



М.В. Шавнина
А.П. Панычев
Е.Г. Есюнин
Т.А. Полуяктова

ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Екатеринбург
2013

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»
Кафедра сервиса и эксплуатации транспортных
и технологических машин

М.В. Шавнина
А.П. Панычев
Е.Г. Есюнин
Т.А. Полуяктова

Правовые вопросы сервисных услуг

Методические указания к проведению практических занятий
для студентов очной и заочной форм обучения
направлений 190600.62 «Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов»
и 190109.65 «Наземные транспортно-технологические средства»
по дисциплине «Правовые вопросы сервисных услуг»

Печатается по рекомендации методической комиссии ИАТТС.
Протокол № 2 от 2 октября 2012 г.

Рецензент – канд. техн. наук, доцент А.И. Шкаленко

Редактор Е.А. Назаренко
Оператор компьютерной верстки Т.В. Упова

Подписано в печать 03.04.2013	Поз. 49
Плоская печать	Формат 60×84 1/16
Заказ №	Тираж 10 экз.
	Печ. л. 1,39
	Цена р. к.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

ВВЕДЕНИЕ

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.

Основной задачей настоящих методических указаний является своевременное ознакомление учащихся с нормативно-правовой базой автосервисного предприятия, рассмотрение и систематизация нормативных документов, регламентирующих отношения между потребителями и поставщиками услуг – исполнителями.

ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

Целью дисциплины является подготовка специалистов в области технического сервиса машин и оборудования; приобретение студентами знаний по методам обоснования объема и номенклатуры сервисных услуг технического обслуживания и ремонта транспортных машин; приобретение знаний по методам оптимизации инфраструктуры сервиса с учетом особенностей технологий производства, правил логистики и правовых норм сервисного обслуживания техники, принадлежащей физическим и юридическим лицам, а также ответственность исполнителя.

Задачами дисциплины являются обучение навыкам технологического проектирования баз сервиса транспортных машин, выбора и оптимизации структуры производственной базы по ТО и ремонту, оказания сервисных услуг.

Основным методом усвоения материала является самостоятельная работа студентов с литературными источниками и освоение практических навыков по ТО и ремонту во время практических занятий.

Для закрепления знаний после изучения литературных источников необходимо ответить на все вопросы самопроверки, приведенные в методических указаниях.

УЧЕБНЫЕ ЗАНЯТИЯ

На учебных занятиях, проводимых со студентами, читаются лекции по узловым вопросам в порядке обобщения изучаемого самостоятельно материала по программе курса. При этом фиксируется внимание студентов на более сложных вопросах дисциплины. Такие лекции направлены на более успешную подготовку к сдаче зачета.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практические занятия имеют своей целью закрепление навыков в решении практических задач под руководством преподавателя. В содержание таких занятий включается работа с нормативными документами, а также решение тестовых заданий по данной дисциплине.

СДАЧА ЭКЗАМЕНА

До сдачи экзамена каждый студент должен выполнить контрольную работу в период экзаменационной сессии.

Известно, что зачет по курсу подводит итог работы студента над дисциплиной и результат его зависит во многом от интенсивности и планомерности самостоятельной учебы в течение всего года.

При подготовке к экзамену существенную помощь студенту могут оказать вопросы для самопроверки, помещаемые в указаниях к разделам курса.

ЛИТЕРАТУРА

Уголовный Кодекс Российской Федерации [Текст]: (принят Гос. думой 24.05.1996 г.).

«О безопасности дорожного движения» [Текст]: Федеральный закон РФ № 196-ФЗ (принят Гос. думой 15.11.1995 г.).

«О защите прав потребителей» [Текст]: Закон РФ № 2300 – 1 (принят Гос. думой 07.02.1992 г.).

Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290 «Об утверждении правил оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» [Текст].

ИСО 9000 – 94. Международные стандарты по управлению качеством [Текст].

ГОСТ Р 51709. Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию и методы проверки [Текст]. – Введ. 2001–01–02.

ГОСТ 21624. Система технического обслуживания и ремонта автомобильной техники [Текст]. – Введ. 1983–01–01.

«Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)» [Текст]: РД 37.009.026 – 92: утв. Приказом Минпрома РФ от 01.11.1992 № 43.

«Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта» [Текст]: утв. Минавтотрансом РСФСР 20.09.1984.

