Федеральное агентство по образованию

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Российский государственный университет туризма и сервиса» (ФГОУ ВПО «РГУТиС»)

Факультет «Технологий и Дизайна»

Кафедра «Материаловедение и товарная экспертиза»

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине

«Качество и безопасность продукции и услуг»

Тема: Применение клиентски-ориентированных стандартов обслуживания в автосервисе

Выполнил:

студент Оздоев Рамазан Даудович

группа УКД 5-1

Руководитель: Кирсанова Елена Александровна

Москва 2010г.

Содержание

Введение

1. Общая характеристика предприятия «Альянс-Моторс»

2. Производственная и организационная структура управления предприятием

3. Производственный цикл ремонта в ООО «Альянс-Моторс

4.Контроль качества исполнения

Заключение

Список литературы

Приложение 1

Приложение 2

Приложение 3

Приложение 4

Введение

Выдача автомобиля включает в себя контроль качества, проверку автомобиля после обслуживания и ремонта, проверку объема выполненной работы и ее соответствие договору, оформление документов на автомобиль, оплату стоимости работ. При выдаче автомобиля можно узнать реакцию клиентов на услуги, его оценку культуры обслуживания и качества работ. Работники станции должны выяснить, есть ли у клиента основания для замечаний, а если есть, то чем они вызваны. Следует помнить, что эти вопросы не всегда можно задать, а если и можно, то не всегда будет получен ответ. Учитывая важность функции изучения реакции клиентов можно делать это в приемлемой форме при помощи анкет или непосредственно с помощью работников, которые видят реакцию клиентов (сторожа, работники кафе или магазина на станции).

Автосервис использует несколько принципов обслуживания клиентов, которые помогают работать и максимально удовлетворять потребности наших клиентов:

· профессионализм ( сотрудники периодически проходят обучение за счет компании),

· порядочность (выполнение всех взятых на себя обязательств),

· качество ( использует только высококачественное оборудование и материалы известных производителей при обслуживании автомобилей),

· надежность (застрахование автомобилей сразу после покупки в салоне),

· принципа 3s (продажа, обслуживание, запчасти) все в одном месте,

· реализация ожиданий клиентов (стремится реализовать ожидания клиентов по уровню сервиса, полноте предоставляемых услуг, оперативности и качеству обслуживания),

· не изменять своим принципам.

На восприятие качества с точки зрения клиента особенно сильно влияют лишь отдельные моменты обслуживания - так называемые критические контакты между клиентом и персоналом предприятия. Выявление и пути решения которых, лежат в основе клиентски-ориентированных стандартов обслуживания и внедрение их в ООО «Альянс-Моторс» является целью моей курсовой работы.

1. Общая характеристика предприятия «Альянс-Моторс»

В 2005 году образовано ООО «Альянс-Моторс» для реализации и обслуживания автомобилей автомобилей KIA на территории Чувашии.

В 2005 г. ООО «Альянс-Моторс», вошедшее в состав Группы Компаний «Альянс-Авто», начало свою деятельность как официальный и единственный дилер KIA Motors Corp. в Чувашской Республике. Специально к этому событию были сданы в эксплуатацию здание автосалона и сервисного центра для предоставления жителям и гостям республики качественных услуг по продаже, сервисному и гарантийному обслуживанию автомобилей. Накопленный опыт работы на автомобильном рынке позволил менеджменту, вывести компанию по продаже автомобилей в число лидеров в Чувашии. Сервисная станция была оснащена самым современным оборудованием. Высококвалифицированный персонал, прошел специальное обучение по программам поставщика автомобилей.

В 2007 году построен и сдан в эксплуатацию один из самых больших дилерских центров в Чувашии. Сервисная станция способная обслуживать до 50 автомобилей в день. Площадь демонстрационного зала составляет 500 кв. м. Дилерский центр построен с учетом всех требований поставщиков автомобилей.

Функция работы с клиентурой после выдачи автомобиля включает в себя изучение сильных и слабых сторон станции по оценкам клиентуры. Эта функция может потребовать, прежде всего, анализа повторных обращений, т. е. изучения мнения тех клиентов, которые не один, а несколько раз пользовались услугами СТО. Важна также реакция и тех, кто только один раз воспользовался услугами станции и больше не обращался туда. Практически это функция контроля, которая предполагает ответы на следующие вопросы:

1, Сколько обращений было на СТО в течение определенного времени?

