br>контрольных<br>заданий<br>(вариантов) | Общее время<br>выполнения<br>обучающимся<br>контрольный<br>заданий |
|---|---|--|
| Тестовое задание №, наименование темы         |   |  |
| Расчетное задание №, наименование темы        |   |  |
| Самостоятельная работа №, наименование темы   |   |  |
| Расчетное задание №, наименование темы        |   |  |
| ....  |   |  |
| Промежуточная аттестация                      |   |  |
| Устный ответ                                  |   |  |
| Расчетное задание                             |   |  |

## 4 Структура контрольных заданий

МДК.02.01 Техническая документация  
4.1 Тестовое задание  
Вариант 1

### Лекция № 1

**Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность предприятий автосервиса.**

**Учебные вопросы:**

- 1. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность предприятий автосервиса.**
- 2. Закон «О защите прав потребителей», сфера применения и основные понятия.**

#### **1. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность предприятий автосервиса.**

Сфера услуг является важнейшим сектором мирового хозяйства. В экономике возрастает роль, масштабы и значение технического сервиса машин и оборудования. В современных условиях конкурентной борьбы на рынке транспортных и технологических машин большое значение приобретает организация сети технического обслуживания и ремонта техники. Эффективное развитие общества требует гармоничного и сбалансированного развития как материального производства, так и сферы услуг.

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.

Нормативно-правовая база регламентирует:

1. Организационно-правовые условия деятельности автосервисного предприятия.
2. Контроль безопасности результатов оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя услуг.

Нормативные документы охватывают следующие понятия:

1. Стандарты.
2. Руководящие документы.
3. Нормативы (трудоемкостей, диагностических параметров, стоимости, технологического процесса и др.)
4. Правила и своды правил и др.

Нормативно-правовая документация определяет следующие условия:

1. Обеспечение экономической безопасности исполнителя и потребителя услуг.
2. Защита прав потребителя.

Деятельность предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей регламентируется и во многом предопределяется наличием и степенью использования организационно-технической и технологической документации. Надо хорошо знать, как подразделяется нормативно-правовая база.

Нормативно-правовая база подразделяется на:

1. Законодательно-правовую документацию *(прил. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8);:*
  - Закон РФ «О защите прав потребителей», 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
  - Федеральный закон «О техническом регулировании» N 184-ФЗ, 27 декабря 2002 г.;
  - Федеральный закон «О безопасности дорожного движения» N 196-ФЗ, 10 декабря 1995 г.;
  - Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях N 195-ФЗ, 30 декабря 2001 г.;
  - Уголовный кодекс Российской Федерации 24 мая 1996 г.;
  - Стандарты ИСО «Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании» (ГОСТ Р ИСО 9001-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании; ГОСТ Р ИСО 9002-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании; ГОСТ Р ИСО 9003-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях.
  - ГОСТ Р 51814.1- 2009. Системы менеджмента.
2. Организационно-техническую *(прил. 7, 9, 11, 12, 13, 14)*
  - Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290 «Об утверждении правил оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»;
  - Руководящий документ РД 37.009.026-92 «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» 1993 г.;
  - ГОСТ Р 51 709. Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки;

- ГОСТ 25044-81. Техническая диагностика. Диагностирование автомобилей, тракторов, сельскохозяйственных, строительных и дорожных машин. Основные положения;
- ГОСТ Р 50 597-93. Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения;
- ГОСТ 21624. Система технического обслуживания и ремонта автомобильной техники.

3. Технологическую (*прил. 10, 15*);

- Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта. Утв. Минавтотрансом РСФСР 20.09.1984 г.;
- Технологическая документация (сборники нормативов трудоемкостей, нормы времени на ремонт, типовые технологические процессы технического обслуживания и ремонта различных автомобилей, отраслевые нормы, положения, стандарты и др.)

4. Методическую (*прил. 16*);

- 20-ти часовая программа подготовки водителей;
- Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

5. Документы по сертификации (*прил. 2*);

- Федеральный закон «О техническом регулировании» N 184-ФЗ, 27 декабря 2002 г.;

6. Документы по лицензированию (*прил. 4*).

- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях N 195-ФЗ, 30 декабря 2001 г.;

**2. Закон «О защите прав потребителей», сфера применения и основные понятия.**

Основной государственный документ, регламентирующий деятельность предприятия автосервиса, – это закон РФ «О защите прав потребителей» от 9.01.96 №2-ФЗ.

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в настоящем законе.

**Потребитель** – гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а так же индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

**Исполнитель** – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а так же индивидуальный предприниматель выполняющие работы или оказывающие услуги по возмездному договору.

**Недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без соразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или появляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**Безопасность товара (работы, услуги)** – приемлемое для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды поведение исполнителя, потребителя и объектов, на который оказывается техническое воздействие. Безопасность товара (услуги) обеспечивается во время использования, хранения, транспортировки и утилизации.

**Уполномоченные изготовителем (продавцом) организации или индивидуальный предприниматель** – организация (индивидуальный предприниматель), осуществляет определенную деятельность или созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным, и эта организация выполняет определенные функции на основании договора с исполнителем (продавцом) и уполномоченная им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара не надлежащего качества.

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

[Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса» Лекция № 2 Сертификация продукции и услуг на предприятиях автосервиса](#)

**Учебные вопросы:**

- 1. Общие сведения о сертификации товаров и услуг. Сертификация автосервиса.**
- 2. Подтверждение соответствия.**

- 1. Общие сведения о сертификации товаров и услуг.**

Нанесение ущерба правам, законным интересам и здоровью граждан может быть связано с использованием при производстве продукции некачественных материалов и запрещенных технологий. Поэтому многие виды продукции, в том числе и услуги, подлежат обязательной сертификации. **Сертификация** – процедура тестирования, проверки, испытания продукции или услуг, производимых предпринимателями, на соответствие требованиям, установленным стандартами, техническими условиями или другими нормативными актами по качеству, техническим параметрам, безопасности и т.д. – в зависимости от вида продукции.

Слово **сертификат** имеет латинские корни *sertum* (верно) и *facere* (делать), т.е. выполнение работ, услуг в соответствии с принятыми стандартами, техническими условиями.

Сертификация производится независимыми от изготовителей, продавцов, исполнителей и потребителей организациями и подтверждается выдаваемыми ими удостоверениями в письменной форме.

В каждой промышленно развитой стране существует система стандартизации производства и сертификации реализуемой продукции. Стандарты определяют нормы качества выпускаемой продукции. Кроме того. Существуют стандарты качества организации самого процесса производства.

Общепринятыми являются международные стандарты системы качества ISO9001, ISO9002. Проводят сертификацию различные компетентные и уполномоченные государством организации, о чем выдается соответствующее свидетельство. На основании подобных документов специальными органами выдаются сертификаты соответствия услуг или товаров внутренним стандартам качества страны. В случае, если у органа сертификации возникают какие-то сомнения по поводу качества продукции. Он может провести испытания в приспособленных для этого условиях.

Сертификация автосервиса осуществляется на основании следующих документов:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ.
2. Правила сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Приняты постановлением Госстандарта РФ от 6 апреля 2001 г. № 33.
3. Система сертификации ГОСТ Р. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Утверждена постановлением Госстандарта РФ от 11 ноября 1994 г. № 21.
4. Номенклатура продукции и услуг (работ) подлежащих обязательной сертификации. Утверждена постановлением Госстандарта РФ от 23 февраля 1990 г. № 5.
5. Порядок проведения Госстандартом России государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией (работами, услугами). Утвержден приказом Госстандарта РФ от 30 декабря 1993 г. № 239.

Автосервис должен иметь сертификаты соответствия на оказание всех видов выполняемых им работ в соответствии с нормативным документом:

1. Номенклатура продукции и услуг (работ) подлежащих обязательной сертификации. Утверждена постановлением Госстандарта РФ от 23 февраля 1998 г. № 5.
2. Перечень услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, подлежащих обязательной сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 11 ноября 1994 г. № 21).

Сертификация подтверждает, что автосервис имеет достаточно квалифицированный персонал и соответствующее оборудование. Сертификат действителен три года.

Сертификацией занимаются несколько организаций. В Москве, например, Ростест, Госстандарт. НАМИ, МАДИ-ТЭС.

Чтобы получить сертификат соответствия, необходимо, чтобы все оборудование соответствовало определенным техническим требованиям и чтобы квалификация инженерно-технического персонала была профильная (минимум среднетехнического образования).

Кроме того, контрольно-диагностическое оборудование должно пройти метрологическую проверку в организациях Ростест и Автопрогресс.

В сертифицировании участвуют три стороны: изготовитель, потребитель и незаинтересованная сторона.

В России 1992 г. был принят Закон «О защите прав потребителя». Согласно положениям закона все услуги, оказываемые населению, подлежат обязательной сертификации. **НЕ НАШЕЛ ТАКОЙ СТАТЬИ !** Главное условие сертифицирования – безопасность. В современной редакции закона «О защите прав потребителя» записано, что, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

В 1993 г. принят закон «О сертификации продукции и услуг», который определил, что вопросы обязательного сертифицирования возлагаются на Госстандарт России. В 1994 г. Госстандарт России утвердил перечень товаров и услуг, подлежащих обязательному сертифицированию. В 2002 г. был принят закон «О техническом регулировании». Этот закон стал правовой базой в работе по сертифицированию, а закон о сертифицировании продукции и услуг 1993 г. отменен. Законы РФ «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей» относятся к числу правовых основ сертифицирования в России.

Закон «О безопасности дорожного движения» принят в 1995 г. В разделе закона «Государственная политика в области обеспечения безопасности дорожного движения» записано, что к числу основных направлений государственной политики относится обязательное сертифицирование объектов, продукции и услуг транспорта и дорожного хозяйства. Статья 15 закона «О безопасности дорожного движения» предусматривает обязательное сертифицирование автотранспортных средств, их принадлежностей, дополнительного оборудования, составных конструкций и частей, а также запасных частей.

## 2. Подтверждение соответствия.

Закон «О техническом регулировании» ввел понятие технического регулирования как правового регулирования отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, услугам от проектирования до конкретного исполнения.

Федеральный закон «О техническом регулировании» предусматривает подтверждение соответствия (Глава 4. Подтверждение соответствия).

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента.

Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации. Цели подтверждения соответствия

#### Статья 18. Цели подтверждения соответствия

Подтверждение соответствия осуществляется в целях: удостоверения соответствия продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, условиям договоров;

содействия приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;

создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно - технического сотрудничества и международной торговли.

### **Формы подтверждения соответствия**

#### Статья 20. Формы подтверждения соответствия

1. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить **добровольный или обязательный характер**.

2. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме **добровольной сертификации**.

3. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах:

принятия декларации о соответствии (далее - декларирование соответствия);

обязательной сертификации.

4. Порядок применения форм обязательного подтверждения соответствия устанавливается настоящим Федеральным законом.

### **Добровольное подтверждение соответствия**

Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для установления соответствия национальным стандартам, предварительным национальным стандартам, стандартам организаций, сводам правил, системам добровольной сертификации, условиям договоров.

#### Статья 21. Добровольное подтверждение соответствия

1. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соот-

ветствия может осуществляться для установления соответствия национальным стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации, условиям договоров.

Объектами добровольного подтверждения соответствия являются продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работы и услуги, а также иные объекты, в отношении которых стандартами, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования.

Орган по сертификации:

осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия;

выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию;

предоставляет заявителям право на применение знака соответствия, если применение знака соответствия предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации;

приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

2. Система добровольной сертификации может быть создана юридическим лицом и (или) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями.

Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой добровольной сертификации работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации. Системой добровольной сертификации может предусматриваться применение знака соответствия.

3. Система добровольной сертификации может быть зарегистрирована федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Для регистрации системы добровольной сертификации в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию представляются:

свидетельство о государственной регистрации юридического лица и (или) индивидуального предпринимателя;

правила функционирования системы добровольной сертификации, которыми предусмотрены положения пункта 2 настоящей статьи;

изображение знака соответствия, применяемое в данной системе добровольной сертификации, если применение знака соответствия предусмотрено, и порядок применения знака соответствия;

документ об оплате регистрации системы добровольной сертификации.

Регистрация системы добровольной сертификации осуществляется в течение пяти дней с момента представления документов, предусмотренных настоящим пунктом для регистрации системы добровольной сертификации, в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию. Порядок регистрации системы добровольной сертификации и размер платы за регистра-

цию устанавливаются Правительством Российской Федерации. Плата за регистрацию системы добровольной сертификации подлежит зачислению в федеральный бюджет.

4. Отказ в регистрации системы добровольной сертификации допускается только в случае непредставления документов, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи, или совпадения наименования системы и (или) изображения знака соответствия с наименованием системы и (или) изображением знака соответствия зарегистрированной ранее системы добровольной сертификации. Уведомление об отказе в регистрации системы добровольной сертификации направляется заявителю в течение трех дней со дня принятия решения об отказе в регистрации этой системы с указанием оснований для отказа.

Отказ в регистрации системы добровольной сертификации может быть обжалован в судебном порядке.

5. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию ведет единый реестр зарегистрированных систем добровольной сертификации, содержащий сведения о юридических лицах и (или) об индивидуальных предпринимателях, создавших системы добровольной сертификации, о правилах функционирования систем добровольной сертификации, которыми предусмотрены положения пункта 2 настоящей статьи, знаках соответствия и порядке их применения. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию должен обеспечить доступность сведений, содержащихся в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации, заинтересованным лицам.

Порядок ведения единого реестра зарегистрированных систем добровольной сертификации и порядок предоставления сведений, содержащихся в этом реестре, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию

## Обязательное подтверждение соответствия

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента.

Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации.

### Статья 23. Обязательное подтверждение соответствия

1. Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента.

Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации.

2. Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом с учетом степени риска недостижения целей технических регламентов.

3. Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу независимо от схем обязательного подтверждения соответствия и действуют на всей территории Российской Федерации.

4. Работы по обязательному подтверждению соответствия подлежат оплате заявителем.

Правительством Российской Федерации устанавливается методика определения стоимости работ по обязательному подтверждению соответствия, которая предусматривает применение единых правил и принципов установления цен на продукцию одинаковых или сходных видов независимо от страны и (или) места ее происхождения, а также лиц, которые являются заявителями.

#### Статья 25. Обязательная сертификация

1. Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, устанавливаются соответствующим техническим регламентом.

2. Соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации.