Миротин, Л.Б. Управление автосервисом [Текст] / Л.Б. Миротин. М.: Экзамен, 2004.– 319 с.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативно-правовая база системы автосервиса. Система технического обслуживания и ремонта автотранспорта. Техническая диагностика. Информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров. Порядок оказания услуг. Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителя. Организация технического обслуживания, ремонта автотранспортных средств и предоставление услуг. Правила предоставления и пользование услугами предприятий автотехобслуживания. Правила приемки и выдачи автомобилей. Общие технические требования к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта. Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве, монтаже, разработке и обслуживании. Маркетинговое исследование рынка автосервиса. Анализ опыта организации сервиса за рубежом.

УКАЗАНИЯ К РАЗДЕЛАМ КУРСА

В условиях рыночной экономики в нашей стране наблюдается разобщенность форм и методов организации технического обслуживания, ремонта автотранспортных средств и предоставления услуг, но техническое состояние автомобиля должно соответствовать установленным нормам, т.е. должна обеспечиваться безопасность дорожного движения (статья 16 Федерального закона РФ «О безопасности дорожного движения»: «техническое состояние и оборудование транспортных средств, участвующих в дорожном движении, должны обеспечивать безопасность дорожного движения...») (прил. 3).

Основными нормативными документами являются ГОСТ Р 51709 «Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки» и «Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта» (прил. 10, 11).

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА СИСТЕМЫ АВТОСЕРВИСА

При изучении данного раздела надо знать, что 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 организационно-правовые условия деятельности автосервисного предприятия; контроль безопасности

результатов оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя услуг.

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

Нормативно-правовая документация определяет следующие условия: обеспечение экономической безопасности исполнителя и потребителя услуг; защита прав потребителя.

Деятельность предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей регламентируется и во много 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*); 2) организационно-техническую (*прил. 7, 9, 11, 12, 13, 14*); 3) технологическую (*прил. 10, 15*); 4) методическую (*прил. 16*); 5) документы по сертификации (*прил. 2*); 6) документы по лицензированию (*прил. 4*).

СИСТЕМА ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА АВТОТРАНСПОРТА

При изучении данного раздела следует обратиться к следующим нормативным документам: ГОСТ 21624. Система технического обслуживания и ремонта автомобильной техники (*прил. 14*); Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта (*прил. 10*); рекомендации заводов-изготовителей (инструкция по эксплуатации автомобилей); сервисная книжка; Постановление Правительства № 290 от 11.04.2001 г. «Об утверждении Правил оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (*прил. 7*).

ТЕХНИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА

Рекомендуется обратиться к следующим нормативным документам:

1. ГОСТ Р 51814.1 – 2009. Системы менеджмента (*прил. 8*). Первый раздел посвящен диагностике.

2. Правила оказания услуг (*прил. 7*). Статья 34 гласит: «выдача автомобильного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги...», т.е. соответствия ГОСТ 51709 (Автотранспортные средства. Методы проверки).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ АВТОСЕРВИСА

В разделе «Информация об услугах автосервиса» следует усвоить следующие понятия и определения: *«услуги автосервиса»* (услуги по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств, относящиеся к разным отраслевым группам, все они направлены на удовлетворение потребностей, связанных с поддержанием нормального технического состояния и эксплуатационных характеристик автотранспортного средства); *«автосервис»* (одна из отраслей сферы услуг); *«рынок автосервисных услуг»* (отношение между субъектами этого рынка: автовладельцами и предприятиями системы автосервиса); *«купля-продажа услуг»*; *«заказчик-автовладелец»* (потребитель автосервисных услуг); *«предприятие автосервиса»* (основной производитель и продавец автосервисных услуг); *«участники рынка услуг автосервиса»* (многие хозяйствующие субъекты, относящиеся к различным отраслям и видам деятельности, где основную долю среди них занимают предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств); *«обеспечение сохранности автомобиля»* (одна из характеристик надежности его технической эксплуатации, которая проявляется в способности не изменять технические параметры при транспортировке и хранении). При изучении данного раздела необходимо знать классификацию предприятий автосервиса.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Порядок приема заказов и оформления договоров

При изучении раздела «Порядок оказания услуг» следует обратиться к Правилам оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290) (*прил. 7*):

- пункт 4 «Порядок оказания услуг (выполнения работ)» – пп. 27–37;
- пункт 2 «Информация об услугах (работах), порядок приема заказов и оформления договоров» – пп. 3–22.

Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителя

При изучении данного раздела необходимо обратиться к следующим нормативным документам:

1. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290) (*прил. 7*): пункт 5 «Ответственность исполнителя» – пп. 38–55.

2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (*прил. 1*): статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей.

3. Уголовный кодекс Российской Федерации (УК РФ) (*прил. 5*): статья 266. Недоброкачественный ремонт транспортных средств и выпуск их в эксплуатацию с техническими неисправностями.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РЕМОНТА АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ.

**Правила предоставления и пользование услугами
предприятий автотехобслуживания.**

Правила приемки и выдачи автомобилей.

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

Рекомендуется обратиться к руководящему документу РД 37.009.026 – 92. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (*прил. 9*).

СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

При изучении данного раздела рекомендуется обратиться к закону «О безопасности дорожного движения»: статьи 15, 18 (*прил. 3*).

СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

**Модель для обеспечения качества при производстве,
монтаже, разработке и обслуживании**

Стандартизация, метрология и сертификация являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг – важного аспекта многогранной коммерческой деятельности (рис. 1). Важно знать, что овладение методами обеспечения качества, базирующимися на триаде «стандартизация, метрология, сертификация», является одним из главных условий поставщика на рынке с конкурентоспособной продукцией (услугой), а значит, и коммерческого успеха.

Стандартизация – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции, работ и услуг. *Стандарт* – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются

характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки или оказания услуг. *Объект стандартизации* – продукция, работа, процесс и услуги, подлежащие или подвергшиеся стандартизации. К документам в области стандартизации, используемым на территории России, относятся национальные стандарты (ГОСТ и ГОСТ Р), применяемые в установленном порядке классификации классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций. В настоящее время продолжают также действовать стандарты, принятые для отдельных отраслей промышленности (ОСТ). Основная цель деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации – обеспечение качества товаров и услуг. Вместо составляющей «сертификация», более точным и универсальным является термин «оценка соответствия».

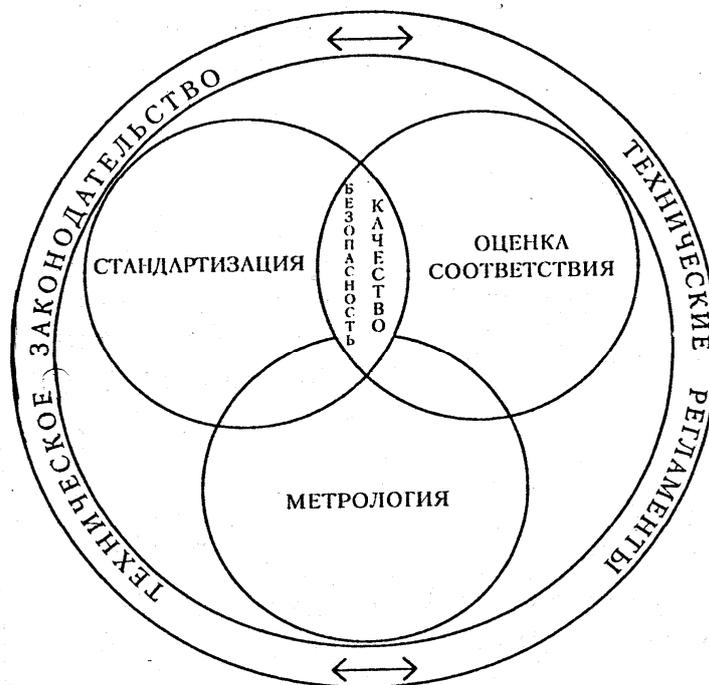


Рис. 1. Триада методов и видов деятельности по обеспечению качества и безопасности

На современном этапе принята СК (система качества), установленная в международных стандартах – ИСО серии 9000. Требования к СК дополняют технические требования к продукции. Фундаментальным понятием в учении о СК является понятие «*процессы жизненного цикла продукции*» (ЖЦП). Жизненный цикл продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции при ее создании и использовании. Неразрывность этапов ЖЦП позволила исследователям создать модель обеспечения качества в виде непрерывной цепи (окружности), составляющими которой служат отдельные этапы ЖЦП (рис. 2).

