

Допущено Министерством образования республики Беларусь в качестве учебного пособия для студентов учреждений высшего образования по специальностям "Техническая эксплуатация автомобилей", "Профессиональное обучение и автосервис"

Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учеб. пос. / Е.Л.Савич, М.М.Болбас и др.; Под ред. Е.Л.Савича - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2012 - 160с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (п)

ISBN 978-5-16-005681-4

Рассмотрена система технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, а также организация технологического процесса в организациях автосервиса. Описаны документация организаций автосервиса, порядок взаимоотношений между заказчиком и организацией автосервиса. Приводятся методы повышения конкурентоспособности и инновационные технологии в организации технического обслуживания и ремонта.

Для студентов, обучающихся по специальностям «Техническая эксплуатация автомобилей», «Профессиональное обучение и автосервис». Может быть полезно работникам организаций автосервиса.

| | |
|--|-----|
| Предисловие | 5 |
| 1. Система технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей | 7 |
| 1.1. Особенности эксплуатации легковых автомобилей, принадлежащих гражданам | 7 |
| 1.2. Техническая политика при обслуживании автотранспортных средств, принадлежащих гражданам | 8 |
| 1.3. Виды организаций автосервиса | 10 |
| 1.4. Виды услуг, оказываемых в организации автосервиса | 12 |
| 1.5. Виды технического обслуживания и ремонта. Периодичность и перечень работ, выполняемых в организации автосервиса | 14 |
| 2. Организация технологического процесса | 25 |
| 2.1. Производственный процесс ТО и ремонта АТС | 25 |
| 2.2. Технологический процесс ремонта | 34 |
| 2.3. Особенности применяемого в ОА инструмента (оснастки) | 35 |
| 2.4. Предпродажная подготовка автомобиля | 37 |
| 2.5. Расчет стоимости и оплата выполненных работ | 42 |
| 2.6. Функции предприятия — изготовителя АТС по организации ТО и ремонта | 43 |
| 3. Приемка и выдача АТС | 45 |
| 3.1. Порядок приемки АТС | 45 |
| 3.2. Виды приемки автомобилей | 47 |
| 3.3. Прием заказа на обслуживание | 53 |
| 3.4. Правила оформления заказов и приемки АТС | 58 |
| 3.5. Порядок выдачи АТС | 59 |
| 3.6. Система контроля качества обслуживания | 61 |
| 4. Документация организации автосервиса | 68 |
| 4.1. Перечень необходимой документации | 68 |
| 4.2. Документация стола заказов | 68 |
| 4.3. Заявка на обслуживание | 70 |
| 4.4. Заказ-наряд | 73 |
| 4.5. Приемосдаточный акт | 76 |
| 4.6. Договор на обслуживание | 78 |
| 5. Взаимоотношения заказчика и организации автосервиса | 79 |
| 5.1. Сроки выполнения заказа | 79 |
| 5.2. Возмещение ущерба организацией автосервиса заказчику | 80 |
| 5.3. Права заказчика | 82 |
| 5.4. Права исполнителя при выполнении заказа-наряда | 83 |
| 5.5. Гарантии и ответственность организации автосервиса | 84 |
| 5.6. Гарантийный ремонт | 88 |
| 5.7. Торгово-сервисные системы | 91 |
| 5.8. Постсервисный опрос | 93 |
| 5.9. Культура обслуживания заказчиков | 97 |
| 5.10. Встреча клиента | 100 |
| 5.11. Общение с клиентами | 103 |
| 6. Методы повышения конкурентоспособности ОА и инновационные технологии | 108 |
| 6.1. Методы повышения конкурентоспособности | 108 |
| 6.2. Инновационные технологии | 110 |
| 6.3. Организация продажи автомобилей | 119 |
| 7. Сертификация организаций автосервиса и страхование АТС | 124 |
| 7.1. Сертификация организаций автосервиса | 124 |
| 7.2. Страхование АТС | 131 |

| | |
|---|-----|
| 8. Организация и проведение осмотра АТС после дорожно- транспортного происшествия | 132 |
| 8.1. Общие вопросы | 132 |
| 8.2. Процедура осмотра АТС..... | 134 |
| 8.3. Требования к составлению акта осмотра АТС | 138 |
| 8.4. Особенности осмотра и оценки базовых частей АТС..... | 141 |
| 9. Особенности организации ТО и ремонта в сервисных центрах грузовых автомобилей | 144 |
| 9.1. Виды деятельности сервисного центра..... | 144 |
| 9.2. Общая характеристика сервисного центра | 145 |
| 9.3. Организация и технология производства..... | 146 |
| 9.4. Основные функции отделов и служб..... | 149 |
| 10. Организация ТО и ремонта легковых автомобилей за рубежом..... | 154 |
| Литература | 159 |