ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕСИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

СЕРВИСА И ЭКОНОМИКИ»

(Выборгский филиал)

Контрольная работа

«Технические процессы в сервисе»

Выборг 2010 год

1. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код | КЧ | Наименование услуги |
| 017000 | 1 | ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ, МАШИН И ОБОРУДОВАНИЯ |
| 017100 | 5 | Техническое обслуживание легковых автомобилей |
| 017200 | 9 | Ремонт легковых автомобилей |
| 017300 | 2 | Техническое обслуживание грузовых автомобилей и автобусов |
| 017400 | 6 | Ремонт грузовых автомобилей и автобусов |
| 017500 | 3 | Техническое обслуживание и ремонт мототранспортных средств |
| 017600 | 3 | Прочие услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств |
| 017700 | 7 | Техническое обслуживание и ремонт строительно-дорожных машин и оборудования |

2. Необходимость сертификации услуг ТО и Р

Сертификация – это проверка третьими лицами качества выполнения заявленной услуги.

Сертификат – это документ подтверждающий качество товара или услуги.

Таким образом сертификация это средство предоставления потребителю гарантии в том, что изделие или услуга отвечает требованиям действующих нормативных документов.

Сертификация преследует две основные цели:

а) Подтверждение безопасности услуги для здоровья и жизни человека его имущества и окружающей среды.

б) Завоевание рынка(повышение конкурентоспособности)

Порядок проведения сертификации услуг предусматривает:

• подачу заявки на сертификацию соискателем сертификата (далее заявителем);

• оформление договора на проведение работ по сертификации;

• экспертизу заявки в ОСУ и принятие решения по результатам экспертизы, включая выбор схемы сертификации;

• проведение сертификационных испытаний (проверок) в соответствии с выбранной схемой сертификации;

• анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;

• оформление и выдачу сертификата соответствия, приложения к нему и внесение сертифицированных услуг в реестр;

• проведение инспекционного контроля за стабильностью соответствия характеристик сертифицированных услуг требованиям нормативной документации;

• корректирующие мероприятия при нарушении соответствия услуги установленным требованиям;

3. Информацию которую исполнитель обязан предоставить заказчику при ТО и Р

1. 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.

2. 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).

3. 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.

4. 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.

4. Порядок проведения ТО

Виды ТО

1) В период предпродажной подготовки

2) Гарантийный период

3) После гарантийного периода

1. ТО предпродажной подготовки

Производится по инструкциям заводов изготовителей и в ней выполняются 3 комплекса работ:

1.1 Обязательные работы

а) Снятие консервационного покрытия;

б) Уборочно-моечные работы;

в) Проверка наличия технической документации, комплектующих деталей принадлежностей;

г) Проверка соответствия номеров сопроводительной документации с номерами основных агрегатов автомобиля;

д) Проверка и регулировка узлов и систем обеспечения безопасности дорожного движения.

1.2 По потребности работы

Это работы по устранению неисправностей которые невозможно удалить регулировкой (течи, вмятины)

1.3 Дополнительные работы

Работы выполняются по желанию покупателя(установка сигнализаций, музыки, дополнительных световых приборов, тонировка стекол)

В продажу поступают машины пробег которых по спидометру не превышает 100 км.

2. ТО в гарантийный период

Гарантийный срок устанавливается заводом изготовителем по пробегу и времени с начала эксплуатации с момента продажи.

Гарантийное обслуживание представляет собой комплекс работ (операций), связанных с реализацией гарантийных обязательств предприятия-изготовителя и направленных на обеспечение полной работоспособности продукции в гарантийный период эксплуатации.

Гарантийное обслуживание включает в себя:

- техническое обслуживание по инструкции завода изготовителя;

- проведения комплекса мероприятий для создания условий нормальной эксплуатации автомобиля.

Техническое обслуживание на гарантийном периоде эксплуатации заключается в проведении уборочно-моечных, контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-заправочных работ, направленных на обеспечение технически исправного состояния систем, агрегатов, узлов и продукции в целом.

Характеристики продукции после проведения обслуживания должны соответствовать эксплуатационным характеристикам, предусмотренным Техническими условиями на продукцию.

Техническое обслуживание на гарантийном периоде эксплуатации выполняется за счет владельца, если иное не предусмотрено предприятием-изготовителем.

Гарантийный ремонт заключается в проведении работ по устранению дефектов и их последствий и направленных на полное восстановление работоспособности систем, агрегатов, узлов и продукции в целом.

Все расходы, связанные с выполнением гарантийного ремонта, возмещаются предприятием-изготовителем.