2. Сколько было телефонных звонков?

3. Каков удельный вес кассовых операций в общем числе обращений?

4. Сколько было отказов и каковы их причины?

5. Сколько было повторных обращений и каков удельный вес повторных продаж?

6. Какие претензии были у клиентов к СТО, и каковы их причины?

7. Кто занимается перестановкой автомобиля с поста на пост, и кто конкретно несет ответственность перед клиентом?

8. Каков месячный расход ходовых запасных частей по номенклатуре?

9. Сколько имеется постоянных клиентов, как изменилось их число за определенное время?

10. Сколько времени тратят клиент на 1 нормо-час трудоемкости работ?

11. Каковы основные нарушения технологии и их причины?

Работа с постоянной клиентурой - это функция, которая предполагает ведение картотеки клиентов, изучение их отношения к услугам, планирование и ведение работы по стимулированию постоянных клиентов

Следующие направления - анализ сильных и слабых сторон станции по оценкам клиентов, определение репутации СТО, изучение того, “ЧТО говорят в народе”. Эти сведения, вообще говоря, трудно получить, ведь речь идет о неформальных оценках. В этих условиях существует опасность переоценить себя. Эта естественная, но опасная тенденция требует предостережений: если мы дадим завышенную себе оценку, то этого не сделает конкурент или клиент. Разница в оценках не в нашу пользу.

В автосалоне каждый автомобиль проходит необходимую предпродажную подготовку. После покупки большинство покупателей предпочитают обслуживать свой автомобиль в сервис - центре (как по гарантии, так и в послегарантийный период).

В автосалоне компании можно установить различное дополнительное оборудование (автосигнализации, аудиотехнику, парковочные радары, механические противоугонные устройства и др.) известных мировых брендов.

Непосредственно в автосалоне можно приобрести автомобиль в кредит. Предлагается широкий выбор банков и кредитных программ. Автосервис сотрудничает с 12 банками - лидерами на рынке потребительского кредитования, что делает выбор оптимальных условий кредитования максимально быстрым и комфортным.

Любители эксклюзивного дизайна автомобиля могут заказать широкий спектр товаров и услуг - литые и кованые диски, покрышки ведущих фирм, тонировку стекол, внешний тюнинг, и многое другое.

ООО «Альянс-Моторс» - является официальным дилером KIA Motors Corp. с 2005 года. С тех пор ежегодно подтверждает данный статус.

Статус официальный дилер означает, что дилерский центр соответствует всем стандартам производителей автомобилей, у нас всегда есть в наличии широкий модельный ряд автомобилей KIA, имеются автомобили для проведения пробных поездок (тест-драйв), обученный, сертифицированный и прошедший все необходимые аттестации персонал, призванный служить интересам клиентов, станция ТО осуществляющая гарантийный и другой ремонт любой сложности, склад с наличием полного спектра запасных частей, сервисное оборудование для проведения ремонта любой сложности.

Техцентр оснащен современным высокотехнологичным оборудованием, позволяющим проводить качественный ремонт автомобилей иностранного и отечественного производства.

Станция технического обслуживания производит следующие виды работ: гарантийное и сервисное обслуживание автомобилей KIA, ВАЗ, ИЖ, ГАЗ диагностику электронных и механических систем регулировку углов установки колес установку дополнительного оборудования установку газобаллонного оборудования ремонт агрегатов.

Все работы производятся на современном оборудовании квалифицированными специалистами, прошедшими обучение по специальным программам ОАО «АВТОВАЗ» и KIA Motors Corporation.

Автосервис сотрудничает со страховыми компаниями: СЗАО «Стандарт-резерв», ЗАО «Страховая группа «Спасские ворота», страховое общество «РЕСО-Гарантия», ООО «Росгосстрах-Поволжье», СК «Наста», «Межотраслевой страховой центр», СК «Ингосстрах», ЧФ ОАО «Альфастрахование» (только при взаимодействии с банком ТРАСТ). Поэтому при наступлении страхового случая с автомобилем, можно получить направление на ремонт в автосервисе.

