

Предисловие

Цели, основные принципы, положения по государственному регулированию и управлению в области технического нормирования и стандартизации установлены Законом Республики Беларусь «О техническом нормировании и стандартизации».

1 РАЗРАБОТАН республиканским унитарным предприятием «Белорусский государственный институт метрологии» (БелГИМ)

ВНЕСЕН управлением оценки соответствия и лицензирования Госстандарта Республики Беларусь

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Госстандарта от 10 июня 2011 г. № 30

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ [с отменой ТКП 132-2009 (02190)]

© Госстандарт, 2011

Настоящий стандарт не может быть воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта Республики Беларусь

Издан на русском языке

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	2
4 Общие положения	2
5 Порядок обслуживания транспортных средств организациями автосервиса	3
5.1 подача заявки на обслуживание	3
5.2 Прием и оформление заказов	4
5.3 Порядок выдачи транспортного средства	6
5.4 Гарантии и ответственность	7
Приложение А (справочное) Требования к организациям автосервиса в соответствии с их категориями	8
Приложение Б (справочное) Услуги по обслуживанию транспортных средств	9
Библиография	11

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ АВТОСЕРВИСА
Порядок проведенияАБСЛУГОЎВАННЕ ТРАНСПАРТНЫХ СРОДКАЎ АРГАНІЗАЦЫЯМІ АЎТАСЭРВІСУ
Парадак правядзенняTransport service by car service stations
General procedure

Дата введения 2011-07-01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок обслуживания на территории Республики Беларусь механических транспортных средств и их компонентов (далее – транспортные средства) организациями автосервиса.

Настоящий стандарт не распространяется на деятельность по обслуживанию:

- транспортных средств юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, выполняющими автомобильные перевозки пассажиров и грузов, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, и проводящими обслуживание собственных или используемых на условиях аренды (лизинга) либо на иных законных основаниях транспортных средств, которые применяются при перевозках;
- механических транспортных средств категорий L и T и их компонентов;
- троллейбусов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации (далее – ТНПА):

СТБ 960-2011 Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств. Общие требования безопасности

СТБ 1218-2000 Разработка и постановка продукции на производство. Термины и определения

ГОСТ 3.1109-82 Единая система технологической документации. Термины и определения основных понятий

ГОСТ 15.601-98 Система разработки и постановки продукции на производство. Техническое обслуживание и ремонт техники. Основные положения

ГОСТ 18322-78 Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения

ГОСТ 25866-83 Эксплуатация техники. Термины и определения

ГОСТ 30335-95 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ 31286-2005 Транспорт дорожный. Основные термины и определения. Классификация

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ТНПА по каталогу, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году.

Если ссылочные ТНПА заменены (изменены), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененными (измененными) ТНПА. Если ссылочные ТНПА отменены без замены, то положение, в котором дана ссылка на них, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины, установленные в СТБ 1218, ГОСТ 3.1109, ГОСТ 15.601, ГОСТ 18322, ГОСТ 25866, ГОСТ 30335, ГОСТ 31286, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 автосервис: Сфера деятельности субъектов хозяйствования, оказывающих услуги по обслуживанию транспортных средств.

3.2 заказ (на обслуживание): Договоренность между заказчиком и организацией автосервиса об оказании услуги по обслуживанию транспортных средств, оформленная документально.

3.3 заказчик: Физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заказывающие, получающие либо имеющие намерение заказать или получить услуги по обслуживанию транспортного средства.

3.4 заявка: Оформленное в установленном организацией автосервиса порядке письменное или устное предложение заказчика об оказании ему услуги по обслуживанию транспортного средства.

3.5 исправное состояние (исправность) транспортного средства: Состояние, при котором транспортное средство соответствует требованиям технических нормативных правовых актов и технической документации изготовителей транспортных средств.

3.6 компоненты (транспортного средства): Составные части конструкции транспортного средства, поставляемые на сборочное производство транспортных средств и (или) в качестве сменных (запасных) частей для транспортных средств, находящихся в эксплуатации.