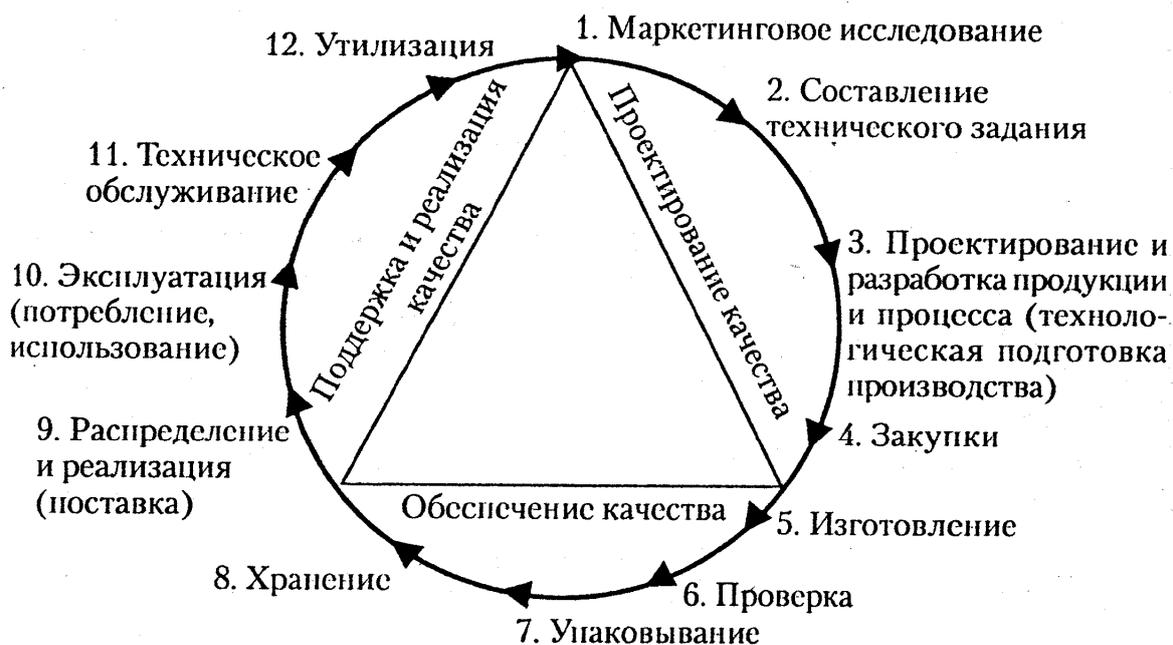


Рис. 2. Процессы жизненного цикла продукции и «треугольник качества»

Рекомендуется изучить модели обеспечения качества, установленные в стандартах, перечисленных ниже, представляют собой три четко различимые формы требований к системе качества, пригодные для демонстрации поставщиком своих возможностей и оценки этих возможностей внешними сторонами: а) ГОСТ Р ИСО 9001-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании; б) ГОСТ Р ИСО 9002-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании; в) ГОСТ Р ИСО 9003-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях.

МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА АВТОСЕРВИСА

Если обратиться к модели обеспечения качества (см. предыдущий раздел), то можно увидеть, что маркетинговое исследование стоит на первом месте.

Мáркéтинг (от англ. *marketing* — продажа, торговля на рынке) — управление созданием товаров и услуг и механизмами их реализации как единым комплексным процессом.

В литературе существует несколько сотен определений маркетинга, одно из них: «Маркетинг — это вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена» (основатель теории маркетинга – Филипп Котлер).

Цель маркетинга — создать условия для приспособления производства к общественному спросу, требованиям рынка, разработать систему организационно-технических мероприятий по изучению рынка, интенсификации сбыта, повышению конкурентоспособности товаров с целью получения максимальных прибылей. Основные функции маркетинга: изучение спроса, вопросов ценообразования, рекламы и стимулирования сбыта, планирование товарного ассортимента, сбыта и торговых операций, деятельность, связанная с хранением, транспортировкой товаров, управлением торгово-коммерческим персоналом, организацией обслуживания потребителей.

ЛОГИСТИКА. ЛОГИСТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЛОГИСТИКИ И МАРКЕТИНГА

При изучении этого раздела необходимо знать существующие определения логистики. *Логистика* – это наука о планировании, контроле и управлении транспортированием, складированием и другими материальными и нематериальными операциями, либо – это система организации, планирования и управления материальными и информационными потоками в сферах снабжения, производства и сбыта фирмы.