2. Производственная и организационная структура управления предприятием

ОТК (отдел технического контроля) включает в себя станцию диагностики - основной источник информации о техсостоянии автомобилей, на основании которой назначаются работы по УН и планируется все функционирование технической службы. Кроме того, ОТК контролирует качество работы всех подразделений производства. Станция диагностики обеспечивает информацией группу планирования, организации и управления и группу учета и анализа. Система ОР-Д-УН, в отличие от строго регламентных систем, функционирует по гибкому алгоритму, допускающему различные технологические маршруты объекта с выполнением большего или меньшего перечня работ по ТОР. Каждая контрольно-диагностическая (КД) операция в этом алгоритме является условным оператором, определяющим дальнейший маршрут автомобиля в системе.

ПТО - производственно-технический отдел - занимается внедрением новой техники и технологических процессов, реконструкцией помещений и оборудования, охраной труда и техникой безопасности, разрабатывает нормативы и инструкции, руководит изобретательской и рационализаторской деятельностью, занимается подготовкой и переподготовкой рабочих и ИТР.

ОГМ - отдел главного механика - обеспечивает работоспособное состояние производственного оборудования и инструмента, помещений, сооружений, энергосилового и сантехнического хозяйства.

ОТС - отдел технического снабжения - снабжает АТП запчастями, материалами для ремонта автомобилей и для функционирования АТП, организует работу складского хозяйства (основного склада и промежуточных). Должностная инструкция начальника пункта технического обслуживания автотранспорта (см. в Приложении 1).

3. Производственный цикл ремонта в ООО «Альянс-Моторс

1. Инженер-консультант связывается с Заказчиком и сообщает о готовности автомобиля, ставит автомобиль на охраняемую стоянку техцентра.

2. Заказчик обязан соблюдать условия договора на техническое обслуживание автомобиля, а также настоящие Правила.

3. Если Заказчик не принял работы (услуги) СТО, а также не произвёл окончательного расчёта за выполненный объем работ в течение 3 (трех) дней с даты окончания ремонта, согласованной в договоре (ремонтном заказе), Заказчик обязуется оплатить хранение автомобиля Заказчика на территории СТО по тарифу 400 (четыреста) рублей (в том числе НДС) за каждый последующий день хранения автомобиля.

4. Автомобиль, замененные детали, узлы и агрегаты, выдаются инженером-консультантом Заказчику или его представителю (на основании доверенности, оформленной по правилам, указанным в п.п. 2.7.7.) после полной оплаты выполненных работ (оказанных услуг) при предоставлении копии приёмо-сдаточного акта автомобиля, Акта сдачи-приемки работ, выполненных по ремонтному заказу с отметкой об оплате и предъявлении документа, удостоверяющего личность, а для представителя юридического лица - также доверенности, оформленной в установленном порядке.

5. Автомобили без оплаты могут быть выданы только тем компаниям или физическим лицам, с которыми заключён договор о сервисном обслуживании с оплатой в кредит (страховые компании, корпоративные клиенты и др.) или автомобили, на которых проводился только гарантийный ремонт.

6. При утере Заказчиком приёмо-сдаточного акта и/или ремонтного заказа, автомобиль выдается по его устному заявлению с предъявлением документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации автомобиля.

7.При выдаче автомобиля все съёмные детали возвращаются Заказчику в упаковке, исключающей загрязнение салона (багажника).

Заказчику не возвращаются детали, заменённые по гарантии, по направлению страховой компании, а также масляные и топливные фильтры.

При получении автомобиля после выполнения работ Заказчик вместе с инженером-консультантом проверяет его комплектность, объём и качество выполненных работ, исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, осуществляет внешний и внутренний осмотр своего автомобиля и, в случае согласия, подписывает приёмо-сдаточный акт автомобиля, акт сдачи-приёмки работ и ремонтный заказ. Все претензии, касающиеся комплектности автомобиля, наличия внутренних или внешних повреждений, не отражённых в приёмо-сдаточном акте, Заказчик обязан предъявить непосредственно при получении автомобиля из техцентра. В противном случае он теряет право впоследствии ссылаться на эти недостатки.