3.7 обслуживание (транспортных средств): Деятельность по предпродажной подготовке транспортных средств, их техническому обслуживанию и ремонту, комплектованию дополнительным оборудованием.

3.8 организация автосервиса: Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие обслуживание транспортных средств заказчика.

3.9 предпродажная подготовка: комплекс работ, предусмотренных изготовителем транспортного средства, по проверке технического состояния и подготовке нового транспортного средства к продаже.

3.10 представитель изготовителя транспортных средств: Юридическое лицо, на которое изготовителем транспортного средства в соответствии с договором возлагаются права и обязанности по организации обслуживания на территории Республики Беларусь транспортных средств, произведенных изготовителем.

3.11 техническая помощь на дороге: Услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортного средства, оказание которых возможно вне стационарного объекта (дозаправка топливом, запуск двигателя от внешнего источника, замена предохранителей и лампочек, замена колеса, замена аккумулятора).

4 Общие положения

4.1 Обслуживание транспортных средств основывается на принятой в Республике Беларусь системе технического обслуживания и ремонта техники по ГОСТ 15.601.

4.2 При выполнении работ по обслуживанию транспортных средств должны соблюдаться требования законодательства в области охраны труда и требования безопасности согласно СТБ 960.

4.3 Организации автосервиса подразделяются на следующие категории:

– организации автосервиса категории А – организации автосервиса, выполняющие требования изготовителя транспортных средств к сервисным подразделениям и обслуживанию транспортных средств, получившие в установленном порядке от изготовителя или его представителя полномочия на проведение обслуживания транспортных средств и право использования товарного знака (знака обслуживания) от его владельца;

– организации автосервиса категории В – организации автосервиса, имеющие полномочия от представителей изготовителей транспортных средств (в том числе от организаций автосервиса категории А) на проведение обслуживания транспортных средств и выполняющие их требования к обслуживанию транспортных средств. К организациям автосервиса данной категории также относятся организации автосервиса, являющиеся представителями изготовителей компонентов транспортных средств;

– организации автосервиса категории С – организации автосервиса, для которых не требуется обязательное выполнение требований изготовителя транспортных средств к сервисным подразделениям и обслуживанию транспортных средств.

Требования к организациям автосервиса в соответствии с их категориями установлены в приложении А.

4.4 Документация, применяемая при обслуживании транспортных средств, включает в себя:

- ТНПА, устанавливающие требования к техническому состоянию транспортных средств, их компонентов;
- ТНПА в области охраны труда, охраны окружающей среды и т. д.;
- ТНПА, устанавливающие требования по выполнению отдельных видов работ по обслуживанию транспортных средств;
- техническую документацию, определяющую технологию проведения обслуживания транспортных средств, в том числе нормативы трудоемкости, сервисные книжки, справочную документацию (далее – техническая документация).

4.5 Обслуживание должно осуществляться по технической документации, официально предоставленной организации автосервиса изготовителем транспортных средств (или его представителем), или технической документации, прошедшей экспертизу в установленном порядке на соответствие документации изготовителя транспортных средств.

4.6 Предпродажная подготовка транспортных средств осуществляется по технической документации изготовителя транспортных средств, официально предоставленной организации автосервиса изготовителем транспортных средств (или его представителем).

4.7 Средства измерений и средства технической диагностики транспортных средств, используемые при проведении обслуживания, должны проходить метрологический контроль в соответствии с законодательством Республики Беларусь об обеспечении единства измерений.

4.8 Перечень средств технологического оснащения, средств измерений и средств технической диагностики транспортных средств, необходимых для выполнения обслуживания транспортных средств, а также их комплектность определяются технической документацией, применяемой при обслуживании транспортных средств.

4.9 Персонал, осуществляющий обслуживание транспортных средств, должен иметь документально подтвержденную квалификацию, соответствующую сложности выполняемых работ, обладать знаниями и навыками согласно квалификационным справочникам, действующим в Республике Беларусь.

Квалификация персонала организаций автосервиса должна подтверждаться документами об образовании или обучении.

