

629(075)

С 134

Савич Е.Л.

Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие/ Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л.Савича. – Минск : Новое знание, 2012. – 160 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

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