Талоном выходного контроля подтверждают выполнение работ с надлежащим качеством, он же предназначен и для последующей обратной связи с клиентом. Заполненный мастером-приемщиком талон выходного контроля(см. Приложение 4) подвешивается на салонном зеркале. Подойдя к автомобилю вместе с владельцем, мастер должен разъяснить ему все строчки счета и рассказать, что именно было сделано. Следует показать для убедительности снятые дефектные детали, если имеются. Это хороший способ подтвердить необходимость выполненной замены и уменьшить недоверие клиента.

Несколько обобщенных правил хорошей работы с клиентами:

1. Клиента нужно знать: постоянный клиент лучше, чем новый; если вы не знаете клиента, выясните его потребности, отношение к цене, требования к качеству, времени и культуре обслуживания; ведите себя с незнакомым клиентом в строгом соответствии с требованиями деловой этики.

2. Хороший прием клиента: нужно обеспечить условия, дающие клиенту возможность легко ориентироваться на СТО; у клиента не должно быть затруднений с парковкой автомобиля; клиент должен с первого момента почувствовать, что его ждут и ему рады; выберите подход к работе с клиентом.

Далее на рисунке 1 показана схема карты услуги автосервиса.

Рисунок 1-Схема карты услуги автосервиса

Данная схема позволяет сотрудникам предприятия, проследить на каком участке производства, происходит критический контакт (допущена ошибка) с клиентом и оперативно принимать меры по его устранению.

4.Контроль качества исполнения

Задача сервиса - завоевать доверие клиентов, качественно обслуживая технику по обоснованным ценам, завершая работу в указанное время. Доверие клиентов ведет к их лояльности фирме. Они также распространят свое мнение среди друзей и знакомых - незачем говорить, что это самый эффективный вид рекламы. Контроль качества - один из главных инструментов управления. Сервисная служба, внушающая доверие клиентам хорошим выполнением работы и добивающаяся высоких стандартов качества, привлекает постоянных клиентов, чем создает основу развития бизнеса. Многие клиенты бывают не удовлетворены сервисом. Опросы показывают, что около 40% клиентов считают сервисные предприятия не способными ремонтировать их машину как следует, с первого раза. Часто клиенты снова и снова жалуются на отношение к ним - они считают, что персонал к ним равнодушен.

Далее на рисунке 2 показана схема критических контактов между клиентом и персоналом предприятия

Как правило, причины недовольства клиентов работой сервис-центров выражаются в следующем:

работники сервиса сделали не то, что просил клиент;

работники сервиса обслуживали автомобиль дольше обещанного времени;

итоговая цена на обслуживание оказалась выше обещанной.

Очевидно, что причина этих недостатков - неудовлетворительная технология обслуживания клиентов, провоцирующая персонал на ошибки в работе. Если клиент при сдаче машины в ремонт вынужден общаться с несколькими сотрудниками - оформитель заказов, приемщик-диагност, мастер - то искажение запросов и срыв договоренностей неизбежен. Клиента должен принимать один сотрудник.

Рисунок 2. Клиентски-ориентированный стандарт на процесс покраски машины

Качественный сервис предполагает, что проблемы устраняются с первого раза. Это непросто. Это значит, что:

приемщик должен внимательно выслушать то, что говорит клиент;

приемщик должен правильно записать требования клиента в бланк заказа;

механик должен иметь соответствующую квалификацию, чтобы устранить проблему;

механик должен быть достаточно обучен, чтобы понять, что написано в бланке заказа;

механик должен использовать соответствующий инструмент, а оборудование должно способствовать производительности;

диспетчеризация должна быть четкой, чтобы механик вовремя закончил работу, как обещано клиенту;

до выдачи машины клиенту нужно убедиться, что указанные им агрегаты отремонтированы, машина не испачкана, никакие материалы не оставлены в машине.

Все это влияет на результат и на степень удовлетворения клиента.

Задачи мастера

Заступив на смену:

Принять ремонтную зону у ночного сторожа.

Проверить целостность периметра, замков, инструмента, автомобилей, оргтехники.

Ознакомиться с записями в «Журнале передачи смен».

Проконтролировать свою смену механиков, проверив время прибытия, внешний вид, работоспособность.