4.10 Организации автосервиса должны обеспечивать систематическое повышение уровня компетенции персонала для поддержания стабильности качества обслуживания транспортных средств.

Повышение уровня компетенции персонала организаций автосервиса должно осуществляться по программам или в соответствии с требованиями иных документов изготовителя транспортных средств или его представителя в организациях, обеспечивающих проведение обучающих курсов.

4.11 Компоненты и технические жидкости, применяемые при обслуживании, должны соответствовать требованиям технической документации изготовителей транспортных средств и ТНПА.

4.12 Устанавливаемое дополнительное оборудование должно соответствовать требованиям изготовителей транспортных средств, действующих ТНПА и не нарушать работоспособность/исправность транспортного средства.

4.13 Контроль качества обслуживания транспортного средства организацией автосервиса должен предусматривать проверку соответствия технического состояния транспортного средства требованиям безопасности и охраны окружающей среды, установленным в технической документации и (или) ТНПА, в пределах выполненного объема работ. Проверка должна осуществляться уполномоченным работником организации автосервиса.

5 Порядок обслуживания транспортных средств организациями автосервиса

5.1 Подача заявки на обслуживание

5.1.1 Перечень услуг, которые могут предоставлять организации автосервиса, приведен в приложении Б. Перечень услуг для конкретной организации автосервиса формируется с учетом категории организации автосервиса по 4.3, категории транспортного средства по ГОСТ 31286 и особенностей его конструкции.

5.1.2 В месте оформления заказов на стенде должна быть размещена информация в соответствии с [1], а также следующая информация:

- режим работы организации автосервиса;
- фамилия, имя, отчество и режим работы административного лица, ответственного за качество работ, выполняемых организацией автосервиса;
- копия сертификата соответствия и перечня сертифицированных услуг.

Каждый работник организации автосервиса, имеющий непосредственные контакты с заказчиком (представителем заказчика, являющегося юридическим лицом), должен иметь нагрудный знак с указанными на нем наименованием (фирменным наименованием) организации автосервиса (если организацией автосервиса является индивидуальный предприниматель – его фамилией, именем, отчеством), должностью, а также фамилией, именем, отчеством работника организации автосервиса.

5.1.3 В месте оформления заказов должны находиться:

- журнал (или электронная база данных) регистрации заказов;
- расценки на оказываемые услуги, установленные в соответствии с законодательством (стоимость одного нормо-ч), и (или) прейскурант цен на оказываемые услуги;
- настоящий стандарт.

5.2 Прием и оформление заказов

5.2.1 Заявка на обслуживание подается заказчиком в порядке, установленном организацией автосервиса.

5.2.2 Заявка на обслуживание оформляется в порядке, установленном организацией автосервиса, и должна содержать следующие реквизиты:

- данные, идентифицирующие заказчика (владельца транспортного средства, представителя владельца): фамилию, имя, отчество, адрес, контактный телефон;
- данные, идентифицирующие транспортное средство (марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), заводской номер или иные идентифицирующие признаки компонента (при наличии));
- перечень работ, которые заказчик просит произвести (или неисправностей транспортного средства, подлежащих устранению, или описание этих неисправностей);
- дату подачи заявки;
- подпись заказчика (либо уполномоченного представителя юридического лица) в случае, если заявка подана в письменном виде.

5.2.3 Организация автосервиса обязана принять заявку и указать в ней сроки предоставления заказчиком транспортного средства для оформления заказа либо мотивированно отказать в приеме заявки, указав в ней причины отказа.

Организация автосервиса вправе отказать от выполнения заявки на обслуживание в случаях, предусмотренных [1], а также если требования заказчика противоречат требованиям ТНПА или технической документации по 4.5.

5.2.4 Регистрация заявок осуществляется в порядке, установленном организацией автосервиса. В случае, если заявка подана в письменном виде, после регистрации организация автосервиса должна возвратить заявку (или ее экземпляр) заказчику.

5.2.5 Если заказчик в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то транспортное средство принимается в порядке общей очереди.