Сертификат соответствия включает в себя:

наименование и местонахождение заявителя;

наименование и местонахождение изготовителя продукции, прошедшей сертификацию;

наименование и местонахождение органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия;

информацию об объекте сертификации, позволяющую идентифицировать этот объект;

наименование технического регламента, на соответствие требованиям которого проводилась сертификация;

информацию о проведенных исследованиях (испытаниях) и измерениях;

информацию о документах, представленных заявителем в орган по сертификации в качестве доказательств соответствия продукции требованиям технических регламентов;

срок действия сертификата соответствия.

Срок действия сертификата соответствия определяется соответствующим техническим регламентом.

Форма сертификата соответствия утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

#### Статья 26. Организация обязательной сертификации

1. Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

2. Орган по сертификации:

привлекает на договорной основе для проведения исследований (испытаний) и измерений испытательные лаборатории (центры), аккредитованные в порядке, установленном Правительством Российской Федерации (далее - аккредитованные испытательные лаборатории (центры));

осуществляет контроль за объектами сертификации, если такой контроль предусмотрен соответствующей схемой обязательной сертификации и договором;

ведет реестр выданных им сертификатов соответствия;

информирует соответствующие органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов о продукции, поступившей на сертификацию, но не прошедшей ее;

приостанавливает или прекращает действие выданного им сертификата соответствия;

обеспечивает предоставление заявителям информации о порядке проведения обязательной сертификации;

устанавливает стоимость работ по сертификации на основе утвержденной Правительством Российской Федерации методики определения стоимости таких работ.

3. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию ведет единый реестр выданных сертификатов соответствия.

Порядок ведения единого реестра выданных сертификатов соответствия, порядок предоставления содержащихся в едином реестре сведений и порядок оплаты за предоставление содержащихся в указанном реестре сведений устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Порядок передачи сведений о выданных сертификатах соответствия в единый реестр выданных сертификатов устанавливается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

4. Исследования (испытания) и измерения продукции при осуществлении обязательной сертификации проводятся аккредитованными испытательными лабораториями (центрами).

Аккредитованные испытательные лаборатории (центры) проводят исследования (испытания) и измерения продукции в пределах своей области аккредитации на условиях договоров с органами по сертификации. Органы по сертификации не вправе предоставлять аккредитованным испытательным лабораториям (центрам) сведения о заявителе.

Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) оформляет результаты исследований (испытаний) и измерений соответствующими протоколами, на основании которых орган по сертификации принимает решение о выдаче или об отказе в выдаче сертификата соответствия. Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) обязана обеспечить достоверность результатов исследований (испытаний) и измерений.

Статья 28. Права и обязанности заявителя в области обязательного подтверждения соответствия

1. Заявитель вправе:

выбирать форму и схему подтверждения соответствия, предусмотренные для определенных видов продукции соответствующим техническим регламентом;

обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого распространяется на продукцию, которую заявитель намеревается сертифицировать;

обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Заявитель обязан:

обеспечивать соответствие продукции требованиям технических регламентов;

выпускать в обращение продукцию, подлежащую обязательному подтверждению соответствия, только после осуществления такого подтверждения соответствия;

указывать в сопроводительной технической документации и при маркировке продукции сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

предъявлять в органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, а также заинтересованным лицам документы, свидетельствующие о подтверждении соответствия продукции требованиям технических регламентов (декларацию о соответствии, сертификат соответствия или их копии);

приостанавливать или прекращать реализацию продукции, если срок действия сертификата соответствия или декларации о соответствии истек либо действие сертификата соответствия или декларации о соответствии приостановлено либо прекращено;

извещать орган по сертификации об изменениях, вносимых в техническую документацию или технологические процессы производства сертифицированной продукции;

приостанавливать производство продукции, которая прошла подтверждение соответствия и не соответствует требованиям технических регламентов, на основании решений органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

### Лекция № 3

#### Информация об услугах автосервиса

В соответствии с «**Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств**» :

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна быть размещена на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления работы и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия и органе, выдавшем лицензию.

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

Эта информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

- а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;
- б) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);
- в) 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);
- г) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;
- д) гарантийные сроки, если они установлены;
- е) сведения о сроках выполнения заказов;
- ж) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

5. Информация об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, предоставляется также в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия.

6. Исполнитель обязан также предоставить потребителю для ознакомления:

- а) настоящие Правила;
- б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;
- г) 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 сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

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

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

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

8. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временных помещениях, выездными бригадами и т.п.).

9. 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.

#### **Лекция № 4**

#### **Порядок оказания услуг**

##### **Учебные вопросы:**

**1. Перечень услуг, оказываемых предприятием автосервиса.**

**2. Порядок оказания услуг**

**1. Перечень услуг, оказываемых предприятием автосервиса.**

Перечень услуг, оказываемых населению, указан в Общероссийском классификаторе услуг населению (ОКУН). Общая структура кодового обозначения классификатора услуг населения имеет следующую схему

**Х Х            Х            Х            Х Х            КЧ**

Группа Подгруппа Вид Услуга Контрольное число

Классификация включает следующие группы:

01 – бытовые услуги

02 – услуги пассажирского транспорта

03 – услуги связи

04 – жилищно-коммунальные услуги

05 – услуги учреждения культуры

06 – туристические и информационные услуги

07 – услуги физической культуры и спорта

08 – медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные

09 – услуги правового характера

10 – услуги банков

11 – услуги в системе образования

12 – услуги торговли и общественного питания, услуги рынков

80 – прочие услуги населения

017000 1 – Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, машин и оборудования. Первые две цифры говорят, что это бытовые услуги.

(в ред. Изменения N 3/97, утв. Госстандартом РФ 07.03.1997)

Здесь выделяют следующие услуги:

1. 017100 - Техническое обслуживание легковых автомобилей.
2. 017200 - Ремонт легковых автомобилей.
3. 017300 - Техническое обслуживание грузовых автомобилей и автобусов.
4. 017400 - Ремонт грузовых автомобилей и автобусов.
5. 017500 - Техническое обслуживание и ремонт мототранспортных средств.
6. 017600 - Прочие услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Услуги этого раздела имеют в своем коде 7 видов. Диапазон контрольного числа от 0 до 9. Кодировка услуг данного раздела охватывает весь цикл технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств. Техническое обслуживание и ремонт в данной классификации имеют специализацию – тот объект, на котором производится, техническое обслуживание или ремонт дополняет слова объектов технического обслуживания и ремонта, и количество этих объектов (мопед, легковой автомобиль и т.д.) приводит к такому же количеству видов технического обслуживания и ремонта. Каждый объект технического обслуживания и ремонта вступает в сочетание со словами «техническое обслуживание и ремонт» только один раз.

Вывод: ОКУН используется.

1. в обязательном порядке при заполнении заявки на проведение сертификации автосервиса, решении в отношении этой заявки и других документов, обеспечивающих прохождении автосервисом сертификации;
2. в качестве содержимого платежных документов (заказ-наряд);
3. в сочетании с таким кодировочными формами как: табельный номер рабочего, инвентарный номер оборудования и инструмента, код подразделения, код степени материальной ответственности, код профессии и должности и т.п.

Вывод по всей теме: услуги, оказываемые автосервисом, являются системой по следующим двум критериям:

1 критерий – техническое обслуживание и ремонт имеют виды;

2 критерий – кодировка услуг (это система, которая имеет иерархию своего построения нисходящего характера, начиная с группы и заканчивая конкретной услугой).

В соответствии с **«Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»** :

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

## **2. Порядок оказания услуг**

Порядок оказания услуг представлен в **«Правилах оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»** (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290):

### IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)

27. Качество оказываемых услуг (выполняемых работ) должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре требований к качеству или при их недостаточности - требованиям, обычно предъявляемым к качеству услуг (работ) такого рода.

Если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, предусмотрены обязательные требования к оказываемым услугам (выполняемым работам), исполнитель должен оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

28. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором.

При оказании услуг (выполнении работ) с выездом к потребителю исполнитель обеспечивает явку своих работников, доставку запасных частей и материалов, технических средств и инструментов в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуг (выполнения работ).

29. Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) оформляется договором.

30. При выявлении в процессе оказания услуг (выполнения работ) недостатков, угрожающих безопасности движения, исполнитель обязан действовать в порядке, предусмотренном пунктом 21 настоящих Правил.

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

31. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

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

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

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

35. Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомобильного транспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), 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, некомплектности автомобильного транспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

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

После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автомобильное транспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и вернуть их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также вернуть замененные (неисправные) узлы и детали.

36. В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомобильного транспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом

потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автотранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автотранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

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

37. При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и потребитель поровну.

## **Лекция № 5**

### **Система технического обслуживания и ремонта автомобилей**

#### **Учебные вопросы:**

#### **1. Система технического обслуживания и ремонта автомобилей.**

Вопросам создания системы технического обслуживания и ремонта автомобилей посвящено 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 01.11.1992 № 43).

#### **Назначение и область применения Положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает основы организации выполнения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.

1.2. Положение распространяется на легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини-трактора (далее - "автотранспортные средства") отечественного производства, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности (далее - "владельцы").

#### **Ответственность предприятия-изготовителя за обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом**

Для того, чтобы обеспечить работоспособность автомобиля в течение всего периода эксплуатации, необходимо периодически поддерживать его техническое состояние комплексом технических воздействий, которые в зависимости от назначения и характера можно разделить на две группы:

1 группа – воздействия, направленные на поддержание агрегатов, механизмов и узлов автомобиля в работоспособном состоянии в течение наибольшего периода эксплуатации (система технического обслуживания).

2 группа – воздействия, направленные на восстановление утраченной работоспособности агрегатов, механизмов и узлов автомобиля (система восстановления (ремонта)).

В России принята планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта автомобилей. Ее сущность – техническое обслуживание автомобилей осуществляется по плану, а ремонт автомобилей – по потребности. Принципиальные основы планово-предупредительной системы технического обслуживания и ремонта автомобилей установлены действующим Положением «О техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта».

1.3. Положение определяет функции и ответственность предприятий-изготовителей по техническому обслуживанию автотранспортных средств; предприятий (организаций), выполняющих обслуживание и ремонт автотранспортных средств; права и обязанности владельцев при эксплуатации и производстве обслуживания (ремонта) автотранспортных средств.

1.4. Предприятие-изготовитель в соответствии с действующим законодательством несет ответственность за обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы.

### **Система технического обслуживания**

**1.5. Обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием на основе разработанной и документально оформленной предприятием-изготовителем (далее - "изготовитель") системы технического обслуживания.**

1.6. Система технического обслуживания (ТО) представляет собой совокупность планируемых и систематически выполняемых воздействий по контролю, поддержанию и восстановлению исправного состояния автотранспортных средств.

### **Цель системы технического обслуживания**

1.7. Целью системы технического обслуживания является обеспечение соответствия состояния автотранспортных средств установленным требованиям и повышение эффективности их использования владельцами

### **Структура системы технического обслуживания**

1.8. Создание системы ТО изготовителем предусматривает следующее:

- разработку технической политики, определяющей основные направления деятельности, цели и задачи изготовителя в области технического обслуживания;
- разработку комплектов нормативно-технической и технологической документации по эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- формирование сети предприятий по техническому обслуживанию автотранспортных средств.

### **Виды воздействий системы технического обслуживания**

1.9. Система технического обслуживания автотранспортных средств может включать в себя следующие виды воздействий по обеспечению исправного состояния:

- хранение автотранспортных средств до продажи;
- транспортирование к месту продажи (эксплуатации);
- предпродажную подготовку;
- диагностирование;
- техническое обслуживание в гарантийный период эксплуатации;
- ремонт в гарантийный период;
- техническое обслуживание в послегарантийный период эксплуатации;
- ремонт в послегарантийный период эксплуатации;
- подготовку к периодическим техническим осмотрам;
- капитальный ремонт;
- восстановление изношенных деталей;
- поставку (продажу) запасных частей;
- продажу автотранспортных средств;
- предоставление автотранспортных средств в аренду;
- услуги по модернизации автотранспортных средств, находящихся в эксплуатации;
- комиссионную торговлю автотранспортными средствами и запасными частями;
- скупку и утилизацию автотранспортных средств, выработавших ресурс;
- обеспечение (продажу) владельцев специнструментом и приспособлениями для обслуживания и ремонта автотранспортных средств;
- обучение персонала обслуживающих предприятий.

#### **Обязательства изготовителя и владельца автотранспортного средства**

1.10. Изготовитель обязан определить и документально оформить свои обязательства по обеспечению выпускаемых автотранспортных средств техническим обслуживанием.

1.11. Обязанности по созданию и функционированию системы технического обслуживания (или часть их) изготовитель может передать владельцу автотранспортных средств или третьему лицу, на основе договора (контракта) на обслуживание.

1.12. Владелец в соответствии с действующим законодательством несет полную ответственность за техническое состояние принадлежащих ему автотранспортных средств.

### **Метод поддержания автотранспортных средств в технически исправном состоянии**

1.13. Поддержание автотранспортных средств в технически исправном состоянии и предупреждение их отрицательного воздействия на окружающую среду обеспечивается своевременным и качественным выполнением полного объема работ по техническому обслуживанию и ремонту.

### **Планово-предупредительная система технического обслуживания**

1.14. Основой технической политики, определяемой настоящим Положением, является планово-предупредительная система технического обслуживания автотранспортных средств и ремонт по потребности.

### **Техническое обслуживание, ремонт и техническое диагностирование автотранспортных средств**

1.15. Техническое обслуживание автотранспортных средств - это комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

1.16. Ремонт - это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

1.17. Техническое диагностирование - комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).

Диагностирование является одним из элементов процессов технического обслуживания и ремонта, осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта диагностирования.

### **Комплекс работ по ТО**

1.18. Комплекс работ технического обслуживания включает в себя: уборочно-моечные, контрольно-диагностические, крепежные, регулировочные, запорочные, шинные и смазочные работы.

Вывод по всей теме: услуги, оказываемые автосервисом, являются системой по следующим двум критериям:

1 критерий – техническое обслуживание и ремонт имеют виды;

2 критерий – кодировка услуг (это система, которая имеет иерархию своего построения нисходящего характера, начиная с группы и заканчивая конкретной услугой).

**Техническое обслуживание автотранспортных средств – это:**

1. Комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, систе-

мы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем (см. п. 1.15, входящий в «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини трактора)»).

2. Профилактическое мероприятие, проводимое автовладельцем по принуждению ГИБДД (согласно пункту 2.8 Ответственность за своевременное прохождение технического обслуживания несет владелец автотранспортного средства).
3. Совокупность планируемых и систематически выполняемых воздействий по контролю, поддержанию и восстановлению исправного состояния автотранспортных средств.

Если при техническом обслуживании нельзя убедиться в полной исправности отдельных узлов, то их следует снимать с автомобиля для контроля на специальных стендах и приборах.