Составить план работы для каждого механика, подготовить ремонтную зону к приему клиентов, раздать инструментальные боксы-тележки, проверив их комплектность.

Начать прием клиентов.

По приглашению оператора являться в приемную, выяснять суть проблем, давать необходимые разъяснения.

Информировать директора о текущем положении дел по его запросам и при необходимости согласовывать какие-либо вопросы.

Работа с клиентами:

Прием клиентов производить по предварительной записи, в которой указан день, время прибытия, а также, по возможности, причина.

При обращении клиента за первичной информацией направлять его в диспетчерскую.

При обращении клиента представиться, назвав должность и имя. Выяснить, имеет ли клиент предварительную запись.

Если клиент имеет предварительную запись и оформил заказ, получить его заявку у диспетчера, если он еще не поступил в цех.

В случае отсутствия записи дать согласие принять клиента при возможности и не нарушая график обслуживания автомобилей клиентов, прибывших по записи. Направить клиента к оператору для оформления заказа. Подтвердить оператору возможность принять машины в ремонт.

Вызвать свободного механика, который будет основным исполнителем, передать ему заявку, при необходимости объяснить непонятные позиции, принять автомобиль клиента в ремонт, совместно с клиентом заполнив приемо-сдаточный акт.

Направить автомобиль клиента на мойку (при необходимости).

Проводить клиента в зал ожидания, предложить ознакомиться с номенклатурой запчастей и сопутствующих товаров в торговой секции, посетить бар.

В случае выявления необходимости дополнительных работ на автомобиле согласовать их выполнение, установку дополнительных деталей, оплату и новые сроки с клиентом лично, если он ждет, или по телефону, если он уехал.

Заключение

Недостаточно только починить машину, нужно завоевать уважение клиента - внимательно выслушать и уважительно отнестись к нему, сдержать обещание относительно срока ремонта. Наконец, если клиент уже имел негативный опыт общения с фирмой, постараться его стереть, обеспечить хорошие впечатления. Контроль качества сервиса предусматривает контроль всех человеческих и материальных ресурсов ради того, чтобы завоевать доверие клиентов.

Возвращать автомобиль владельцу должен тот же мастер, который принимал заказ. Это особенно важно применительно к крупным, дорогостоящим заказам, ко всем проблематичным и повторным ремонтам.

Личная передача автомобиля мастером-приемщиком достойно завершает квалифицированный сервис и лишний раз демонстрирует клиентам компетентность сотрудников. В случае внесения дополнений в заказ личные разъяснения мастера-приемщика обязательны в целях укрепления доверия клиентов.

Важно обращать внимание заказчиков на дефекты, устранение которых не были заказаны, но от которых нужно быстрее избавиться, особенно если они повлияют на безопасность движения.

Желательно делать получение машины из ремонта приятным событием для клиентов, удовлетворенных тем, что автомобили снова в порядке. Это относится и к клиентам, обслуживаемым по гарантии. Очень важно первое впечатление. Клиенты по виду машин должны почувствовать, что те побывали в хороших руках. Вот почему важно передавать автомобили чистыми и изнутри, и снаружи, с вымытыми пепельницами, с сияющими стеклами. Рулевые колеса и рукоятки рычагов коробок передач должны быть протерты. Наведение чистоты занимает мало времени, но дает большой эффект. Клиенты сразу видят, что к ним и к их машинам отнеслись с уважением. Улучшают настроение клиентов и неожиданные для них сувениры.

По прошествии одного-трех дней после выдачи автомобиля из ремонта у клиента по телефону выясняют, удовлетворен ли он результатами работы. Послеремонтный контрольный звонок – эффективное средство укрепления доверия клиента.

У клиента после обслуживания и данных ему работниками станции разъяснений об изменениях в состоянии автомобиля, должна возникнуть и остаться мысль, что он ради своей же пользы должен через определенное время вернуться на СТО. Эта мысль должна «привязать» его к станции. Эту работу должны вести те, кто отвечает за работу с клиентурой.

Список литературы

1 http://www.logovaz-beylyaevo

2http://www.sgmotors.ru/index.php?name=HtmlContent&op=page&folder=navigation&contentsite=pravila.html

3 Волгин В.В. Автосервис. Организация. Управление.