Следует обратить внимание на следующие моменты: функции логистического менеджмента (доставка, ремонт, обеспечение клиента запасными частями, гарантирование возврата товара и т.д.); взаимодействие рынка и логистического менеджмента; анализ взаимодействия логистики и маркетинга; логистический и маркетинговый микс, сравнение; маркетинг, логистик – определяющие факторы; взаимодействие логистики и маркетинга (схема); специализация логистики и маркетинга; логистическая составляющая в эффективности маркетинга.

АНАЛИЗ ОПЫТА ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА ЗА РУБЕЖОМ

Основной темой раздела является планово-предупредительная система технического обслуживания в США, разработанная в 1943 г. комитетом инженерного общества SAE и включающая пять видов обслуживания: 1) техническое обслуживание А – работы, проводимые при нормальных условиях ежедневно по возвращению автомобиля в гараж; 2) техническое обслуживание В – смазочные, контрольно-осмотровые и регулировочные работы (эквивалентен ТО-1); 3) техническое обслуживание С – техническое обслуживание В плюс тщательная очистка автомобиля для обеспечения углубленного контроля узлов и агрегатов автомобилей с частичной из разборкой; 4) техническое обслуживание D – техническое обслуживание В в сочетании с ремонтом; 5) техническое обслуживание Е – капитальный ремонт.

ВОПРОСЫ САМОПРОВЕРКИ

Раздел «Нормативно-правовая база системы автосервиса»

1. Какую роль в процессе формирования рынка автосервиса играет нормативно-правовая база?
2. Дайте определение понятиям «норматив» и «документ».
3. Что регламентирует нормативно-правовая база?
4. Какие понятия охватывают нормативные документы?
5. Какие условия определяет нормативно-правовая база?
6. Как подразделяется нормативно-правовая база? Назовите основные нормативные документы по каждому разделу.

Раздел «Система технического обслуживания и ремонта автотранспорта»

Назовите основные нормативные документы, которые необходимо знать при изучении данного раздела. Какая информация содержится в этих документах?

Раздел «Понятие об услугах автосервиса»

1. Дайте определение понятию «услуги автосервиса».
2. Что подразумевается под рынком автосервисных услуг?
3. Кто является участниками рынка услуг автосервиса?
4. Что включают в себя услуги автосервиса?
5. Как классифицируются предприятия автосервиса?

Раздел «Сертификация продукции и услуг»

Назовите один из основных документов, в котором определено условие сертификации.

Раздел «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве, монтаже, разработке и обслуживании»

1. Что является инструментом обеспечения качества продукции, работ и услуг?
2. Дайте определение понятию «метрология».
3. Назовите главный нормативный акт по обеспечению единства измерений. На что он направлен?
4. Принятие какого закона положило начало реорганизации системы стандартизации и сертификации, которая необходима для вступления России в ВТО (Всемирную торговую организацию) и устранения технических барьеров в торговле.
5. Дайте определение понятиям «стандартизация», «стандарт», «объект стандартизации», «оценка соответствия».

6. Какие документы, используемые на территории России, относятся к области стандартизации?
7. Где применяются отраслевые стандарты (ОСТ)?
8. Что является основной целью деятельности стандартизации, метрологии и сертификации?
9. Изобразите в виде схемы триаду методов и видов деятельности по обеспечению качества и безопасности.
10. В каких нормативных документах установлена принятая на современном этапе система качества?
11. Какое понятие является фундаментальным в учении о системе качества?
12. Изобразите в виде схемы процессы ЖЦП и «треугольник качества».

***Раздел «Маркетинговое исследование рынка автосервиса.
Логистика. Логистический менеджмент.
Взаимодействие логистики и маркетинга»***

1. Понятие «маркетинговое исследование».
2. Понятие логистики.
3. Логистический менеджмент.
4. Взаимодействие логистики и маркетинга.
5. Маркетинговый микс, логистический микс.
6. Определяющие факторы логистика и маркетинга.
7. Специализация логистики и маркетинга.
8. Логистическая составляющая в эффективности маркетинга.

Раздел «Анализ опыта организации сервиса за рубежом»

Дайте характеристику плано-предупредительной системы технического обслуживания в США.

ВЫПОЛНЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа является завершающим этапом в процессе самостоятельного изучения студентами программного материала курса.