3. ТО после гарантийного периода

Ежедневное техническое обслуживание

При ежедневном техническом обслуживании выполняют контрольно осмотровые работы по агрегатам, системам и механизмам, обеспечивающим безопасность движения: действие тормозных систем; уровень тормозной жидкости в бачке главного тормозного цилиндра; состояние шин, давление воздуха в шинах; состояние рулевого управления; состояние освещения, сигнализации; уровень элекролита в аккумуляторах.

Почти ежедневно либо через каждые 400-500 км пробега машины необходимо проверять уровень масла в картере двигателя, а также уровень охлаждающей жидкости в расширительном бачке.

Кроме того, выполняются работы по обеспечению надлежащего внешнего вида автомобиля: мойка, уборка, полирование. Контрольно-смотровые работы (заправка автомобиля топливом, маслом, охлаждающей жидкостью) необходимо осуществлять перед каждым выездом, а уборочно-моечные и заправочные - по мере необходимости.

Особое внимание при обслуживании автомобиля уделяют неисправностям, которые могут повлиять на безопасность движения. При этом ОБЯЗАТЕЛЬНО УСТРАНЯЮТ выявленные неисправности и ослабление крепления деталей, узлов, агрегатов и систем.

Техническое обслуживание №1

Операции технического обслуживания № 1 обычно проводят через 1500, 3000 и 5000 км для разных моделей автомобилей, но не менее 2 раз в год. При этом выполняют следующие виды работ:

- моечно-уборочные работы - уборка салона, мойка и сушка автомобиля;

- контрольно-диагностические работы - проверка действия рабочей тормозной системы на одновременное срабатывание и эффективность торможения, действия стояночной тормозной системы, тормозного привода, свободный ход рулевого колеса и зазора в соединениях рулевого привода, состояния шин и давления воздуха в них, приборов освещения и сигнализации;

- работы осмотровые - осмотр и проверка кузова, стекол, номерных знаков, обивки сидений, действия дверных механизмов, стеклоочистителей, зеркал заднего вида, герметичности соединений систем смазочной, охлаждения и гидравлического привода, выключения сцепления, резиновых защитных чехлов шарниров рулевых тяг, величины свободного хода педалей сцепления и тормоза, натяжения ремня вентилятора, уровней тормозной жидкости в питательных бачках главного тормозного цилиндра и привода выключения сцепления, пружин и рычага в передней подвеске, штанг и стоек стабилизатора поперечной устойчивости;

- работы крепежные - крепление двигателя, коробки передач и удлинителя, картера рулевого механизма и рулевой сошки, рулевого колеса и рулевых тяг, поворотных рычагов, зеркала заднего вида, соединительных фланцев карданного вала, дисков колес, приборов, трубопроводов и шлангов смазочной системы и системы охлаждения, тормозных механизмов и гидравлического привода выключения сцепления, приемной трубы глушителя;

- во время крепежных работ - регулировка свободного хода педалей сцепления и тормоза, действия рабочей и стояночной тормозных систем, свободного хода рулевого колеса и зазора в соединениях рулевого привода, натяжения ремня вентилятора;

- доведение до нормы - давления воздуха в шинах и уровней тормозной жидкости в питательных бачках главного тормозного цилиндра и привода выключения сцепления.

Кроме того, во время ТО-1:

- очищают от грязи и проверяют приборы системы питания и герметичность их соединений;

- проверяют действие привода, полноту закрывания и открывания дроссельной и воздушной заслонок;

- регулируют работу карбюратора на режимах малой частоты вращения коленчатого вала двигателя.

В системе электрооборудования: очищают аккумуляторную батарею и ее вентиляционные отверстия от грязи;

- проверяют крепление, надежность контакта наконечников проводов с клеммами и уровень электролита; очищают приборы электрооборудования от пыли и грязи;

- проверяют изоляцию электрооборудования, крепление генератора, стартера и реле-регулятора.

Техническое обслуживание №2

Операции технического обслуживания № 2 рекомендуют проводить через 7500, 12 000, 20 000 км пробега для разных моделей автомобилей, но не менее 1 раза в год. Перед выполнением ТО-2 или в процессе его необходимо проводить углубленное диагностирование всех основных агрегатов, узлов и систем автомобиля для установления их технического состояния, определения характера неисправностей, их причин, а также возможности эксплуатации данного агрегата, узла или системы.

Выполняя операции ТО-2, кроме объема работ по ТО-1 проводят:

- закрепление радиатора, головки блока цилиндров и стоек коромысел, крышек кожуха головки блока цилиндров, впускного и выпускного трубопроводов, крышки блока распределительных зубчатых колес, корпусов фильтров тонкой очистки масла, корпусов фильтров грубой очистки масла, поддона масляного картера, картера сцепления, амортизаторов, топливного бака, глушителя, крышки редуктора заднего моста, стремянки, пальцев рессор, фланцев полуосей, замков и ручек дверей;

- подтяжку гаек крепления фланца к ведущей шестерне главной передачи заднего моста и шарнирных пальцев крепления проушин амортизатора;

- регулировку усилия поворота рулевого колеса, тепловых зазоров клапанов, натяжения цепи привода механизма газораспределения, зазора между тормозными колодками и дисками колес, зазора в подшипниках ступиц передних колес.