4Суханов Б.Н., Борзых И.О., Бедарев Ю.Ф. «ТО и ремонт автомобилей», М, Транспорт, 2007 год;

5. Хасанов Р.Х. «Основы технической эксплуатации автомобилей», «Оренбургский государственный университет», Оренбург 2003

6. Э.Х. Робинович. «Техническая эксплуатация автомобилей». Харьков, 2004

7. Краткий автомобильный справочник НИИАТ – М.: Транспорт.

Приложение 1

Должностная инструкция начальника пункта технического обслуживания автотранспорта

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена на основании трудового договора и в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

I. Общие положения

1.1. Начальник пункта технического обслуживания автотранспорта относится к категории руководителей.

1.2. На должность начальника пункта технического обслуживания автотранспорта назначается лицо, имеющее высшее профессиональное (техническое) образование или среднее профессиональное (техническое) образование

1.3. Назначение на должность начальника пункта технического обслуживания автотранспорта и освобождение от нее производится приказом руководителя предприятия по представлению

1.4. Начальник пункта технического обслуживания автотранспорта должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы, регламентирующие работу начальника пункта технического обслуживания автотранспорта;

- технологический процесс по ремонту автотранспортных средств;

- нормативы личного участия в осуществлении профилактических мер по предупреждению аварийности;

- методику расследования и учета несчастных случаев, связанных с производством;

- основы экономики, организации труда, производства и управления;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности,

производственной санитарии и пожарной безопасности;

1.5. Начальник пункта технического обслуживания автотранспорта подчиняется непосредственно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.6. На время отсутствия начальника пункта технического обслуживания автотранспорта (болезнь, отпуск, командировка и пр.) его обязанности исполняет заместитель (при отсутствии такового – лицо, назначенное в установленном порядке), который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. Должностные обязанности

Начальник пункта технического обслуживания автотранспорта:

2.1. Руководит работами по выполнению осмотра и ремонта на пункте технического обслуживания автотранспортных средств ремонтно-смотровыми бригадами (группами).

2.2. Контролирует качество выполнения ремонта автотранспортных средств, их узлов и деталей в соответствии с установленной технологией и в установленные сроки.

2.3. Участвует в разработке мероприятий и предложений по улучшению качества ремонта автотранспортных средств, их узлов и деталей, а также совершенствованию технологических процессов.

2.4. Контролирует наличие и использование запасных частей, деталей и обеспечивает своевременное их пополнение.

2.5. Обеспечивает нормальное функционирование системы воздухопроводов, освещенности рабочих мест, подъемных механизмов и другого оборудования и механизмов.

2.6. Создает нормальные условия труда рабочих.

2.7. Изучает, распространяет и внедряет передовые методы и приемы труда, рационализаторские и изобретательские предложения, направленные на улучшение ремонта автотранспорта.

2.8. Проводит инструктаж по технике безопасности, участвует в расследовании причин производственного травматизма.

2.9. Организует обучение, периодическую проверку знаний должностных инструкций, правил техники безопасности и технологии производства работ.

2.10. Контролирует соблюдение работниками правил и норм охраны труда и техники безопасности, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка.

2.11. Координирует работу работников пункта технического обслуживания автотранспортных средств, осуществляет подбор кадров рабочих, их расстановку и целесообразное использование.

2.12. Вносит предложения о присвоении в соответствии с Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих разрядов квалификации рабочим.

2.13. Организует планирование, учет и составление отчетности о производственной деятельности пункта.

III. Права

Начальник пункта технического обслуживания вправе:

3.1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися деятельности пункта технического обслуживания.

3.2. Осуществлять взаимодействие с руководителями всех (отдельных) структурных подразделений предприятия.

3.3. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.4. Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

IV. Ответственность

Начальник пункта технического обслуживания автотранспорта несет ответственность:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

4.3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Приложение 2

Гарантийные обязательства

1. СТО принимает на себя гарантийные обязательства за ремонт (техническое обслуживание) автомобиля Заказчика в следующих объемах:

Гарантии на выполненные работы:

- на ремонт топливной системы двигателя – 1 месяц;

- на ремонт и заправку кондиционера – 2 месяца;

- на заявочный ремонт без замены деталей – 1 месяц;

- на заявочный ремонт с заменой деталей – 6 месяцев;

- на ремонт узлов и агрегатов – 6 месяцев;

- на ремонт кузова и его элементов – 6 месяцев;

- на частичную и полную окраску – 6 месяцев;

- на работы по балансировке колес – 1 день;

- на работы по регулировке углов установки колес – 2 дня.