Цель технического обслуживания – обеспечение соответствия состояния автотранспортных средств установленным требованиям и повышение эффективности их использования владельцами.

## **Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»**

### **Лекция № 6**

#### **Организация технического обслуживания, ремонта автотранспортных средств и предоставление услуг**

##### **Учебные вопросы:**

Организация технического обслуживания, ремонта автотранспортных средств и предоставление услуг осуществляется 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 01.11.1992 № 43).

#### **Функции изготовителя по организации технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств**

2.1. Организация технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, агрегатов и комплектующих изделий предоставляет следующие функции изготовителя:

- создание (формирование) сети предприятий по техническому обслуживанию и ремонту выпускаемых автотранспортных средств;
- обеспечение автообслуживающих предприятий и владельцев автотранспортных средств нормативно-технической и технологической документацией по обслуживанию и ремонту;
- обеспечение автообслуживающих предприятий и владельцев автотранспортных средств запасными частями, материалами, специализированным инструментом и приспособлениями;
- обучение персонала автообслуживающих предприятий.

#### **Специализированная служба изготовителя по созданию (формированию) системы технического обслуживания**

2.2. Реализация всех обязанностей изготовителя по созданию (формированию) системы технического обслуживания, организации и координированию ее работы возлагается на специализированную службу, входящую в состав предприятия - изготовителя автотранспортных средств.

Руководство деятельностью такой службы должно осуществляться персонально ответственным лицом из состава руководства предприятия-изготовителя.

### **Создание (формирование) сети предприятий по обслуживанию автотранспортных средств**

2.3. Создание (формирование) сети предприятий по обслуживанию автотранспортных средств может выполняться изготовителем на основе собственных мощностей по обслуживанию, мощностей, имеющихся у владельцев автотранспортных средств, или с привлечением мощностей третьих лиц - автотранспортных предприятий, баз централизованного обслуживания, авторемонтных предприятий, республиканских организаций "Автотехобслуживание" и т.п. на договорной (контрактной) основе.

2.4. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, эксплуатируемых крупными автотранспортными предприятиями, организуется, как правило, с использованием мощностей самих предприятий.

В случае экономической нецелесообразности организации обслуживания силами владельцев (средние и мелкие автохозяйства, автомобили индивидуальных владельцев) обслуживание выполняется автообслуживающим предприятием изготовителя или, по договору, третьим лицом.

### **Договоры (контракты) на выполнение обслуживания и ремонта автотранспортных средств**

2.5. Договоры (контракты) на выполнение обслуживания и ремонта подготавливаются и заключаются с владельцами автотранспортных средств (третьими лицами) специализированной службой изготовителя.

Договор (контракт) заключается на определенный период и является основным документом, определяющим права, обязанности и порядок взаимоотношений сторон, участвующих в процессе обслуживания.

2.6. В договоре (контракте) на обслуживание устанавливаются:

- наименование, марка и модель (модификация) автотранспортных средств, подлежащих обслуживанию;
- виды, периодичность и объемы работ по обслуживанию;
- сроки и стоимость выполняемых работ;
- показатели качества обслуживания, гарантии;
- порядок взаимоотношений юридических лиц, участвующих в процессе обслуживания;
- права и обязанности юридических лиц, участвующих в процессе обслуживания и т.д.

### **Поставка запасных частей для проведения обслуживания**

2.7. Поставка запасных частей для проведения обслуживания осуществляется изготовителем автотранспортных средств на условиях, оговоренных в договоре (контракте) на обслуживание.

### **Ответственность за своевременное проведение обслуживания**

2.8. Независимо от форм организации технического обслуживания ответственность за своевременное проведение обслуживания несет владелец автотранспортного средства.

### **Предприятия автотехобслуживания**

2.10. Работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, в том числе агрегатов и узлов, выполняются на предприятиях автотехобслуживания, обеспеченных соответствующим технологическим оборудованием и нормативно-технической документацией.

2.11. Основой технического обслуживания и ремонта на предприятиях автотехобслуживания являются технологический принцип организации производства, нормативно-техническая документация, обоснованные нормативы трудоемкости и продолжительности выполнения работ.

### **Порядок и правила проведения технического обслуживания на гарантийном пробеге**

222 Порядок и правила проведения технического обслуживания на гарантийном пробеге и гарантийного ремонта определены действующими "Положением о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники" и "Временным положением о гарантийном обслуживании автомобильного грузового подвижного состава".

### **Приемка и выдача автотранспортного средства**

223 Приемка и выдача автотранспортного средства являются составной частью процесса оказания услуг его владельцу, на предприятиях автотехобслуживания должны быть организованы специализированные посты по приемке и выдаче автотранспортных средств.

Приемка - это комплекс контрольно-осмотровых работ по определению общего технического состояния, комплектности и необходимого объема работ, а также оформлению первичной документации.

Выдача - это комплекс контрольных работ по определению фактического объема и качества выполненных работ.

Правила приемки и выдачи, а также общие технические требования к автотранспортным средствам, поступающим на предприятия автотехобслуживания и выпускаемым из ТО и ремонта, приведены в Приложениях 2 - 4.

Приемка и расчеты с населением за детали, узлы и агрегаты, подлежащие восстановлению и использованию при ремонте легковых автомобилей, осуществляются в соответствии с "Положением о порядке приема и расчетов с населением за легковые автомобили, детали, узлы и агрегаты предприятиями автотехобслуживания".

### **Типовой перечень основной документации**

224 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств выполняются на предприятиях автотехобслуживания в соответствии с требованиями действующей нормативно-технической

и другой руководящей документации, утвержденной в установленном порядке. Типовой перечень основной документации приведен в Приложении 5.

## Лекция № 7

### Система качества

#### Учебные вопросы:

1. Система качества.
2. Понятие о качестве услуг.
3. Документы, регламентирующие качество услуг.

#### 1. Система качества.

**Качество – это совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя.**

При этом под объектом качества подразумевается как сам продукт (товар или услуга), процесс производства, так и производитель.

Что же наиболее существенно для качества:

- чтобы произведенная продукция при тестировании удовлетворяла набору требований?
- чтобы она качественно производилась?
- чтобы каждый работник был обучен качественному производству?

Международная организация по стандартизации (ИСО) в своих стандартах серии ИСО 9000 отвечает на этот вопрос так: главное – это особая организация – **т.е. система качества**. И основное в этой организации – **документированность всех процессов**, имеющих отношение к производству продукции и оказывающих существенное влияние на его качество. (О каких процессах идет речь?)

**Система качества – это совокупность:**

*организационной структуры,*

*методик,*

*процессов и*

*ресурсов, необходимых для общего руководства качеством.*

Система качества создается и внедряется на предприятии как средство, обеспечивающее проведение политики в области качества – достижение поставленных стратегических целей.

В основе организации систем качества лежат шесть принципов:

- соответствия
- документирования
- единоначалия

- подконтрольности
- комплексности
- законности.

Глобальная концепция качества опирается в основном на три момента:

- системы менеджмента качества у изготовителя;
- проверку продуктов через испытательные лаборатории;
- единую оценку соответствия качества (сертификацию).

Политика в области качества - основные направления и цели организации в области качества, официально сформированные высшим руководством. Общее руководство качеством (административное управление качеством) - аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.

Из всех требований к системе качества (СК), изложенных в двадцати разделах международных стандартов ИСО серии 9000, важнейшими (определяющими и системообразующими) являются требования к разработке и документальному оформлению политики в области качества (ПОК) и руководства по качеству (РК).

Требования к этим документам сформированы следующим образом: Политика в области качества. Руководство поставщика, несущее административную ответственность, должно определить и документально оформить политику, задачи и свое обязательство в области качества. Политика в области качества должна быть согласована с организационными целями поставщика, ожиданиями и потребностями потребителей. Поставщик должен обеспечить понимание этой политики, ее проведение и поддержку на всех уровнях организации.

Общие положения. Поставщик должен разработать, документально оформить и поддерживать в рабочем состоянии систему качества как средство, обеспечивающее соответствие продукции установленным требованиям. Поставщик должен разработать руководство по качеству, охватывающее требования настоящего стандарта. В руководстве по качеству должны быть приведены ссылки на процедуры системы качества и определена структура документации, используемой в системе качества. При формировании политики в области качества и руководства по качеству следует учитывать мотивы, побуждающие предприятие к сертификации систем качества на соответствие требованиям международных стандартов ИСО.

Требования к системе качества формируются потребителями, заказчиками, разработчиками, госорганами и закрепляются в соответствующих нормативных, технических документах и договорах.

Помимо сертификации продукта (испытания типовых образцов в завершающей стадии разработки продукции) глобальная концепция предписывает применение системы менеджмента качества как гарантии стабильности качества произведенных продуктов. Чтобы создать по возможности надежную систему качества, был разработан комплекс стандартов, описывающий состав и структуру системы, требования к ее элементам - так называемые нормы семейства ИСО 9000. В настоящее время семейство ИСО 9000 включает:

- все международные стандарты с номерами ИСО 9000 - 9004;
- все международные стандарты с номерами ИСО 10001-10020;

- стандарт ИСО 8402.

**Международные стандарты семейства ИСО 9000** сосредотачивают свои рекомендации и требования на удовлетворении потребителя.

Семейство международных стандартов ИСО 9000 делает различие между требованиями к системе качества и требованиями к продукции - требования к системе качества являются дополнительными по сравнению с техническими требованиями к продукции. Стандарты семейства ИСО 9000 написаны в форме задач системы качества, которые предприятию предстоит выполнить. Данные международные стандарты не описывают, как достичь решения этих задач, но представляют такой выбор руководству предприятия.

Важным моментом в доказательстве поставщиком способности к качеству является документация системы качества. Стандарты ИСО 9000 рассматривают ряд типов документов, которые должны быть разработаны предприятием поставщиком и использоваться в системе доказательства способности к качеству. Перечислим эти типы документов:

1. Документы, описывающие политику качества предприятия - долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные планы по выполнению политики качества.
2. Руководство (справочник) по качеству – описывает принципы обеспечения качества, оргструктуру и порядок работы, охватывающие предприятие взаимосвязи, обязанности, компетенции.
3. Методологические инструкции системы обеспечения качества (СОК) - подробное описание частичных областей СОК.
4. Рабочие инструкции СОК - подробное описание технологии обеспечения качества на рабочих местах.
5. Типовые спецификации.
6. Спецификации поставщиков.

В соответствии с международными стандартами ИСО 9000 выделяются основные направления деятельности в области качества:

- планирование качества;
- управление качеством;
- обеспечение качества;
- улучшение качества

Система качества охватывает все жизненные циклы продукции. Типичные этапы жизненного цикла в своей совокупности образуют «петлю качества»



Рисунок 1 – Петля качества услуг

## Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»

### Практическое занятие № 1

Изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность предприятий автосервиса

Учебные вопросы:

1. Закон «О техническом регулировании», сфера применения и основные понятия.

•

1. Закон «О техническом регулировании», сфера применения и основные понятия.

Один из основных государственных документов, регламентирующих деятельность предприятия автосервиса, – это закон РФ «О техническом регулировании» от 15 декабря 2002 года.

#### Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при:

разработке, принятии, применении и исполнении **обязательных требований** к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

разработке, принятии, применении и исполнении **на добровольной основе требований** к продукции, процессам производства, 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.

2. Действие настоящего Федерального закона не распространяется на государственные образовательные стандарты, положения (стандарты) о бухгалтерском учете и правила (стандарты) аудиторской деятельности, стандарты эмиссии ценных бумаг и проспектов эмиссии ценных бумаг.

## **Статья 2. Основные понятия**

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

*аккредитация* - официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;

безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее - безопасность) - состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений;

декларирование соответствия - форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;

декларация о соответствии - документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

заявитель - физическое или юридическое лицо, осуществляющее обязательное подтверждение соответствия;

знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

знак соответствия - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;

идентификация продукции - установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам;

контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов - проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки;

международный стандарт - стандарт, принятый международной организацией;

национальный стандарт - стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации;

орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;

оценка соответствия - прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту;

подтверждение соответствия - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

продукция - результат деятельности, представленный в материально - вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях;

риск - вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда;

сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

система сертификации - совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;

стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

стандартизация - деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;

техническое регулирование - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

технический регламент - документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановле-

нием Правительства Российской Федерации и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации);

форма подтверждения соответствия - определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

#### **Статья 4. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании**

1. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании состоит из настоящего Федерального закона, принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

2. Положения федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, касающиеся сферы применения настоящего Федерального закона (в том числе прямо или косвенно предусматривающие осуществление контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов), применяются в части, не противоречащей настоящему Федеральному закону.

3. Федеральные органы исполнительной власти вправе издавать в сфере технического регулирования акты только рекомендательного характера, за исключением случаев, установленных статьей 5 настоящего Федерального закона.

4. Если международным договором Российской Федерации в сфере технического регулирования установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом, применяются правила международного договора, а в случаях, если из международного договора следует, что для его применения требуется издание внутригосударственного акта, применяются правила международного договора и принятое на его основе законодательство Российской Федерации.

### **Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»**

#### **Практическое занятие № 2**

#### **Изучение нормативно-правовых документов, определяющих порядок и особенности сертификации продукции и услуг на предприятиях автосервиса**

#### **Учебные вопросы:**

- 1. Правила сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Принят постановлением Госстандарта РФ от 6 апреля 2001 г. № 33.**
  - 2. Система сертификации ГОСТ Р. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.**
  - 3. Порядок проведения сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.**
- 
- 1. Правила сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Принят постановлением Госстандарта РФ от 6 апреля 2001 г. № 33.**

Правила являются основополагающим документом Системы сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, входящей в качестве подсистемы в Систему сертификации ГОСТ Р.

Правила устанавливают основные принципы обязательной сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (далее ТО и Р АМТС), организационную структуру Системы сертификации услуг по ТО и Р АМТС (далее Система), а также порядок сертификации услуг (работ) по ТО и Р АМТС. Правила распространяются на легковые и грузовые автомобили, автобусы, специальные и специализированные автотранспортные средства, мототехнику и прицепной состав и их составные части.

## I. Общие положения

1.1. Услуги (работы), подлежащие обязательной сертификации, определены постановлением Правительства Российской Федерации "Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации" от 13 августа 1997 г. N 1013 и "Номенклатурой продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация".