Дополнительные операции при ТО-2 в системе питания автомобиля включают:

- проверку герметичности топливного бака и соединений трубопроводов;

- устранение выявленных неисправностей;

- съем карбюратора и топливного насоса, разборку их, очистку и проверку на специальных приборах состояния деталей;

- проверку после сборки топливного насоса на специальном приборе;

- проверку легкости пуска и работы двигателя.

При обслуживании системы электрооборудования:

- проверяют степень заряда по напряжению элементов батарей под нагрузкой и при необходимости снимают батареи для подзаряда, состояние щеток и коллекторов генератора и стартера, работу реле-регулятора;

- регулируют натяжение пружин якорей; снимают свечи зажигания и проверяют их состояние;

- очищают от нагара и регулируют зазоры между электродами;

- снимают прерыватель-распределитель зажигания и очищают его наружную поверхность от грязи и масла;

- проверяют состояние контактов и регулируют зазоры между ними;

- смазывают вал прерывателя-распределителя;

- проверяют состояние проводов низкого и высокого напряжения и регулируют действие приборов освещения и сигнализации.

Очистительные и смазочно-заправочные работы при ТО-2 необходимо проводить в соответствии с картами смазывания и рекомендациями предприятий-изготовителей.

Операции ТО-2, производимые примерно после 30 000-45 000 км пробега автомобиля, включают:

- замену масла в автоматической трансмиссии;

- промывку системы смазки двигателя;

- замену масла в картере ведущего моста;

- зачистку коллектора стартера;

- проверку износа и прилегания щеток;

- очистку и смазку деталей привода стартера.

Кроме того, необходимо:

- проверить работоспособность вакуумного усилителя тормозов;

- отрегулировать направления световых пучков фар;

- зачистить контактные кольца генераторов;

- проверить износ и прилегание щеток;

- заменить тормозную жидкость;

- заменить охлаждающую жидкость.

Операции ТО-2, производимые примерно после 65 000-75 000 км пробега, включают:

- замену масла в коробке передач;

- замену зубчатого ремня привода механизма газораспределения.

Сезонное техническое обслуживание

Сезонное техническое обслуживание проводится для подготовки автомобиля к эксплуатации в холодное и теплое время года, т. е. 2 раза в год. Его необходимость объясняется просто: для нормальной работы трущихся поверхностей нужны одинаковые условия независимо от температуры окружающей среды.

Вязкость масла не остается постоянной. Она увеличивается с понижением температуры и уменьшается с ее увеличением. Если летом залить в коробку передач вязкое масло, то оно будет обеспечивать нормальную работу деталей в заданном тепловом режиме и не создавать большого сопротивления. В холодное время года это масло тоже будет обеспечивать смазку деталей, но до полного его прогрева потребуется не только много времени, но и значительная часть мощности двигателя. Учитывая, что в автомобиле около 10 000 деталей и многие из них смазываются, можно представить, какое значительное сопротивление будет оказано вязким маслом, например, при пуске холодного двигателя и до полного прогрева основных трущихся деталей автомобиля (коробка передач, задний мост и некоторые другие узлы и детали в сильные морозы прогреваются очень медленно). Поэтому с наступлением холодов в коробку передач и другие агрегаты легковых автомобилей старых моделей заливают масло небольшой вязкости.

Зачем менять масло при наступлении теплого времени года? Дело в том, что зимние масла и смазки обладают меньшей вязкостью, а при нагреве их вязкость еще более уменьшается, ухудшая смазку деталей. Например, жидкое масло в двигателе быстро, почти не смазывая поверхности деталей, проходит по всем каналам и зазорам и стекает в поддон картера. В системе не создается нормальное рабочее давление масла, в результате чего двигатель может быстро выйти из строя.

Есть всесезонные моторные масла, которые с успехом применяются как в холодное, так и в теплое время года.

Какие работы входят в сезонное техническое обслуживание? У автомобилей старых моделей обычно СО стремятся совместить с ТО-2, поэтому выполняется весь комплекс работ ТО-2 и некоторые дополнительные работы:

- промывают систему охлаждения;

- проверяют работу пускового подогревателя, жалюзи, системы отопления и вентиляции, состояние цилиндровой группы;

- промывают систему смазки двигателя;

- заменяют масла и смазки во всех агрегатах.

При подготовке автомобиля к зимней эксплуатации:

- проверяют приборы электрооборудования;

- промывают карбюратор и топливный бак;

- утепляют и подготавливают аккумуляторную батарею.

сертификация технический обслуживание автомобиль