2. Гарантийный срок на оригинальные запасные части, приобретённые у официального дистрибьютора GM – СНГ, предоставленные нашим автосервисом для автомобилей марки:

- OPEL составляет 24 месяца.

- CHEVROLET составляет 12 месяцев.

- CHEVROLET-DAT составляет 12 месяцев.

3. Замена агрегатов, узлов и деталей, вышедших из строя по вине завода-изготовителя, осуществляется техцентром в случае признания заводом-изготовителем такого случая гарантийным

4. СТО не несет ответственность за отсутствие требуемой детали на складе завода-изготовителя.

5. В случае обнаружения специалистами автосервиса попыток устранения неисправностей Заказчиком (как собственными силами, так и силами третьих лиц), имевших место в гарантийный период эксплуатации автомобиля, а также нарушения установленной периодичности прохождения ТО, гарантия утрачивает силу.

6. Гарантия не распространяется на:

6.1. соответствующие узлы и агрегаты автомобилей, при наличии установки дополнительного оборудования, произведённого сторонним производителем и установленного не специалистами ООО «Альянс-Моторс».

6.2. текущее техническое обслуживание, включая регулировочные работы (в том числе двигателя), лампочки, предохранители, свечи зажигания, контакты прерывателя, высоковольтные провода, приводные ремни, диски сцепления, тормозные диски, барабаны и колодки, фильтры, щетки стеклоочистителей, масла и охлаждающую жидкость, аккумуляторные батареи, шины, другие подобные детали, подвергающиеся интенсивному естественному износу и старению;

6.3. повреждения остекления автомобиля и приборов освещения;

6.4. дефекты, неисправности или коррозию, возникшие в результате:

- аварии, угона, пожара или нарушения условий эксплуатации;

- неаккуратного вождения на неровностях дорог, сопряжённого с ударными нагрузками на детали автомобиля (с том числе на детали подвески и рулевого управления);

- воздействия промышленных и химических выбросов, кислотных или щелочных загрязнений воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, дорожной соли и реагентов, града, солнца, молнии и прочих природных явлений;

- нарушения правил ухода за автомобилем, приведенных в «Сервисной книжке» в разделе «Обязанности владельца» и в «Руководстве по эксплуатации»;

- несанкционированного внесения изменений в конструкцию автомобиля или неправильного ремонта;

- использования автомобиля для практического обучения вождению или на спортивных соревнования;

- ремонта и/или обслуживания, выполненного не в авторизованных тех.центрах «OPEL», «CHEVROLET», «KIA Motors»;

- использования неоригинальных запасных частей, аксессуаров или другого оборудования;

6.5. естественный износ деталей внешней и внутренней отделки, включая молдинги, декоративные накладки, колпаки колёс, коврики, обивки (чехлов) сидений, оплётка рулевого колеса, коррозия и разрушение лакокрасочного покрытия в результате механического воздействия (царапин, попадания щебня и т. Д.);

6.6. неисправности деталей топливной системы, систем выпуска, механизма газораспределения и кривошипно-шатунного механизма, возникшие вследствие применения некачественного топлива (в том числе из-за загрязнения или применения этилированного бензина), заправочных жидкостей и масел;

6.7. повреждения (в том числе деталей трансмиссии), возникшие из-за ошибочных действий при управлении автомобилем.

6.8. автомобиль, на котором выполнена замена спидометра или изменены показания спидометра без официальной регистрации таких изменений в «Сервисной книжке», а также автомобиль с измененным идентификационным номером или номером двигателя;

6.9. неисправности, образовавшиеся вследствие развития и поэтапного прогрессирования ранее возникших неисправностей, своевременно не устранённых по вине Владельца автомобиля.

6.10. любой косвенный ущерб, как-то: невозможность использования автомобиля, неудобства и финансовые убытки.