Контрольное задание

1 вариант	Организация технического обслуживания, ремонта автотранспортных средств и предоставление услуг
2 вариант	Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителя
3 вариант	Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве, монтаже, разработке и обслуживании
4 вариант	Маркетинговое исследование рынка автосервиса
5 вариант	Анализ опыта организации сервиса за рубежом

Приложение 1

Закон РФ «О защите прав потребителей»

7 февраля 1992 г. N 2300-1

Российская Федерация

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.

Приложение 2

Федеральный закон «О техническом регулировании»

N 184-ФЗ

27 декабря 2002 г.

Российская Федерация

Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при:

разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;

оценке соответствия.

Настоящий Федеральный закон также определяет права и обязанности участников регулируемых настоящим Федеральным законом отношений.

Приложение 3

Федеральный закон «О безопасности дорожного движения»

N 196-ФЗ

10 декабря 1995 г.

Настоящий Федеральный закон определяет правовые основы обеспечения безопасности дорожного движения на территории Российской Федерации.

Статья 15. Основные требования по обеспечению безопасности дорожного движения при изготовлении и реализации транспортных средств,

их составных частей, предметов дополнительного оборудования, запасных частей и принадлежностей.

1. Транспортные средства, изготовленные в Российской Федерации или ввозимые из-за рубежа сроком более чем на шесть месяцев и предназначенные для участия в дорожном движении на ее территории, а также составные части конструкций, предметы дополнительного оборудования, запасные части и принадлежности транспортных средств в части, относящейся к обеспечению безопасности дорожного движения, подлежат обязательной сертификации или декларированию соответствия в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

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

3. Допуск транспортных средств, предназначенных для участия в дорожном движении на территории Российской Федерации, за исключением транспортных средств, участвующих в международном движении или ввозимых на территорию Российской Федерации на срок не более шести месяцев, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации путем регистрации транспортных средств и выдачи соответствующих документов. Регистрация транспортных средств без документа, удостоверяющего его соответствие установленным требованиям безопасности дорожного движения, запрещается.

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

Статья 16. Основные требования по обеспечению безопасности дорожного движения при эксплуатации транспортных средств.

1. Техническое состояние и оборудование транспортных средств, участвующих в дорожном движении, должны обеспечивать безопасность дорожного движения.

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

Статья 18. Основные требования по обеспечению безопасности дорожного движения при техническом обслуживании и ремонте транспортных средств.

1. Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств в целях содержания их в исправном состоянии должны обеспечивать безопасность дорожного движения.

2. Нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств устанавливаются заводами изготовителями транспортных средств с учетом условий их эксплуатации.

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

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

Приложение 4

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

№ 195-ФЗ

30 декабря 2001 г.

Российская Федерация

Задачами законодательства об административных правонарушениях являются защита личности, охрана прав и свобод человека и гражданина, охрана здоровья граждан, санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защита общественной нравственности, охрана окружающей среды, установленного порядка осуществления государственной власти, общественного порядка и общественной безопасности, собственности, защита законных экономических интересов физических и юридических лиц, общества и государства от административных правонарушений, а также предупреждение административных правонарушений.

Статья 8.22. Выпуск в эксплуатацию механических транспортных средств с превышением нормативов содержания загрязняющих веществ в выбросах либо нормативов уровня шума.

Выпуск в рейс автомобиля или другого механического транспортного средства, у которых содержание загрязняющих веществ в выбросах либо уровень шума, производимого ими при работе, превышает нормативы, установленные государственными стандартами Российской Федерации, – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей.

Статья 8.23. Эксплуатация механических транспортных средств с превышением нормативов содержания загрязняющих веществ в выбросах либо нормативов уровня шума.

Эксплуатация ... автомобилей, мотоциклов или других механических транспортных средств, у которых содержание загрязняющих веществ в выбросах либо уровень шума, производимого ими при работе, превышает нормативы, установленные государственными стандартами Российской Федерации, – влечет наложение административного штрафа в размере от ста до трехсот рублей.

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

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

2. Осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии), если такое разрешение (такая лицензия) обязательно (обязательна), – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до двух тысяч пятисот рублей с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой; на должностных лиц – от четырех тысяч до пяти тысяч рублей с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой; на юридических лиц – от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой.

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

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

Приложение 5

Уголовный кодекс Российской Федерации

24 мая 1996 г.