1.2. Сертификацию проводят органы по сертификации услуг (далее ОСУ) по ТО и Р АМТС, аккредитованные в Системе сертификации ГОСТ Р. 1.3. При сертификации проверяются характеристики услуг (работ) и используются методы проверок, позволяющие: - провести идентификацию услуги (работы), в том числе проверить ее принадлежность к классификационной группировке в соответствии с нормативными и техническими документами; - полно и достоверно подтвердить соответствие услуги (работы) требованиям, направленным на обеспечение ее безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя, окружающей среды, установленных в нормативных документах, регламентирующих эту услугу (работу). 1.4. Процедуры сертификации должны обеспечивать соблюдение конфиденциальности информации, составляющей коммерческую тайну.

## II. Нормативные документы

3.1. При сертификации применяют:

законодательные акты Российской Федерации; правила выполнения работ и оказания услуг, утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации; государственные стандарты; санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законами Российской Федерации устанавливают обязательные требования к работам и услугам. Нормативные документы, применяемые при сертификации, должны содержать требования к качеству и безопасности услуг (работ), а также методы их оценки, проверки и контроля. 3.2. Нормативные документы, на соответствие требованиям которых проводится обязательная сертификация, определены "Номенклатурой продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация".

## III. Порядок проведения сертификации

4.1. Сертификация услуг (работ) по ТО и Р АМТС включает: - подачу заявки на сертификацию; - рассмотрение и принятие решения по заявке; - оценку соответствия услуг (работ) установленным требованиям; - принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия; - выдачу сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия; - инспекционный контроль за сертифицированными услугами (работами). 4.2. **Подача заявки на**

**сертификацию.** 4.2.1. Для проведения сертификации услуг (работ) по ТО и Р АМТС заявитель направляет в аккредитованный ОСУ заявку на проведение работ по сертификации с приложением документов, необходимых для проведения ее экспертизы в части установления возможности проведения сертификации и принятия решения по заявке (данная информация может быть представлена в виде анкеты-вопросника). *Форма заявки должна соответствовать правилам по сертификации "Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе", утвержденным постановлением Госстандарта России от 17 марта 1998 г. N 12 "Об утверждении правил по сертификации "Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе" (в соответствии с письмом Министерства юстиции Российской Федерации от 26 мая 1998 г. N 3475-ВЭ не нуждается в государственной регистрации).* При отсутствии у заявителя информации о таком органе он может получить ее в ЦОС или Госстандарте России. При наличии нескольких органов по сертификации данной услуги (работы) заявитель вправе направить заявку в любой из них.

**4.3. Рассмотрение и принятие решения по заявке.** 4.3.1. Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает ее с целью определения возможности проведения сертификации. 4.3.2. По результатам рассмотрения заявки орган по сертификации принимает решение по заявке и сообщает заявителю в письменном виде о принятом решении с указанием: в случае положительного решения - наименования и кодов услуг (работ), по которым будет проведена сертификация; нормативных документов; схемы сертификации; в случае отрицательного решения - причин отказа. 4.3.3. Срок рассмотрения и принятия решения по заявке о проведении или отказе в проведении сертификации не должен превышать 15 дней (с момента регистрации заявки). 4.3.4. **Выбор схемы сертификации.** Заявитель в заявке на сертификацию вправе предложить любую из схем сертификации, предусмотренную настоящими Правилами (приложение А). Критерии и условия выбора схем (приложение Б) учитывают особенности оказания конкретных услуг (выполнения работ), требуемый уровень доказательности, возможные затраты исполнителя услуг (работ) (заявителя) на проведение работ по сертификации. В случае выявления в ходе экспертизы заявки несоответствия организационно-технических возможностей заявителя условиям применения и требованиям выбранной им схемы орган по сертификации должен в решении по заявке изложить мотивированное обоснование нецелесообразности проведения сертификации по данной схеме и назначить иную схему сертификации.

**4.4. Оценка соответствия услуг (работ) установленным требованиям.** 4.4.1. Оценка соответствия услуг (работ) ведется органами по сертификации в соответствии с требованиями нормативных документов. В процедурах оценки органами по сертификации могут быть использованы документы, подтверждающие соответствие сертифицируемых услуг (работ) установленным требованиям и полученные вне работ по сертификации, в т.ч. - результаты социологических и экспертных оценок; - протоколы испытаний; - акты проверок, сертификаты, заключения федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор за качеством и безопасностью услуг и работ (их территориальных органов) и общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов); - результаты анализа (экспертизы) технических документов, используемых исполнителем услуг (работ) на соответствие требованиям нормативных документов. *Технические документы, используемые исполнителем и влияющие на характеристики, проверяемые при сертификации, подлежат анализу на соответствие требованиям нормативных документов. Сертификат соответствия на услуги (работы), для которых в соответствии с требованиями законодательных актов Российской Федерации необходимо проведение проверок (контроля) другими федеральными органами исполнительной власти, может быть выдан только при наличии необходимых документов федеральных органов исполнительной власти (сертификат пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическое заключение и др.). В сертификате соответствия должны быть ссылки на указанные документы.* 4.4.2. Процедуры оценки соответствия услуг (работ) проводятся в соответствии со схемами сертификации, приведенными в Приложении А. Схемы сертификации включают в себя следующие процедуры: а) оценку оказания услуг (выполнения работ): при схеме 1 - оценку мастерства исполнителя услуг (работ); при схеме 2 - оценку процесса оказания услуг (выполнения работ); при схеме 3 - анализ состояния производства; б) проверку результатов услуг (работ); в) инспекционный

контроль сертифицированных услуг (работ). Проведение сертификационных процедур должно осуществляться в полном объеме для каждой из заявленных услуг (работ). 4.4.3. Оценка оказания услуг (выполнения работ). Состав процедур оценки по каждой схеме сертификации приведен в Приложении Б. 4.4.4. Проверка результатов услуг (работ). Проверка результатов услуг (работ) предусмотрена во всех схемах сертификации и осуществляется путем контроля условий обслуживания и выборочной проверки отремонтированных или прошедших техническое обслуживание АМТС, отобранных по плану проведения сертификации. В случае отсутствия (трудности выявления) прямой взаимосвязи между результатами ремонтных воздействий и параметрами АМТС, регламентируемыми нормативными документами, выборочная проверка может быть дополнена либо заменена контрольным проведением работниками заявителя отдельных операций (групп операций) процесса оказания услуги (выполнения работы). Проверка результатов услуг (работ) осуществляется на месте оказания услуг (выполнения работ) с использованием технологического оборудования и средств измерений заявителя. 4.4.5. Оформление результатов оценки.

При проведении сертификации производится оформление официальных документов (протоколов, актов), фиксирующих результаты оценок и проверок и подтверждающих обоснованность принятия решения по результатам сертификации. Результаты оценки соответствия услуг (работ) представляются в виде "Акта оценки соответствия услуг (работ)", оформляемого на основе документов, состав которых в общем случае включает: - по схеме 1 - "Акт (протокол) оценки мастерства исполнителя услуг (работ)"; - по схеме 2 - "Акт (протокол) оценки процесса оказания услуг (выполнения работ)"; - по схеме 3 - "Акт (протокол) анализа состояния производства"; - "Акт отбора образцов"; - "Акт (протокол) проверки результатов услуг (работ)". 4.5.

**Принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата** соответствия. Выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия. 4.5.1. Орган по сертификации услуг на основе анализа протоколов, актов и других документов, подтверждающих соответствие услуг (работ) установленным требованиям принимает решение о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия. 4.5.2. В случае положительного решения орган по сертификации услуг оформляет сертификат соответствия, регистрирует его в государственном реестре и выдает заявителю. Формы бланков сертификата соответствия и приложения к нему, а также правила их заполнения соответствуют правилам по сертификации "Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе". Орган по сертификации устанавливает срок действия сертификата соответствия с учетом результатов сертификации и сроков действия нормативных документов на сертифицированные услуги (работы), но не более чем на 3 года. Вместе с сертификатом соответствия орган по сертификации выдает заявителю лицензию на применение знака соответствия согласно "Правилам выдачи лицензий на проведение работ по обязательной сертификации и применение знака соответствия" (утверждены постановлением Госстандарта России от 26 мая 1994 г. N 12, зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 5 апреля 1995 г., регистрационный номер 825). Форма и общие правила применения знака соответствия должны соответствовать "Правилам применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции", утвержденным постановлением Госстандарта России от 25 июля 1996 г. N 14, зарегистрированным Министерством юстиции Российской Федерации 1 августа 1996 г., регистрационный номер 1138 (Газета "Российские Вести" от 08.08.96). Знак соответствия наносится исполнителем услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту АМТС на сопроводительной технической документации (квитанциях, наряд-заказах, бланках и т.д.), вывесках, рекламных и печатных изданиях, связанных с оказанием сертифицированных услуг (работ).

4.5.3. В случае отрицательного решения орган по сертификации оформляет его в виде решения об отказе в выдаче сертификата соответствия (приложение В) с указанием причин отказа и доводит его до сведения заявителя. В случае отказа в выдаче сертификата соответствия орган по сертификации должен уведомить об этом соответствующий территориальный орган государственного надзора и контроля для принятия необходимых мер по предупреждению реализации данной услуги (работы). 4.6. **Инспекционный контроль сертифицированных услуг (работ).** 4.6.1. Инспекционный контроль осуществляется органом по сертификации, выдавшим сертификат соответствия, в течение срока его действия с целью установления соответствия сертифицированных

услуг (работ) требованиям, подтвержденным при сертификации. В случае прекращения деятельности ОСУ, выдавшего исполнителю сертификат соответствия, решение вопроса о проведении инспекционного контроля за сертифицированными этим ОСУ услугами (работами) осуществляет Госстандарт России в установленном порядке. 4.6.2. Инспекционный контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок и включает в себя следующие виды работ:

анализ поступающей информации о качестве и безопасности сертифицированных услуг (работ); разработку программы инспекционного контроля; создание комиссии для проведения инспекционной проверки; проведение инспекционной проверки; оформление результатов и принятие решения. 4.6.3. Периодичность и объем проведения планового инспекционного контроля определяется органом по сертификации в зависимости от результатов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, степени потенциальной опасности услуг (работ), стабильности их качества, затрат на проведение контроля, схемы сертификации, но не реже одного раза в год.

4.6.4. Внеплановый инспекционный контроль проводится в случаях: - поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных услуг (работ) от потребителей, органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью услуг (работ), общественных объединений потребителей; - при получении информации органов ГИБДД МВД России по результатам расследования причин дорожно-транспортных происшествий автотранспортных средств заявителя, а также по результатам проведения государственных технических осмотров АМТС; - при обращении заявителя с просьбой о проведении инспекционного контроля по причине изменений в его деятельности, связанных с сертификационными требованиями и условиями действия сертификата соответствия. 4.6.5. Результаты инспекционного контроля оформляются актом, содержащим заключение о подтверждении (приостановке, отмене) действия выданного сертификата соответствия. При этом в акте фиксируются результаты выборочной проверки, состав и содержание которой должны соответствовать примененной при проведении сертификации схеме. 4.6.6. В случае несоответствия услуг (работ) установленным требованиям, отказа держателя сертификата от проведения инспекционного контроля, орган по сертификации может приостановить или отменить действие сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия. Информация о приостановлении или отмене сертификата соответствия доводится органом по сертификации, его выдавшим, до сведения территориальных органов государственного контроля и надзора для принятия необходимых мер по предупреждению реализации данной услуги (работы).

4.6.7. Решение о приостановлении действия сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий, разработанных исполнителем и согласованных с органом по сертификации, в соизмеримые сроки возможно устранение причин несоответствия. 4.6.8. При проведении корректирующих мероприятий ОСУ: приостанавливает действие сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия; информирует об этом территориальные органы государственного контроля и надзора; устанавливает срок выполнения корректирующих мероприятий; проверяет выполнение корректирующих мероприятий. 4.6.9. После выполнения корректирующих мероприятий и положительных итогах их оценки (проверки, контроля) орган по сертификации принимает решение о возобновлении действия сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия и информирует об этом заинтересованных участников сертификации. 4.6.10. В случае невыполнения корректирующих мероприятий или их неэффективности орган по сертификации отменяет действие сертификата соответствия, аннулирует лицензию на применение знака соответствия и информирует об этом заинтересованных участников сертификации.

4.7. Сертификация на новый срок. 4.7.1. При окончании срока действия сертификата соответствия или его отмене исполнитель имеет право подать заявку на проведение сертификации на новый срок в любой орган по сертификации. В этом случае сертификация осуществляется в соответствии с порядком, установленным в настоящей главе. 4.7.2. Если держатель сертификата соответствия не менее чем за 30 дней до окончания срока его действия подает заявку на проведение сертификации на новый срок в орган, выдавший сертификат соответствия, то при этом сертификация проводится в соответствии с порядком, установленным настоящей главой с учетом результатов предыдущей сертификации заявителя.

## **2. Основные положения госта «Система сертификации ГОСТ Р. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств».**

### **1. Область применения**

1.1. Настоящий документ устанавливает основные принципы функционирования, организационную структуру Системы сертификации услуг по техническому обслуживанию (ТО) и ремонту (Р) автомобилей, автобусов, мототехники и прицепного состава (далее - втомототранспортных средств (АМТС)), их составных частей и принадлежностей, а также порядок сертификации услуг по ТО и Р АМТС на территории Российской Федерации.

1.2. Система сертификации услуг по ТО и Р АМТС (далее - Система) предназначена для проведения обязательной сертификации услуг по ТО и Р АМТС.

1.3. По правилам Системы может проводиться также добровольная сертификация услуг по ТО и Р АМТС.

### **2. Общие положения**

2.1. Цели, основные принципы построения, а также порядок проведения работ по сертификации в Системе соответствуют принципам и правилам, устанавливаемым Законами Российской Федерации "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг", "О стандартизации", "Об обеспечении единства измерений", Правилами по проведению сертификации в Российской Федерации, Правилами предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, основополагающими документами Системы сертификации ГОСТ Р.

2.2. Сертификацию проводят аккредитованные органы по сертификации услуг.

2.3. Перечень услуг, подлежащих обязательной сертификации, формируется на основе Общероссийского классификатора услуг населению Центральным органом Системы и утверждается Госстандартом России.

2.4. Система является открытой для участия в ней предприятий и организаций различных форм собственности, граждан - предпринимателей и иных лиц.

2.5. Система предусматривает свободный доступ исполнителям и потребителям услуг, общественным организациям, органам по сертификации, аккредитованным испытательным лабораториям, а также всем другим заинтересованным предприятиям, организациям и отдельным лицам к информации о деятельности в Системе, о ее правилах, участниках, результатах аккредитации и сертификации и т.д.

2.6. При сертификации проверяются характеристики (показатели) услуг, условий обслуживания и используются методы испытаний (проверок), позволяющие:

- провести идентификацию услуги, в том числе проверить ее принадлежность к классификационной группировке, соответствие техническим документам и функциональному назначению;

- полно и достоверно подтвердить соответствие услуги требованиям, направленным на обеспечение ее безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, окружающей среды, установленных во всех нормативных документах, регламентирующих эту услугу.