7. Накладные расходы, связанные с устранением неисправностей, не покрываются гарантийными обязательствами. К ним относятся:

- расходы на телефонные и телеграфные переговоры;

- расходы на стоянку повреждённого (неисправного) автомобиля;

- расходы на дорогу, проживание и питание;

- потери времени, ущерб деловой активности владельца;

- дополнительные расходы владельца в связи с прекращением эксплуатации автомобиля во время ремонта и/или технического обслуживания.

8. Расходы на буксировку и транспортировку автомобиля могут быть оплачены автосалоном в размере до 200 (двухсот) Долларов США (в рублёвом эквиваленте по курсу ЦБ. На момент оплаты ремонтного заказа), только после признания заводом-производителем случая гарантийным.

9. Работы, связанные с техническим обслуживанием, диагностическими процедурами и эксплуатационными регулировками, не связанные с гарантийным ремонтом, являются платными и оплачиваются Заказчиком. Диагностические работы проводятся бесплатно, если они составляют часть гарантийного ремонта.

10. Гарантии на детали, узлы, агрегаты, материалы и аксессуары Заказчика, предоставленные для технического обслуживания и ремонта, ТЕХЦЕНТР не предоставляет. В случае выхода из строя систем, узлов, агрегатов и деталей автомобиля, сопряженных с запасной частью, предоставленной Заказчиком, гарантия на такие системы, узлы, агрегаты и детали не предоставляется, если причиной выхода из строя послужило ненадлежащее качество предоставленной Заказчиком запасной части.

Приложение 3

Акт выходного контроля общеремонтных работ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проверяемые позиции | Порядок проверки | +/- |
| Заказ-наряд | Проверить, подписан ли заказ клиентом, указан ли номер его телефона. Проверить, данные об автомобиле: тип автомобиля, номерной знак, VIN, пробег |  |
| Задание исполнителю | Проверить, есть ли отметка о комплексных услугах, коды или текстовое описание рабочих позиций, указания по ремонту и запись о существе рекламации |  |
| Отметка о стоимости заказа | Проверить наличие в заказе отметки о стоимости его выполнения в соответствии с объемом работ |  |
| Превышение первоначального объема заказа | Проверить, согласован ли с клиентом дополнительный объем работ и есть ли соответствующая отметка в заказе |  |
| Оформление заказа | Проверить, выдержан ли указанный в заказе срок готовности |  |
| Задержка с выполнением заказа | Выяснить и отметить причину. Отсутствие запчастей (указать номера по каталогу) Перегрузка сервисного цеха |  |
| Исполнение работ | Провести контрольный осмотр (при необходим ости – с опробованием автомобиля на ходу) и определить соответствие выполнение иных работ заказ-наряду |  |
| Внешний вид автомобиля | Убедиться после ремонта в отсутствии загрязнения |  |
| Запчасти | Проверить правомерность использования запчастей |  |
| Составление счета | Проверить счет на соответствие заказ-наряду и правомерность начислений по производным позициям |  |
| Дополнительная информация | Проверить, есть ли в счете или в талоне выходного контроля запись об износе или дефектах, не заявленных в заказе, и подпись клиента под ними |  |
| Рекомендации по ремонту сверх заявленного в заказе | Приготовить прейскурант на услуги |  |

Приложение 4

Пример талона выходного контроля

Логотип фирмы Заказчик: Пронин А.Ф. Номер автомобиля: А875КА 99RUS Уважаемый господин Пронин,

Ваш заказ выполнен в согласованном объеме.

Я лично убедился в том, что все заказанные работы выполнены с надлежащим качеством. Если, тем не менее, что-либо окажется не в порядке или у Вас возникнут вопросы, обращайтесь ко мне.

Мастер-приемщик: (подпись) Котов B.C.

Телефон:

Дата:

Обращаем Ваше внимание на то, что мы выявили следующие неисправности, требующие:

Срочного устранения - нет

Устранения в короткие сроки:

1.Люфт в подшипниках колес V

2.сомнения в стоимости ремонта. В тех редких случаях, когда мастер не провожает клиентов до машин, следует позаботиться о том, чтобы клиентам не пришлось долго искать их на стоянке.