Статья 266. Недоброкачественный ремонт транспортных средств и выпуск их в эксплуатацию с техническими неисправностями.

1. Недоброкачественный ремонт транспортных средств, путей сообщения, средств сигнализации или связи либо иного транспортного оборудования, а равно выпуск в эксплуатацию технически неисправных транспортных средств лицом, ответственным за техническое состояние транспортных средств, если эти деяния повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью человека, – наказываются штрафом в размере от ста тысяч до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет, либо ограничением свободы на срок до трех лет, либо арестом на срок до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

2. Те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть человека, – наказываются лишением свободы на срок до пяти лет.

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

Приложение 6

Стандарты ИСО

Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании

Настоящий государственный стандарт является одним из трех государственных стандартов, содержащих требования к системе качества, которые можно использовать для внешнего обеспечения качества. Модели обеспечения качества, установленные в стандартах, перечисленных ниже, представляют собой три четко различимые формы требований к системе качества, пригодные для демонстрации поставщиком своих возможностей и оценки этих возможностей внешними сторонами: а) ГОСТ Р ИСО 9001-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании; б) ГОСТ Р ИСО 9002-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании; в) ГОСТ Р ИСО 9003-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях.

Приложение 7

Правила оказания услуг (выполнения работ)

по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства РФ

№ 290 от 11 апреля 2001 г.

1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», регулируют отношения, возникающие

между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их составных частей (далее именуются – автотранспортные средства).

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее: «*потребитель*» – гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; «*исполнитель*» – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств по возмездному договору (далее именуется – договор).

II. Информация об услугах (работах), порядок приема заказов и оформления договоров.

...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) обязательным 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.

...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).

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

Приложение 8

ГОСТ Р 51814.1- 2009. Системы менеджмента

Особые требования по применению ИСО 9001:2008 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части ISO/TS 16949:2009.

...3.1.5. Область деятельности лаборатории (laboratory scope): управляемый документ, содержащий виды конкретных испытаний, оценок и калибровок/поверок, которые лаборатория квалифицирована проводить; перечень оборудования, которое лаборатория использует для осуществления указанной выше деятельности; перечень используемых методов и этапов.

3.1.6. Производство (manufacturing): процесс изготовления или выпуска: производственных материалов; компонентов или запасных частей;

узлов; процессы термообработки, сварки, окраски, нанесения покрытий или другие отделочные операции.

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

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

Приложение 9

***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.

См. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290.

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

Приложение 1. Примерный перечень работ и услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств, принадлежащих гражданам. *Приложение 2.* Правила приемки и выдачи легковых автомобилей автообслуживающим предприятием. *Приложение 3.* Общие технические требования к автотранспортным средствам, принимаемым предприятиями автотехобслуживания. *Приложение 4.* Общие технические требования к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта. *Приложение 5.* Типовой перечень основной нормативно-технической, организационной и технологической документации для предприятий на проведение технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. *Приложение 6.* Формы первичных документов. *Приложение 7.* Типовая контрольно-диагностическая карта проверки технического состояния автотранспортного средства (КДК). *Приложение 8.* Порядок проверки и подготовки автотранспортных средств к периодическим техническим осмотрам. *Приложение 9.* Справка о техническом состоянии автотранспортного

средства. *Приложение 10.* Комплекс оборудования (специализированный пост технического обслуживания, текущего ремонта и диагностирования автотранспортных средств).

Приложение 10

***Положение о техническом обслуживании и ремонте
подвижного состава автомобильного транспорта***

Утв. Минавтотрансом РСФСР 20.09.1984 г.

Положение определяет основы обеспечения работоспособности подвижного состава в процессе его эксплуатации. В нем изложены принципы системы ТО и ремонта автомобилей, основы организации и управления. Приведены соответствующие нормативы и методы их корректирования с учетом условий эксплуатации. Положение содержит направления взаимодействия организаций и предприятий автомобильного транспорта и безопасности движения подвижного состава, снижению расхода трудовых и материальных (в первую очередь – топливно-энергетических) ресурсов, защите окружающей среды от воздействия автомобильного транспорта.