2.7. В Системе обеспечивается конфиденциальность информации, составляющей коммерческую тайну.

### **3. Определения**

В настоящем документе используются следующие термины и определения:

3.1. Услуга по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств - комплекс работ, проводимых исполнителем по удовлетворению потребности потребителя в техническом обслуживании и ремонте принадлежащего ему автотранспортного средства.

3.2. Идентификация услуги - процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию услуги требованиям, предъявляемым к данному виду услуг нормативной и технической документацией.

3.3. Нормативные документы - международные стандарты, межгосударственные и государственные стандарты, санитарные и другие нормы и правила, а также документы на конкретные виды услуг, утвержденные органами государственного управления.

3.4. Потребитель услуги - предприятие, организация, учреждение или гражданин, использующие, приобретающие, заказывающие либо имеющие намерение воспользоваться услугами по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

3.5. Исполнитель услуги - предприятие, организация, учреждение или гражданин - предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

### **5. Нормативные документы для сертификации услуг**

5.1. Нормативные документы, используемые при обязательной сертификации услуг, должны содержать:

- требования по безопасности для:
- жизни, здоровья граждан;
- окружающей среды;
- требования к методам проверки (контроля, испытаний) услуг;
- требования к технологическим процессам исполнения услуг;
- требования к мастерству исполнителя услуг.

5.2. Перечень конкретных видов услуг, а также нормативных документов, на соответствие которым проводится обязательная сертификация по ТО и Р АМТС, приведен в Приложении 2.

5.3. Проверка, испытания и оценка услуг ведется в соответствии с требованиями технической документации на конкретные виды услуг, которая может быть дифференцирована по маркам, моделям, составным частям АМТС, отдельным видам работ, составляющих технологическое содержа-

ние услуг. Использование этой документации в целях сертификации осуществляется ОСУ по согласованию с ЦОС.

Перечень технической документации, который установлен ЦОС и используется ОСУ без согласования, приведен в Приложении 2.1. Указанный Перечень может корректироваться и дополняться ЦОС.

Проверка, испытания и оценка услуг может проводиться также в соответствии с требованиями документов, разрабатываемых в рамках данной Системы методическими центрами, которыми могут являться методики оценки технологических процессов, оценки мастерства исполнителей услуг, испытаний, контроля, проверки и оценки результатов услуг, методики социологических оценок и т.д.

Разработанные в рамках Системы методики рассматриваются и утверждаются ЦОС.

5.4. При добровольной сертификации услуг заявитель сам определяет документы, на соответствие требованиям которых осуществляется сертификация.

Порядок проведения сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств организуется в соответствии с документом «Система сертификации ГОСТ Р. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств». В данном Госстандарте указаны следующие положения.

## **6. Порядок проведения сертификации**

6.1. Сертификация услуг по ТО и Р АМТС в общем случае включает в себя:

- подачу заявки на сертификацию;
- принятие решения по заявке, в том числе - выбор схемы сертификации;
- оценку мастерства исполнителя или процесса оказания услуги, Системы качества;
- проведение сертификационных проверок результата услуги;
- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;
- выдачу сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия;
- осуществление инспекционного контроля за сертифицированной услугой;
- корректирующие мероприятия при нарушении соответствия услуги установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия;
- публикацию информации о результатах сертификации.

6.2. Подача заявки и принятие решения по заявке на сертификацию.

6.2.1. Для проведения сертификации услуг по ТО и Р АМТС исполнитель услуги (далее - заявитель) направляет в аккредитованный орган по сертификации заявку на проведение работ по сертификации с сопроводительным письмом (Приложения 3, 4).

При отсутствии у заявителя информации о таком органе он может получить ее в ЦОС.

При отсутствии на момент подачи заявки органа по сертификации она направляется в ЦОС или Госстандарт России.

При наличии нескольких органов по сертификации данной услуги заявитель вправе направить заявку в любой из них.

6.2.2. По требованию органа по сертификации, дополнительно к заявке предоставляется информация об оборудовании, средствах измерений (в т.ч. о прохождении ими метрологической проверки), квалификации персонала и т.п.

6.2.3. Орган по сертификации рассматривает заявку и в 7-дневный срок с момента ее получения сообщает заявителю решение, которое содержит все условия сертификации, основывающиеся на установленном порядке сертификации данной услуги. Форма решения приведена в Приложении 5.

### 6.3. Схемы сертификации услуг по ТО и Р АМТС.

Схемы сертификации услуг по ТО и Р АМТС приведены в таблице.

#### Схемы сертификации услуг по то и р автотранспортных средств

| .....+.....+.....+.....+.....+.....                          |
|--|
| {Номер   Оценка   Оценка  Сертификация Выборочная  Инспек-   |
| {схемы  мастерства   процесса   системы   проверка  ционный  |
| { <*>  исполнителя  оказания   качества  результатов   конт- |
| {    услуги     услуги   роль                                |
| {  |
| +.....+.....+.....+.....+.....+.....+                        |
| {1.   +         +   +  |
| {  |
| {2.     +       +   +  |
| {  |
| {5. <*>       +       +                                      |
| .....+.....+.....+.....+.....+.....                          |
| -----  |

<\*> Номера схем сертификации указаны в соответствии с номерами схем, установленными документом "Система сертификации ГОСТ Р. Основные положения и порядок сертификации услуг".

<\*\*\*> Сертификация систем качества осуществляется органами, аккредитованными на сертификации систем качества в соответствии с документами Системы сертификации ГОСТ Р.

6.3.1. Оценка мастерства исполнителя услуги предусматривает проверку знаний технологической и нормативной документации, опыта работы, наличия конкурсных дипломов, наличия документов, оформленных в установленном порядке, подтверждающих квалификацию исполнителя, проверку результата услуги.

6.3.2. Оценка процесса оказания услуги может осуществляться двумя способами:

- проверкой технологического процесса, оборудования, квалификации исполнителя, условий обслуживания;
- оценкой системы качества.

6.3.3. При наличии у заявителя сертификата на систему качества, признаваемого в данной Системе, оценка процесса оказания услуги или системы качества не проводится.

6.4. Проведение проверки результата услуги для сертификации.

6.4.1. Проверка результата услуги для сертификации выполняется экспертами органа по сертификации на месте производства услуг (на предприятии - заявителе), с использованием технологического и контрольно - измерительного оборудования заявителя.

К проведению проверок могут быть привлечены контрольно - диагностические лаборатории.

При проведении проверок на месте производства услуг заявитель предоставляет экспертам все необходимые условия.

6.4.2. При проведении проверок осуществляется:

- выборочная проверка отремонтированных или прошедших техническое обслуживание АМТС (их агрегатов, узлов, систем, деталей);
- оформление заключений по протоколам проверок.

6.4.3. Официальные протоколы сертификационных проверок представляются экспертами в орган по сертификации и в копии - заявителю.

6.5. Орган по сертификации услуг проводит экспертизу всех материалов (протоколы, акты и другие документы, предусмотренные соответствующими схемами сертификации) и принимает решение о выдаче сертификата соответствия в срок не более 5 дней.

6.6. При положительных результатах сертификации орган по сертификации услуг оформляет сертификат соответствия (Приложение 6), осуществляет его регистрацию в реестре Системы, Государственном реестре и выдает заявителю.

Одновременно орган по сертификации выдает заявителю разрешение на право использования знака соответствия.

6.7. При отрицательных результатах сертификационных проверок (испытаний), несоблюдении иных требований, предъявляемых к сертифицируемой услуге, или отказе заявителя от оплаты работ по сертификации орган по сертификации выдает заявителю решение об отказе в выдаче сертификата (Приложение 7).

6.8. Срок действия сертификата соответствия устанавливает орган по сертификации с учетом срока действия нормативной документации на сертифицированные услуги, но не более чем на три года.

6.9. Исполнители услуг, сертифицировавшие свои услуги в Системе, имеют право применять "Знак соответствия" в своей документации путем простановки штампов на квитанции, выдаваемой потребителю, а также использовать его на вывеске, в рекламных проспектах и других материалах.

### **3. Порядок проведения сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.**

Сертификация услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств включает:

1 этап – подача заявки на сертификацию. Для проведения сертификации услуг по ТО и Р АМТС исполнитель услуги (далее – заявитель) направляет в аккредитованный орган по сертификации заявку на проведение работ по сертификации с сопроводительным письмом. По требованию органа по сертификации, дополнительно к заявке предоставляется информация об оборудовании, средствах измерений (в т.ч. о прохождении ими метрологической проверки), квалификации персонала и т.п. Орган по сертификации рассматривает заявку и в 7-дневный срок с момента ее получения сообщает заявителю решение, которое содержит все условия сертификации, основывающиеся на установленном порядке сертификации данной услуги.

2 этап – принятие решения по заявке, в том числе – выбор схемы сертификации;

3 этап – оценка мастерства исполнителя или процесса оказания услуги, Системы качества.

Оценка мастерства исполнителя услуги предусматривает проверку знаний технологической и нормативной документации, опыта работы, наличия конкурсных дипломов, наличия документов, оформленных в установленном порядке, подтверждающих квалификацию исполнителя, проверку результата услуги.

Оценка процесса оказания услуги может осуществляться двумя способами:

- проверкой технологического процесса, оборудования, квалификации исполнителя, условий обслуживания;
- оценкой системы качества.

При наличии у заявителя сертификата на систему качества, признаваемого в данной Системе, оценка процесса оказания услуги или системы качества не проводится.

4 этап – проведение сертификационных проверок результата услуги (проведение проверки результата услуги для сертификации). Выполняется экспертами органа по сертификации на месте производства услуг (на предприятии-заявителе), с использованием технологического и контрольно-измерительного оборудования заявителя. К проведению проверок могут быть привлечены контрольно-диагностические лаборатории. При проведении проверок на месте производства услуг

заявитель предоставляет экспертам все необходимые условия. При проведении проверок осуществляется:

- выборочная проверка отремонтированных или прошедших техническое обслуживание АМТС (их агрегатов, узлов, систем, деталей);
- оформление заключений по протоколам проверок (официальные протоколы сертификационных проверок представляются экспертам в орган по сертификации и в копии – заявителю).

При отрицательных результатах сертификационных проверок (испытаний), несоблюдении иных требований, предъявляемых к сертифицируемой услуге, или отказе заявителя от оплаты работ по сертификации орган по сертификации выдает заявителю решение об отказе в выдаче сертификата. Орган по сертификации устанавливает срок действия сертификата соответствия (не более, чем на три года).

5 этап – анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия. Орган по сертификации услуг проводит экспертизу всех сертификационных документов (протоколы, акты и другие документы, предусмотренные соответствующими схемами сертификации) и принимает решение о выдаче сертификата соответствия в срок не более 5 дней.

6 этап – выдача сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия. При положительных результатах сертификации орган по сертификации услуг оформляет сертификат соответствия, осуществляет его регистрацию в реестре Системы, Государственном реестре и выдает заявителю. Одновременно орган по сертификации услуг выдает заявителю разрешение на право использования знака соответствия.

7 этап – осуществление инспекционного контроля за сертифицированной услугой (за соблюдением требований к сертифицированным услугам). Осуществляется органом по сертификации в период действия сертификата на услуги с целью подтверждения соответствия сертифицированной услуги требованиям соответствующей нормативной документации. Инспекционный контроль в общем случае предусматривает: проверку результата услуги, проверку стабильности процесса оказания услуги, контроль стабильности функционирования системы качества оказания услуги. Результаты инспекционного контроля оформляют актом. Акт хранится в органе по сертификации. Копия направляется исполнителю.

Несмотря на некоторое снижение количества заявок на сертификацию по сравнению с периодом времени до 2002 последние 4 года (2004-2007) количество выдаваемых в сфере автотехобслуживания сертификатов остается практически неизменным. Только по данным нижегородского центра сертификации в 2007 году в нижегородской области более 550 автосервисных предприятий имеют действующие сертификаты соответствия своих услуг (работ) установленным требованиям.

Причины спроса на сертификацию:

1. Требование рынка;
2. Заинтересованность владельцев и руководства автосервисных предприятий в систематической всесторонней объективно-независимой и компетентной оценке состояния их бизнеса, в повышении его экономической и юридической безопасности путем снижения вероятности некачественного ремонта (обслуживания) и связанных с этим издержек, в наличии документальных доказательств правильности своей деятельности перед различными органами надзора, контроля и регулирования, в повышении привлекательности бизнеса для потребителей по сравнению с конкурентами.

## Вопросы для контроля усвоения материала

1. Дайте определение понятию «*сертификация*».
2. Что подразумевается под *второй стороной* в процессе сертификации продукции?
3. Что подразумевается под *третьей стороной* в процессе сертификации продукции?
4. Что подразумевается под *первой стороной* в процессе сертификации продукции?
5. Назовите принципы сертификации.
6. Что является *объектами сертификации* на автомобильном транспорте?
7. Что является целью сертификации?
8. Дайте определение понятию «*сертификат соответствия*».
9. Дайте определение понятию «*декларация о соответствии*».
10. Дайте определение понятию «*знак соответствия*».
11. Назовите *виды существующих технических регламентов*.
12. Назовите виды подтверждения соответствия.
13. Дайте определение понятию «*сертификат соответствия, декларация о соответствии*».
14. Назовите документы, подтверждающие соответствие при *обязательной* сертификации.
15. Назовите документ, подтверждающий соответствие при *добровольной* сертификации.
16. Дайте определение понятию «*аккредитация*».
17. Какому стандарту должны соответствовать аккредитующие органы?
18. Каким требованиям должна соответствовать испытательная лаборатория?
19. Какие действия включены в процедуру аккредитации?
20. Назовите официально признанную путем аккредитации на компетентность и независимость организацию, имеющую право выполнять сертификацию однородной продукции в определенной области аккредитации.
21. Какие стандарты ИСО включают руководства по управлению окружающей средой?
1. Какой орган в Российской Федерации является национальным органом по сертификации?

2. Перечислите функции национального органа по сертификации.
3. На чем основывается законодательная база сертификации РФ?
4. Какой закон РФ устанавливает виды продукции, подлежащие обязательной сертификации?
5. С какого года в Российской Федерации осуществляется лицензионная деятельность на транспорте?
6. С какого года в Российской Федерации проводится добровольная сертификация на автомобильном транспорте?
7. Назовите законы, в которых отражены правовые основы сертификации и лицензирования в сфере автомобильного транспорта.
8. Дайте определение понятию «технический регламент».
9. Когда был принят Закон «О безопасности дорожного движения»?
10. Что является задачами Закона «О безопасности дорожного движения»?
11. Что охватывает система сертификации на автомобильном транспорте?

## **Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»**

### **Практическое занятие № 3**

#### **Изучение нормативно-правовых документов, определяющих порядок оказания услуг на предприятиях автосервиса**

#### **Учебные вопросы:**

- 1. Порядок оформления заказа на выполнение ТО и ремонта автотранспортного средства и его выполнения.**

Порядок оформления заказа в соответствии с требованиями «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290):

1. Заявка на оказание услуги (выполнение работы).

12. Исполнитель принимает к осуществлению (выполнению) только те услуги (работы), которые соответствуют характеру его деятельности. Оказание услуг (выполнение работ) производится **по предварительной заявке** или **без нее**. Заявка на оказание услуги (выполнение работы) 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. Если потребитель в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то его обслуживание осуществляется в порядке общей очереди

## 2. Заключение договора.

13. **Исполнитель обязан заключить договор** при наличии возможности оказать заявленную услугу (выполнить заявленную работу). Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами.

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

Потребитель, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автотранспортного средства. Потребитель, пользующийся правом на льготное обслуживание, предъявляет документы, подтверждающие наличие у него такого права. Право на льготное обслуживание сохраняется за ним и в тех случаях, если он пользуется автотранспортным средством по доверенности. При оформлении и выполнении договора документы, предъявляемые потребителем, не изымаются.

15. **Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ)** и должен содержать следующие сведения: а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя; в) 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); г) цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты; д) марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов; е) цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон; ж) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество; з) 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; и) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены; к) должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя; л) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

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

### 3. Составление приемосдаточного акта.

**18.** В случае если потребитель **оставляет исполнителю автотранспортное средство** для оказания услуг (выполнения работ), **исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт**, в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. **Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.**

### 4. Утрата договора.

19. В случае утраты договора потребитель должен известить об этом исполнителя. В этом случае автотранспортное средство выдается потребителю на основании его письменного заявления по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

### 5. Расторжение договора.

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

### 6. Недействительность договора

В соответствии с законом «О защите прав потребителей»:

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Особенности выполнения заказа:

#### 1. Дополнительные услуги.

20. Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

29. Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) оформляется договором.

## 2. Предупреждение потребителя.

21. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги (выполнение работы) в случае: а) обнаружения непригодности или недоброкачества запасных частей и материалов, полученных от потребителя; б) если соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

22. Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных в пункте 21 настоящих Правил обстоятельствах либо продолживший оказание услуги (выполнение работы), не дожидаясь истечения указанного в договоре срока (а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение) или не учитывая своевременное указание потребителя о прекращении оказания услуги (выполнения работы), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя, в разумный срок не заменит непригодные или недоброкачественные запасные части и материалы, не изменит указаний о способе оказания услуги (выполнения работы) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы), исполнитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

## 3. Проверка хода и качества оказания услуг (выполнения работ) (см. **Качество оказания услуг**)

31. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

## Выдача автотранспортного средства

### 1. Выдача АТС.

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

### 2. Контроль полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы) (см. **Качество оказания услуг**)

34. Выдача автомобильного транспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомобильного транспортного средства. 35. Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомобильного транспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), 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, некомплектности автомобильного транспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в при-

емосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению. Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки). Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнению договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок. После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автотранспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и вернуть их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также вернуть замененные (неисправные) узлы и детали.

3.

Полная или частичная утрата (повреждения) принятого у потребителя автотранспортного средства (запасных частей и материалов)

36. В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автотранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автотранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автотранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем. В случае оказания услуги (выполнения работы) с использованием предоставленных потребителем запасных частей и материалов исполнитель освобождается от ответственности за их полную или частичную утрату (повреждение), если потребитель предупрежден исполнителем об их особых свойствах, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).

Разногласия между потребителем и исполнителем по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы)

37. При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение. Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и потребитель поровну.

## **Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»**

### **Практическое занятие № 4**

**Изучение нормативно-правовых документов, определяющих систему технического обслуживания и ремонта автотранспорта**

## Учебные вопросы:

### 1. Виды технического обслуживания.

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 01.11.1992 № 43) определяет виды ТО.

#### Виды ТО

1.19. По периодичности, перечню и трудоемкости работ техническое обслуживание автотранспортных средств подразделяется на следующие виды:

- ежедневное техническое обслуживание (ЕО);
- периодическое техническое обслуживание (ТО);
- сезонное обслуживание (СО).

1.20. Ежедневное обслуживание предусматривает выполнение работ, обеспечивающих безопасность движения, заправочные работы и поддержание надлежащего внешнего вида автотранспортного средства.

Работы ЕО могут выполняться как самим владельцем автотранспортного средства, так и предприятием автотехобслуживания.

Ежедневное техническое обслуживание (ЕО) предусматривает каждый день выполнение работ, обеспечивающих безопасность движения, заправочные работы и поддержание надлежащего внешнего вида автотранспортного средства. Такое обслуживание может быть выполнено как своим владельцем автомобильного средства, так и предприятием автотехнического обслуживания (п. 1-20). Ежедневное обслуживание (ЕО) включает подготовку машины к эксплуатации, т.е. проведение работ по

- внешнему обзору (осмотру), например, отсутствия подтекания масла, топлива, охлаждающей жидкости;
- уборочно-моечные и сушильно-обтирочные операции, например, очистка двигателя от пыли и грязи;
- контрольно-смотровых работ по механизмам и системам (например, проверка натяжения ремня генератора), обеспечивающим безопасность движения, а также кузову, кабине, приборам освещения;
- крепежных работ и устранение всех неисправностей, обнаруженных в процессе эксплуатации и при контрольном осмотре;
- дозаправку автомобиля топливом, маслом, сжатым воздухом и охлаждающей жидкостью при предварительной проверке их уровня.

1.21. Периодическое техническое обслуживание предусматривает выполнение определенного объема работ через установленный изготовителем пробег автотранспортного средства. Выполняется, как правило, на предприятиях автотехобслуживания.

1.22. Периодическое техническое обслуживание подразделяется на следующие виды:

- обслуживание по талонам сервисных книжек (СК);
- первое (ТО-1) и второе (ТО-2) техническое обслуживание (четной кратности).

При ТО-1 выполняются:

- контрольно-осмотровые работы (табл.2) – здесь обнаруженные неисправности устраняются;
- регламентные профилактические работы (табл.2);
- диагностические и регулировочные операции на специализированных линиях или постах (табл.2) – для обеспечения безотказной эксплуатации автомобиля.

**Таблица 1**

**Соотношение количества позиций разных видов работ**

**по периодическим техническим обслуживаниям (по одной из моделей)**

| Номер периодического технического обслуживания | Количество позиций внутри (в составе) |                                     |   |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
|  | контрольно-осмотровых работ           | регламентных профилактических работ | диагностических и регулировочных операций |
| ТО-1   | 4                                     | 6                                   | 6   |
| ТО-2   | 8                                     | 9                                   | 7   |
| ТО-3   | 8                                     | 15                                  | 9   |
| ТО-4   | 8                                     | 12                                  | 7   |
| ТО-5   | 8                                     | 15                                  | 9   |
| ТО-6   | 6                                     | 14                                  | 7   |
| ТО-7   | 8                                     | 17                                  | 9   |
| ТО-8   | 8                                     | 9                                   | 7   |

Техническое обслуживание № 2 (ТО-2) предназначено для углубленной проверки технического состояния машины и ее механизмов. Объем ТО-2, кроме работ, входящих в ТО-1, включает тщательную проверку состояния всех агрегатов и узлов с их частичной разборкой. При ТО-2 выполняются:

- контрольно-осмотровые работы (табл.2) – здесь обнаруженные неисправности устраняются;
- регламентные профилактические работы (табл.2: состоят из девяти позиций, причем три из ТО-1 отсутствуют и три повторяются в ТО-2);

- диагностические и регулировочные операции на специализированных линиях или постах (табл.2: из семи позиций, причем одна из ТО-1 отсутствует, 5 повторяются) – для обеспечения безотказной эксплуатации автомобиля.

1.23. Периодичность и трудоемкость обслуживания устанавливаются изготовителем в инструкции (руководстве) по эксплуатации автотранспортных средств.

1.24. Сезонное обслуживание предусматривает выполнение работ по подготовке автотранспортных средств к зимней или летней эксплуатации в соответствии с рекомендациями изготовителя.

Сезонное техническое обслуживание (СО) предусматривает выполнение работ по подготовке автотранспортных средств к эксплуатации в зимний или летний период, в соответствии с рекомендациями изготовителя, т.е. проводится два раза год. СО необходимо для подготовки машины к переходу от осенне-зимнего (холодного) к весенне-летнему (теплому времени года) периоду эксплуатации и наоборот. СО включает все виды работ ТО-2 и работы, обеспечивающие своевременную подготовку к предстоящему сезону (смена эксплуатационных материалов в соответствии с предстоящим сезоном, выполнение специальных регулировочных работ, проверка уровня и плотности электролита аккумуляторных батарей, смена масла и топлива на соответствующие наступающему сезону). Отдельно СО рекомендуется проводить для подвижного состава, работающего в зоне холодного климата. Для остальных климатических зон СО совмещается с ТО-2 при соответствующем увеличении трудоемкости основного вида обслуживания.

Каждый вид технического обслуживания включает строго установленный перечень (номенклатуру) работ (операций), которые должны быть выполнены. Эти операции делятся на две составные части контрольную и исполнительскую. Контрольная (диагностическая) часть операций является обязательной, а исполнительская часть выполняется по потребности. Это значительно сокращает материальные и трудовые затраты при техническом обслуживании подвижного состава.



Рис.1. Классификация технического обслуживания

### Ремонт автотранспортных средств

**Ремонт** – это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик установленных изготовителем. Ремонт автотранспортных средств (агрегатов, узлов, систем) включает в себя разборочно-сборочные, слесарные, механические, медицинские, сварочные, жестяницкие, обойные и другие работы. Ремонт выполняется по потребности.

1.25. Ремонт автотранспортных средств (агрегатов, узлов, систем) включает в себя разборочно-сборочные, слесарные, механические, медицинские, сварочные, жестяницкие, обойные, окрасочные и другие работы.

1.26. Ремонт выполняется по потребности. В соответствии с назначением, характером и объемом выполняемых работ ремонт подразделяется на текущий (ТР) и капитальный (КР).

1.27. Текущий ремонт предназначен для устранения возникших отказов и неисправностей или их предупреждения выполнением необходимых работ по восстановлению или замене:

- у агрегатов - отдельных деталей или узлов, кроме базовых;

- у автотранспортных средств - отдельных деталей, узлов или агрегатов.

**Текущий ремонт** предназначен для устранения возникших мелких неисправностей и отказов или их предупреждения, способствуя выполнению установленных норм пробега автомобиля до капитального ремонта, путем выполнения необходимых работ по восстановлению или замене:

- у агрегатов – отдельных деталей или узлов, кроме базовых;

- у автотранспортных средств – отдельных деталей, узлов или агрегатов.

Срок выполнения текущего ремонта (кроме кузова) не более 10 дней (п.3.2.11.). Для строительных машин технический ремонт обеспечивает ремонт машины до очередного ремонта. Текущий ремонт (ТР) осуществляется в автотранспортных предприятиях или на станциях технического обслуживания. Текущий ремонт заключается в проведении разборочно-сборочных, слесарных, сварочных и других работ, а также замены деталей в агрегатах (кроме базовых) и отдельных узлов и агрегатов в автомобиле (прицепе, полуприцепе), требующих соответственно текущего ремонта. При текущем ремонте агрегаты на автомобиле меняют только в том случае если время ремонта агрегата превышает время, необходимое для его замены.

1.28. Капитальный ремонт полнокомплектных автотранспортных средств может выполняться на специализированных аттестованных изготовителем для этих целей предприятиях, оснащенных необходимым оборудованием, технологической документацией.

На предприятиях автотехобслуживания капитальный ремонт полнокомплектных автотранспортных средств не производится.

**Капитальный ремонт** обеспечивает полный или близкий к полному ресурсу ресурс машины и восстановление работоспособности агрегатов для обеспечения пробега машины до следующего капитального ремонта (или их списания, но не менее чем при 80% их пробега от норм пробега для новых автомобилей и агрегатов) путем восстановления и замены сборочных единиц, узлов и деталей, включая базовые. Капитальный ремонт полнокомплектных автотранспортных средств может выполняться на специализированных аттестованных изготовителем для этих целей предприятиях, оснащенных необходимым оборудованием и технологической документацией. На предприятиях автотехобслуживания капитальный ремонт полнокомплектных автотранспортных средств не производится. КР автомобилей, агрегатов и узлов выполняется на специализированных ремонтных предприятиях, заводах, мастерских. При капитальном ремонте автомобиля или агрегата выполняется его полная разборка на узлы и детали, которые затем ремонтируют или заменяют. После укомплектования деталями агрегаты собирают, испытывают и направляют на сборку автомобиля. При обезличенном методе ремонта автомобиль собирают из ранее отремонтированных агрегатов. Легковые автомобили и автобусы направляют в капитальный ремонт, если необходим капиталь-

ный ремонт его кузова. КР кузова – восстановление геометрии, формы кузова (сварка, рихтовка, шлифовка). Грузовые автомобили направляют в капитальный ремонт, если необходим капитальный ремонт рамы, кабины, а также капитальный ремонт не менее трех основных агрегатов. За свой срок службы полнокомплектный автомобиль подвергается, как правило, одному капитальному

1.29. Агрегат подвергается капитальному ремонту в случаях, когда базовая деталь нуждается в замене или ремонте, требующем полной разборки агрегата, а также когда работоспособность агрегата не может быть восстановлена путем проведения текущего ремонта.

Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса» Практическое занятие № 5 Изучение нормативно-правовых документов, определяющих правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания

**Учебные вопросы:**

- 1. Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания 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 01.11.1992 № 43).**
- 2. Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).**
- 1. Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания 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 01.11.1992 № 43).**

Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания определяются 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 01.11.1992 № 43).

3.1.2. 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.

Примерный перечень работ и услуг приведен в Приложении 1.

Приложение 1

(справочное)

### ***Примерный перечень работ и услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств, принадлежащих гражданам***

1. Техническое обслуживание и ремонт

Уборочно-моечные работы

Контрольно-диагностические работы

Крепежные работы

Регулировочные 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: жестяничко-сварочные, арматурные, обойные, окрасочные и др.)

Шиномонтажные, шиноремонтные, ремонт камер

Слесарно-механические работы

Медницкие работы

2. 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.п.)