...2.4. Техническое обслуживание подвижного состава по периодичности, перечню и трудоемкости выполняемых работ подразделяется на следующие виды:

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

Приложение 11

***ГОСТ Р 51 709. Автотранспортные средства.
Требования безопасности к техническому состоянию
и методы проверки***

Настоящий стандарт распространяется на легковые автомобили, автобусы, грузовые автомобили, прицепы и полуприцепы (автотранспортные средства), эксплуатируемые на автомобильных дорогах и устанавливает: требования безопасности к техническому состоянию автотранспортных средств (АТС); предельно допустимые значения параметров технического состояния АТС, влияющих на безопасность дорожного движения и состояние окружающей среды; методы проверки технического состояния АТС в эксплуатации.

Стандарт должен применяться при проверках технического состояния эксплуатируемых АТС по критериям безопасности. Требования стандарта являются обязательными и направлены на обеспечение безопасности дорожного движения, жизни и здоровья людей, сохранности их имущества

и охраны окружающей среды. К техническому состоянию АТС могут предъявляться дополнительные требования, устанавливаемые соответствующими нормативными документами.

Приложение 12

ГОСТ 25044-81. Техническая диагностика.

Диагностирование автомобилей, тракторов, сельскохозяйственных, строительных и дорожных машин. Основные положения

Настоящий стандарт распространяется на автомобили, тракторы, строительные и дорожные машины, монтируемые на их базе, самоходные сельскохозяйственные машины, многоосные шасси и силовые агрегаты к ним (далее – машины) и устанавливает основные положения по обеспечению диагностирования на стадии проектирования вновь разрабатываемых и модернизируемых машин, организации диагностирования машин в эксплуатации и ремонте, а также общие требования к документам на диагностирование.

Приложение 13

ГОСТ Р 50 597-93. Автомобильные дороги и улицы.

Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения

Настоящий стандарт устанавливает перечень и допустимые по условиям обеспечения безопасности движения предельные значения показателей эксплуатационного состояния автомобильных дорог, улиц и дорог городов и других населенных пунктов, а также требования к эксплуатационному состоянию технических средств организации дорожного движения.

Все требования стандарта являются обязательными и направлены на обеспечение безопасности дорожного движения, сохранение жизни, здоровья и имущества населения, охрану окружающей среды.

Приложение 14

ГОСТ 21624. Система технического обслуживания и ремонта автомобильной техники

Настоящий стандарт устанавливает требования к изделиям по обеспечению заданного уровня эксплуатационной технологичности (ЭТ) и ремонтпригодности (РП), а также значения показателей ЭТ и РП, предусмотренных ГОСТ 20334-81, для изделий автомобильной техники – полноприводных и неполноприводных автомобилей (грузовых, легковых и автобусов), прицепов и полуприцепов (далее – изделий).

Стандарт не распространяется на специальные и специализированные изделия автомобильной техники.

Требования к ЭТ и РП изделий должны включаться в техническое задание на разработку или модернизацию изделия и карту технического уровня.

Приложение 15

Технологическая документация

К технологической документации относятся сборники нормативов трудоемкостей, нормы времени на ремонт, типовые технологические процессы технического обслуживания и ремонта различных автомобилей, отраслевые нормы, положения, стандарты и др.

Наиболее содержательны для этих целей типовые технологические карты, которые содержат перечень и сроки выполнения отдельных операций, комплект оборудования, последовательность и приемы выполнения каждой операции, требования к качеству работ, потребность в материалах, инструментах и приспособлениях. В технологические карты включаются показатели трудовых затрат: состав звена, нормы времени на объем работ.

Производственные критерии организационно-технического и технологического состояния производства для целей сертификации и оказания услуг по ТО и ремонту автомобилей отражены в таких документах, как «Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта», «Положение о ТО и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора) (РД 37.009.026)», «Сборники нормативов трудоемкостей на ТО и ремонт автомобилей (РД 37.009.027)» и др.

Приложение 16

Методическая документация

1. 20-ти часовая программа подготовки водителей.

Для проведения этого обучения лицензия на образовательную деятельность не требуется.

Не подлежит лицензированию согласно Постановлению Правительства РФ от 18 октября 2000 г. № 796 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности» образовательная деятельность в форме разовых лекций, стажировок, семинаров и других видов обучения, не сопровождающаяся итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и (или) квалификации.

2. Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

В целях защиты прав потерпевших на возмещение вреда, причиненного их жизни, здоровью или имуществу при использовании транспортных средств иными лицами, настоящим Федеральным законом определяются правовые, экономические и организационные основы обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – обязательное страхование).