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

Перечень оказываемых услуг в зависимости от количества рабочих постов и возможностей предприятия автотехобслуживания утверждается вышестоящей организацией.

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

## Прием заказов

3.1.3. Прием заказов на выполнение работ и услуг производится в соответствии с режимом работы стола заказов.

В случае производственной невозможности принятия автотранспортного средства в день обращения производится запись заказчика на планируемый период в журнале с указанием даты и времени представления автотранспортного средства на автообслуживающее предприятие. Предварительная запись может осуществляться по телефону.

При отсутствии на предприятии необходимых для ремонта запасных частей на них устанавливается очередность в пределах выделенных годовых фондов.

Если заказчик в назначенное время не прибыл на предприятие, то автотранспортное средство принимается в порядке общей очереди.

### **Доставка автомобилей на автообслуживающее предприятие**

3.1.4. Доставка автомобилей на автообслуживающее предприятие осуществляется заказчиком или средствами предприятия за счет заказчика

## **Правила оформления заказов и приемки автотранспортных средств**

3.2. Правила оформления заказов и приемки автотранспортных средств.

### **Форма подачи заявки**

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

### **Документы к заявке**

3.2.2. 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.

Предприятие (организация, учреждение) предоставляет гарантийное письмо с указанием объема работ, подписанное руководителем предприятия и главным бухгалтером. Представитель заказчика предъявляет доверенность на право сдачи автотранспортного средства в техническое обслуживание и ремонт и его получения с предприятия.

В случае невозможности принятия автотранспортного средства на техническое обслуживание и ремонт в заявке должна быть указана причина отказа, подписанная соответствующим должностным лицом.

### **Право на внеочередное пользование услугами**

3.2.3. Право на внеочередное пользование всеми видами услуг на автообслуживающих предприятиях предоставляется отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.

Заказчики, пользующиеся правом на внеочередное пользование услугами, предъявляют соответствующие документы и технический паспорт на автотранспортное средство. Право на внеочередное обслуживание сохраняется за ними при пользовании автотранспортным средством по доверенности.

Лицам, пользующимся автотранспортными средствами по доверенности, не упомянутым выше, право на внеочередное обслуживание не предоставляется.

3.2.4. Правом на внеочередное пользование услугами пользуются автотуристы, следующие транзитом (при предъявлении личного паспорта), и граждане, заключившие договора с предприятием на абонементное обслуживание.

Примечание. Транзитным считается автотурист, находящийся на расстоянии не менее 300 км от места жительства. К автотуристам относятся также водители автобусов, занятые экскурсионным обслуживанием.

### Запрет на изъятие технического паспорта

3.2.5. При оформлении заказов на техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств запрещается изъятие у владельцев технических паспортов.

### **Хранение автотранспортных средств, ожидающих выполнения работ**

3.2.6. Автотранспортные средства, принятые автообслуживающим предприятием и ожидающие выполнения работ, хранятся на предприятии, в том числе на открытых площадках, а снятые с автомобиля агрегаты (кроме кузова) и узлы - в помещениях предприятия.

### **Прием иномарок и отечественных атс старше 10 лет**

3.2.8. Прием в ремонт автотранспортных средств иностранного производства, а также отечественных, снятых с производства свыше 10 лет, осуществляется при наличии на предприятии соответствующих агрегатов, узлов, деталей и материалов или при условии предоставления таковых заказчиком. При этом допускается проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту этих автотранспортных средств при отсутствии нормативно-технической и технологической документации с оплатой заказа на договорной основе.

### **Обслуживание льготников**

3.2.9. Заказчики, имеющие право на внеочередное пользование услугами автообслуживающего предприятия, сдают автотранспортные средства вне очереди, при этом уже начатые работы по техническому обслуживанию или ремонту автотранспортных средств других лиц не приостанавливаются.

Автотуристам и владельцам автотранспортных средств, находящихся на абонементном обслуживании, первоочередное право на замену номерных агрегатов не предоставляется

### **Наличие дефектов при выдаче**

3.2.10. При несогласии заказчика на проведение работ по устранению неисправностей, угрожающих безопасности движения, или при невозможности в процессе ремонта автотранспортного средства устранить указанные неисправности автообслуживающее предприятие при выдаче автотранспортного средства в заказ-наряде производит отметку: "Автотранспортное средство имеет дефекты, угрожающие безопасности движения".

### **Сроки выполнения то и ремонта**

3.2.11. 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:

- техническое обслуживание - 2-х дней (с учетом графика сменности);
- текущий ремонт (кроме кузова) - 10 дней;
- ремонт двигателя (капитальный) - 2-х дней;
- наружная окраска кузова со снятием старой краски - 15 дней;
- наружная окраска кузова без снятия старой краски - 10 дней;
- полная окраска кузова со снятием старой краски - 20 дней;
- полная окраска кузова без снятия старой краски - 15 дней;
- жестяницко-сварочные работы - 20 дней;
- сложные жестяницко-сварочные работы - 30 дней;
- жестяницко-сварочные работы с последующей окраской - 35 дней;
- сложные жестяницко-сварочные работы с последующей окраской - 50 дней.

### **Отказ заказчика от выполнения заказа**

3.2.12. Заказчик вправе отказаться от заказа на выполнение обслуживания (ремонта) и потребовать возмещения убытков, если автообслуживающее предприятие не может выполнить обслуживание (ремонт) к указанному в заказ-наряде сроку.

Заказчик вправе также назначить новый срок, в течение которого обслуживание (ремонт) должно быть выполнено.

Примечание. Данные требования заказчика не подлежат удовлетворению, если предприятие докажет, что просрочка выполнения услуги произошла по вине заказчика или вследствие непреодолимой силы.

### **Заказ-наряд и рекламационный акт**

3.2.13. Прием заявки заказчика к исполнению на автообслуживающем предприятии оформляется заказ-нарядом и при необходимости его продолжением, а заявки на гарантийный ремонт - рекламационным актом по форме, устанавливаемой изготовителем. В заказ-наряде указываются согласованный с заказчиком объем работ, необходимые запасные части и материалы, стоимость и срок выполнения заказа.

### ***Приемо-сдаточный акт***

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

3.2.15. При приемке автотранспортного средства заказчику выдаются копии приемо-сдаточного акта и заказ-наряда.

#### ***Запчасти заказчика***

3.2.16. 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 приемо-сдаточного акта.

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

#### ***Дополнительные работы***

3.2.17. В случае если заказчик обращается с просьбой произвести дополнительные работы, не оговоренные ранее оформленным заказом, то на основании дополнительной заявки выписывается продолжение заказ-наряда и устанавливается новый срок выполнения работ.

Дополнительные работы выполняются с учетом очередности.

#### ***Утрата заказ-наряда или приемо-сдаточного акта***

3.2.18. При утрате заказчиком копии заказ-наряда или приемо-сдаточного акта автотранспортное средство выдается по письменному заявлению заказчика с предъявлением документа, удостоверяющего его личность.

#### ***Ремонт поврежденного автомобиля***

3.2.19. Составление калькуляции и оформление документов по определению стоимости ремонта поврежденного автотранспортного средства, его стоимости с учетом технического состояния и амортизационного износа, а также оценка потери товарного вида производятся консультационными отделами как самостоятельный вид услуг по письменному заявлению владельца или по запросу заинтересованных организаций.

Отсутствие калькуляции у заказчика не является основанием для отказа в приеме автотранспортного средства в ремонт.

#### ***Не оформления заявки и приемо-сдаточного акта***

3.2.20. Выполнение услуг на автообслуживающем предприятии в присутствии заказчика, таких как подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы ТО и ремонта, мойка и другие, может производиться без оформления заявки и приемо-сдаточного акта. При этом оформляется номерной талон, левая часть которого после окончания работ выдается заказчику. Допускается применение чеков кассовых аппаратов при оформлении и оплате работ, а также ведение кассовых операций без применения кассовых аппаратов. В этом случае владельцу выдается квитанция об уплате выполненных работ установленного образца.

## Самообслуживание

3.2.21. При наличии на предприятии автотехобслуживания участков самообслуживания заказчик может производить на них техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств собственными силами с использованием оборудования и инструмента предприятия.

Заказчик обязан соблюдать установленные правила техники безопасности, пожарной безопасности и производственной санитарии. Ознакомление заказчика с требованиями "Положения о порядке предоставления услуг на участках самообслуживания СТО" выполняет представитель предприятия, о чем делается запись в специальном журнале.

### **Оплата услуги**

3.2.24. Заказчик оплачивает предоставляемые предприятием услуги, запасные части и материалы в следующем порядке:

- при стоимости заявленных работ на ТО и ремонт до 1000 руб. - после выполнения заказа;
- при стоимости заявленных работ свыше 1000 руб. - при оформлении заказа вносится аванс в размере не менее 50% ориентировочной стоимости работ и полная стоимость используемых запасных частей и материалов. Окончательный расчет производится после выполнения заказа.

Заказчик может, по своему усмотрению, оплатить полностью стоимость услуг при оформлении заказа.

3.2.25. В случае выявления в процессе ремонта необходимости выполнения дополнительных работ, не предусмотренных при первоначальном оформлении заказ-наряда, предприятие вправе выполнить эти работы в пределах 10% стоимости заказа без предварительного согласования с заказчиком, о чем заказчик предупреждается при оформлении заказ-наряда. При стоимости дополнительных работ свыше 10% заказчику направляется почтовое приглашение для согласования новой стоимости работ. Работа с автотранспортным средством в этом случае приостанавливается, и оно перемещается в зону ожидания.

Время с момента отправления и до получения этого приглашения заказчиком (по датам почтовых штемпелей) в срок исполнения заказа не входит, а общий срок выполнения заказа увеличивается.

Пункт 3.2.24 не распространяется на автотранспортные средства владельцев - юридических лиц.

3.2.26. Заказы юридических лиц выполняются в сроки, установленные на основании заказ-наряда, после предварительной оплаты полной стоимости работы, запасных частей и материалов.

### **Отказ от услуги**

3.2.27. Заказчик вправе отказаться от услуг предприятия и получить автотранспортное средство, оплатив стоимость фактически выполненных работ и возместив предприятию прямые убытки, причиненные расторжением договора <\*>.

-----

<\*> Договором между автообслуживающим предприятием и заказчиком является оформленный в установленном порядке бланк заказ-наряда.

## **Нарушение автообслуживающим предприятием условий заказа**

3.2.28. Если автообслуживающее предприятие выполнило обслуживание (ремонт) с ненадлежащим качеством либо нарушило иные условия заказа (кроме нарушения сроков исполнения работ), заказчик вправе требовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения допущенных нарушений в соразмерный срок;
- возмещения понесенных заказчиком расходов на устранение допущенных нарушений;
- соответствующего уменьшения стоимости выполненных работ по обслуживанию (ремонту).

Сроки устранения нарушений должны соответствовать срокам, указанным в пункте 3.2.11.

3.2.29. Заказчик вправе отказаться от заказа на выполнение обслуживания (ремонта) и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок нарушения, указанные в п. 3.2.28, не были устранены предприятием.

### **2. Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).**

#### **Заявка на оказание услуг**

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

Оказание услуг (выполнение работ) производится по предварительной заявке или без нее.

Заявка на оказание услуги (выполнение работы) 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.

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

#### **Договор на оказание услуги**

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

Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами.

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

в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.

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

Потребитель, пользующийся правом на льготное обслуживание, предъявляет документы, подтверждающие наличие у него такого права. Право на льготное обслуживание сохраняется за ним и в тех случаях, если он пользуется автотранспортным средством по доверенности.

При оформлении и выполнении договора документы, предъявляемые потребителем, не изымаются.

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

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) 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);

г) цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;

д) марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

е) цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

ж) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

з) 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;

и) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

к) должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

л) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

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

### Приемо-сдаточный акт

18. В случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемо-сдаточный 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 договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю

### **Утрата договора**

19. В случае утраты договора потребитель должен известить об этом исполнителя. В этом случае автотранспортное средство выдается потребителю на основании его письменного заявления по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

### **Дополнительные услуги**

20. Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту.

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

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

### **Выдача атс**

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

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

35. Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автотранспортного средства, а также

объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), 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, некомплектности автомобилотранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

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

После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автомобилотранспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и вернуть их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также вернуть замененные (неисправные) узлы и детали.

## Утрата атс

36. В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомобилотранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автомобилотранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автомобилотранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

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

## **Разногласия между потребителем и исполнителем**

37. При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автомобилотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на

экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и потребитель поровну.

## **Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»**

### **Практическое занятие № 6**

#### **Изучение нормативно-правовых документов, определяющих ответственность исполнителя за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору**

##### **Учебные вопросы:**

- 1. Ответственность исполнителя в соответствии с законом «О защите прав потребителей».**
  - 2. Ответственность исполнителя в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).**
- 
- 1. Ответственность исполнителя в соответствии с законом «О защите прав потребителей».**

В соответствии с действующим законодательством исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору.

Закон «О защите прав потребителей» определяет следующее.

##### **Не надлежащая информация о товаре и услуге**

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

(п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

## Ответственность за нарушения прав потребителя

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

КонсультантПлюс: примечание.

О возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ или услуг см. также параграф 3 главы 59 ГК РФ.

## ***Ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)***

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

КонсультантПлюс: примечание.

О компенсации морального вреда см. также параграф 4 главы 59 ГК РФ.

#### Статья 15. Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

#### **Ответственность за срок выполнения работ (оказания услуг)**

##### Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

## Нарушение исполнителем сроков выполнения работ

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

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

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Абзац исключен. - Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

### **Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Абзац исключен. - Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

### **Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пе-

ню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

## Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

### **2. Ответственность исполнителя в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).**

В Правилах оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств указано :

38. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

### ***Ненадлежащее информирование потребителя об услуге***

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 пунктом 40 настоящих Правил, за недостатки услуги (работы), возникшие после ее принятия потребителем вследствие отсутствия у него такой информации.

### **Обнаружение недостатков оказанной услуги (выполненной работы)**

40. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя: а) безвозмездного устранения недостатков; б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены; в) безвозмездного повторного выполнения работы; г) 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.

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.

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 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

### **Гарантийный срок и ответственность исполнителя**

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 2 лет и недостатки оказанной услуги (выполненной работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 40 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

### **Устранение недостатков**

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

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 2 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:

- а) соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу (выполненную работу);
- б) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами;
- в) отказа от исполнения договора и возмещения убытков.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 23.01.2007 N 43)

### **Качество запчастей**

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.

## **Нарушение сроков оказания услуг**

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:

- а) назначить исполнителю новый срок;
- б) поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- г) отказаться от исполнения договора.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 23.01.2007 N 43)

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.

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

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

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 процентов 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 пунктом 46 настоящих Правил.

Неустойка (пени) за нарушение сроков окончания 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 окончания оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 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.

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.

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

### Ответственность в случае вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя

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.

### **Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя**

54. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

### Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса» Практическое занятие № 7 Изучение нормативно-правовых документов, определяющих права потребителя услуг в автосервисе

#### Учебные вопросы:

1. Права потребителя в соответствии с законом «О защите прав потребителей».
2. Права потребителя в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).

1. Права потребителя в соответствии с законом «О защите прав потребителей».

В соответствии с законом «О защите прав потребителей» потребитель обладает определенными правами.

### **Безопасность товара и услуги**

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потреби-

ля, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

По вопросу, касающемуся применения абзаца 2 пункта 4, см. письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 N ИК-110-19/3022.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу. - Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ

## Судебная защита прав потребителей

### Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

### **Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

#### Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

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

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

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

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

## **2. Права потребителя в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).**

### **Дополнительные услуги**

20. Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту.

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

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

## **Проверка ход и качество оказания услуг**

31. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

## **Расторжение договора**

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

## **Нарушение сроков оказания услуги**

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:

- а) назначить исполнителю новый срок;
- б) поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- г) отказаться от исполнения договора.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 23.01.2007 N 43)

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.

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

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

**Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»**

**Практическое занятие № 8**

**Изучение нормативно-правовых документов, определяющих порядок выдачи автотранспортного средства после его обслуживания и ремонта**

## Учебные вопросы:

- 1. Выдача АТС в соответствии с Правилами предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания 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 01.11.1992 № 43).**
- 2. Выдача АТС в соответствии с Правилами предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).**
- 1. Выдача АТС в соответствии с Правилами предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания 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 01.11.1992 № 43).**

### 3.3. Порядок выдачи автотранспортных средств.

3.3.1. Автотранспортное средство выдается заказчику или его представителю после полной оплаты выполненных работ при предъявлении копии приемо-сдаточного акта и заказ-наряда, документов, удостоверяющих личность заказчика, а для представителя - также доверенности, оформленной в установленном порядке.

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

3.3.3. 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.

3.3.4. Все претензии, касающиеся комплектности или подмены отдельных составных частей автотранспортного средства, заказчик обязан предъявить предприятию непосредственно при получении его из технического обслуживания и ремонта. В противном случае он теряет право впоследствии ссылаться на эти недостатки.

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

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

3.3.7. 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 заказ-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.

3.3.8. 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.

3.3.9. В случае нарушения заказчиком требований настоящих Правил предприятие вправе аннулировать заказ. В этом случае заказчик обязан оплатить стоимость выполненных работ.

## **2. Выдача АТС в соответствии с Правилами предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания в соответствии с Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).**

### **Выдача АТС**

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

34. Выдача автомобильного транспортного средства производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомобильного транспортного средства.

35. Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомобильного транспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), 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, некомплектности автомобильного транспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

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

После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автомобильное транспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей

и материалов и вернуть их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также вернуть замененные (неисправные) узлы и детали.

### **Гарантии и ответственность**

#### **3.4. Гарантии и ответственность.**

3.4.1. Автообслуживающее предприятие после выполнения работ по обслуживанию (ремонту) обязано передать заказчику автотранспортное средство, отвечающее обязательным требованиям нормативно-технической документации в пределах выполненного объема работ.

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

3.4.3. 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 месяцев;
- на работы по полной и частичной окраске - в течение 6 месяцев.

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

3.4.4. 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 и должны быть не менее 12 месяцев.

На восстанавливаемые предприятием-изготовителем двигатели автотранспортных средств гарантийный срок устанавливается не менее 12 месяцев.

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.

3.4.5. 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.

3.4.6. Претензии, указанные в п. 3.4.3 настоящих Правил, должны быть предъявлены заказчиком не позднее 10 дней по истечении гарантийного срока.

Претензии не принимаются в случае несоблюдения заказчиком правил технической эксплуатации, дорожно-транспортного происшествия <\*> или при ремонте установленного агрегата, узла, детали без предъявления автотранспортного средства на автообслуживающее предприятие, а также в случае предъявления претензии после установленного срока.

-----  
<\*> При отсутствии вины автообслуживающего предприятия за качество выполненных работ или дефектов установленных агрегатов, узлов или деталей.

3.4.7. При ремонте автотранспортного средства, связанном с устранением дефекта в течение гарантийного срока, установленного в п. п. 3.4.3 и 3.4.4 настоящих Правил, срок гарантии на работы, агрегаты, узлы и детали продлевается на время работ по устранению рекламации.

3.4.8. В случае несогласия заказчика с заключением автообслуживающего предприятия по предъявленной рекламации за ним сохраняется право за соответствующую плату направить автотранспортное средство на техническую экспертизу или диагностирование. При подтверждении обоснованности рекламации расходы по определению и устранению дефектов несет автообслуживающее предприятие.

3.4.9. Иски заказчиков к автообслуживающему предприятию и предприятия к заказчикам, вытекающие из настоящих Правил, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

3.4.10. Заказчик имеет право:

- на выборочное проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию (ремонту);

- требовать обоснования стоимости работ;

- при получении автотранспортного средства проверить его комплектность, полноту и качество выполненных работ внешним осмотром и опробованием работы отдельных элементов автотранспортного средства, а также за дополнительную плату проверить его на специализированных постах диагностирования с выдачей контрольно-диагностической карты (Приложение 7).

3.4.11. Заказчик также имеет право обращаться в вышестоящие организации, которым подчинено автообслуживающее предприятие, для рассмотрения конфликтных вопросов. Конфликтная комиссия назначается вышестоящей организацией с участием в ней, при необходимости, представителей незаинтересованных организаций.

3.4.12. В случае нарушения предусмотренных п. 3.2.28 сроков устранения недостатков, несоблюдения сроков исполнения работ, а также новых сроков, назначаемых заказчиком (п. 3.2.12), автообслуживающее предприятие уплачивает заказчику, при окончательном расчете, неустойку в размере 3% от стоимости работы по заказу за каждый день просрочки. При этом сумма неустойки не может превышать стоимости работы по заказ-наряду.

3.4.13. 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.

Стоимость предоставляемых заказчиком запасных частей (материалов) устанавливается по согласованию с заказчиком при оформлении заказ-наряда.

3.4.14. Претензии по случаям, предусмотренным в п. п. 3.2.12, 3.2.28 и 3.4.13, могут быть предъявлены заказчиком в процессе выполнения заказа, при выдаче автотранспортного средства (агрегата, узла, детали) заказчику, а по качеству и объему выполненных услуг также в течение гарантийного срока на выполненные работы (использованные при ТО и ремонте агрегаты, узлы и детали).

3.4.15. Ущерб, причиненный жизни, здоровью или имуществу заказчика вследствие производственных недостатков автообслуживающего предприятия, а также применения при обслуживании (ремонте) материалов, запасных частей, технологического оборудования, приборов, инструментов, приспособлений либо иных средств, не обеспечивающих безопасность эксплуатации автотранспортного средства, подлежит возмещению в полном размере.

3.4.16. Ущерб, причиненный жизни, здоровью или имуществу заказчика, подлежит возмещению, если он наступил в течение предусмотренного настоящим Положением 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.

3.4.17. 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.

3.4.18. Моральный ущерб, причиненный заказчику автообслуживающим предприятием, вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителя, подлежит возмещению.

Размер и порядок возмещения определяется судом.

3.4.19. Автообслуживающее предприятие (предприятие-изготовитель) освобождается от ответственности, если докажет, что ущерб возник вследствие нарушения заказчиком правил эксплуатации и хранения автотранспортного средства (агрегата, узла, детали).

3.4.20. Незнание вредных свойств материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или иных средств, используемых при обслуживании (ремонте) автотранспортных

средств, не освобождают автообслуживающее предприятие от ответственности за ущерб, причиненный жизни, здоровью или имуществу заказчика.

## **Дисциплина «Правовые вопросы автосервиса»**

### **Практическое занятие № 9**

#### **Изучение нормативно-правовых документов, определяющих качество услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств**

##### **Учебные вопросы:**

- 1. Нормативно-правовые документы, определяющие требования к качеству ТО и ремонту автотранспортного средства.**
  - 2. Проверка качества оказания услуг (выполнения работ) в ходе ТО и ремонта автомобиля и при его получении.**
- 
- 1. Нормативно-правовые документы, определяющие требования к качеству ТО и ремонту автотранспортного средства.**

Качество технической эксплуатации автомобилей – «совокупность свойств, определяющих степень пригодности автомобиля, оборудования, агрегата, детали, материала к выполнению заданных функций при их использовании по назначению, т.е. к эксплуатации».

Качество технического обслуживания и ремонта автомобиля – «способность удовлетворить потребности клиентов, связанные с использованием, эксплуатацией, поддержанием и восстановлением работоспособности автомобиля» (Марков О.Д. в книге «Автосервис»).

Высокое качество технического обслуживания и ремонта автомобилей полезно обществу в целом, поскольку способствует повышению надежности автотранспорта, безопасности на дорогах, улучшению экологической обстановки в крупных городах.

Управление качеством технического обслуживания и ремонта автомобиля – это установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня его качества при обосновании, разработке и организации выполнения, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на влияющие условия и факторы.

Объекты управления качеством технического обслуживания и ремонта автомобиля – процессы формирования, воспроизводства, сохранения и восстановления качества на всех стадиях технологического процесса и входящие в состав этих процессов элементы: труд, средства и предметы труда, модели процессов, нормативы (модели результатов процессов), среда (условия осуществления процессов).

Субъект управления качеством технического обслуживания и ремонта автомобиля – органы управления, осуществляющие управление объектом на основе информации о его состоянии.

Средства управления качеством технического обслуживания и ремонта автомобилей – системы нормативно-технической документации, технические средства управления и средства технического обеспечения испытаний и контроля качества обслуженных и отремонтированных автомобилей. Нормативно-техническую документацию разделяют:

1. Документы, регламентирующие качество услуг.

## 2. Документы, обеспечивающие качество услуг.

К документам, регламентирующим качество услуг, относят:

1. Закон «О защите прав потребителей».
2. **Федеральный закон «О техническом регулировании», принят 15 декабря 2002 года.**
3. «Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств». (Постановлением правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290).
4. ГОСТ Р 51709-2001. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки. Дата введения 2002 – 01 – 01.
5. ГОСТ Р 52033-2003, Автомобили с бензиновыми двигателями. Выбросы загрязняющих веществ с отработавшими газами. Нормы и методы контроля при оценке технического состояния.
6. *ГОСТ 25478—82. Автомобили грузовые и легковые, автобусы, автопоезда. Требования безопасности к техническому состоянию. Методы проверки; ГОСТ 17.2.2.03—87. Нормы и методы измерений содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей с бензиновыми двигателями. Требования безопасности; ОСТ 37.001.082—82. Подготовка предпродажная легковых автомобилей; ТУ 37.001.1131—83. Приемка, ремонт и выпуск из ремонта кузовов и кузовных деталей легковых автомобилей на предприятиях автосервис; стандарты предприятий по комплексной системе управления качеством услуг (продукции); Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам; Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей, принадлежащих гражданам; \* Положение о порядке приема и расчетов с населением за детали, узлы и агрегаты, подлежащие восстановлению и использованию при ремонте легковых автомобилей; Прейскуранты на техническое обслуживание, ремонт и запасные части легковых автомобилей. Дополнения к прейскурантам; типовое положение о метрологической службе предприятия; руководства по ремонту автомобилей; руководства (инструкции) по эксплуатации автомобилей; сервисные книжки на легковые автомобили; каталоги запасных частей автомобилей; перечень работ и услуг, выполняемых предприятием; технологическая документация по видам работ, проводимых при обслуживании и ремонте легковых автомобилей.*

Документы, обеспечивающие качество услуг.

Организация ТО и ремонта включает применение технических, технологических и учетных документов, использование технических условий, технологических карт, а также организацию рабочих мест и отладку работы на них.

**Технологические карты** отражают порядок проведения операций, применение определенного оборудования, приспособлений и инструмента, необходимых материалов, выполнение работ исполнителями соответствующей профессии и квалификации и служат средством синхронизации загрузки рабочих постов. С их помощью можно корректировать технологически процесс путем перераспределения групп работ по постам с учетом их трудоемкости и специализации, расчленения некоторых групп работ на отдельные операции и совмещения их с другими операциями. Карты могут быть операционно-технологическими и постовыми.

**Операционно-технологические карты** представляют перечень операций, составленный в определенной технологической последовательности по агрегатам, узлам и системам автомобиля. По-

**стовые** - это те же операционно-технологические карты, в которых перечень и последовательность операций скорректированы в соответствии со схемой расстановки исполнителей и методом организации производства

## **2. Проверка качества оказания услуг (выполнения работ) в ходе ТО и ремонта автомобиля и при его получении.**

Проверка качества ТО и ремонта в ходе и при их окончании проводится в соответствии с «**Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств**»:

Проверка хода и качества оказания услуг (выполнения работ).

31. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Контроль полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы) при выдаче автомобиля

34. Выдача автотранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автотранспортного средства. 35. Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автотранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), 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, некомплектности автотранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению. Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки). Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок. После исполнения договора или отказа потребителя от его исполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автотранспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и вернуть их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также вернуть замененные (неисправные) узлы и детали.

Вариант 2

### **5.17 Устный ответ 2**

**Тема: «Правила оформления текстовых документов»**

**Задание:** Ответить на вопросы:

1. На какие виды подразделяют текстовые документы по ГОСТ 2.105-95?
2. Какими способами выполняются подлинники документов и их копии?
3. Как нумеруются пункты в разделах и подразделах документа?
4. Как в тексте оформляются формулы и пояснения к ним?
5. Каким образом в тексте обозначают физические величины, их единицы и числовые значения?
6. Назовите требования к оформлению приложений.
7. Как оформляются иллюстрации?
8. Назовите основные требования к построению таблиц.
9. Как оформляются сноски в тексте документа?
10. Какие требования предъявляются к оформлению титульного листа документа?

**5.17.2 Время на подготовку и выполнение: 30 минут**

**5.17.3 Перечень объектов контроля и оценки**

Наименование объектов контроля и оценки

Основные показатели оценки результата

Оценка

3 4. Знание основных положений конструкторской, технологической и другой нормативной документации

- Общие требования к текстовым документам по ГОСТ 2.105-95. *30 баллов*

За правильный ответ с учетом его полноты выставляется от 1 до 3 баллов.

За неправильный ответ – 0 баллов.

Вариант 3

Время выполнения – ... минут

4.2 Расчетное задание

МДК.02.02 Управление процессом технического обслуживания и ремонта автомобилей ....