5.2.6 После предоставления транспортного средства в организацию автосервиса и принятия заявки к исполнению организация автосервиса оформляет заказ на обслуживание.

Заказ на обслуживание оформляется путем заполнения документа, определяющего юридические, экономические и технические отношения сторон и содержащего условия выполнения услуги заказчику организацией автосервиса (далее – документ, подтверждающий заказ), при личном предъявлении заказчиком на обслуживание транспортного средства, свидетельства о его регистрации или иного документа, подтверждающего право собственности на транспортное средство, а также, если заказчиком является физическое лицо, – документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность).

5.2.7 Все заказы на обслуживание подлежат регистрации в журнале (или электронной базе данных) регистрации заказов.

Журнал (или электронная база данных) регистрации заказов должен содержать следующую информацию: дату оформления заказа; данные, идентифицирующие заказчика; данные, идентифицирующие транспортное средство (марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), заводской номер или иные идентифицирующие признаки компонента (при наличии)); перечень работ, которые заказчик просит произвести; планируемый срок выполнения заказа; номер документа, подтверждающего заказ.

Журнал регистрации заказов должен быть прошит и скреплен печатью организации автосервиса, а страницы – пронумерованы.

5.2.8 Форма документа, подтверждающего заказ, устанавливается организацией автосервиса с учетом требований [1] или [2] и должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа;
- номер и дату составления документа;
- данные, идентифицирующие заказчика (владельца транспортного средства, представителя владельца);
- данные, идентифицирующие организацию автосервиса;
- данные, идентифицирующие транспортное средство (марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), номер кузова (VIN), заводской номер или иные идентифицирующие признаки компонента (при наличии), пробег и иная дополнительная информация на усмотрение организации автосервиса);
- перечень работ, которые заказчик просит произвести (или неисправностей транспортного средства, подлежащих устранению, или описание этих неисправностей);
- перечень работ, предлагаемых организацией автосервиса к выполнению;
- планируемый срок окончания работ;
- порядок согласования перечня, стоимости и сроков исполнения дополнительных работ, необходимость в которых может возникнуть в процессе выполнения работ.

Дополнительно в документе, подтверждающем заказ, могут указываться иные условия выполнения услуги заказчику организацией автосервиса.

Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах и подписывается заказчиком (представителем заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и уполномоченным представителем организации автосервиса. Один экземпляр документа, подтверждающего заказ, передается заказчику и является основанием для получения транспортного средства после выполнения работ, другой экземпляр остается в организации автосервиса.

Документы, подтверждающие заказ, должны иметь в организации автосервиса сквозную непрерывную нумерацию и могут оформляться как в рукописном, так и в печатном виде.

Примечание – Примером документа, подтверждающего заказ, может быть договор на оказание услуги по обслуживанию транспортного средства либо иной разработанный организацией автосервиса документ, отвечающий требованиям 5.2.8.

5.2.9 При оформлении заказа, если работы выполняются не в присутствии заказчика (транспортное средство передается в организацию автосервиса для обслуживания), одновременно составляется в порядке, установленном организацией автосервиса, приемо-сдаточный акт, в котором отражаются комплектность, количество топлива, видимые наружные повреждения и дефекты транспортного средства. Два экземпляра приемо-сдаточного акта подписываются заказчиком (представителем заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и уполномоченным представителем организации автосервиса. При приемке транспортного средства заказчику выдается один экземпляр приемо-сдаточного акта.

5.2.10 Для обслуживания могут быть использованы предоставляемые заказчиком компоненты и технические жидкости, отвечающие требованиям 4.11. В этом случае организацией автосервиса делается соответствующая запись во всех экземплярах документа, подтверждающего заказ.

Допускается указание компонентов и технических жидкостей, предоставленных заказчиком, в приемо-сдаточном акте (5.2.9).

5.2.11 Выполнение дополнительных работ, выявленных в процессе обслуживания, производится организацией автосервиса после согласования их с заказчиком в соответствии со способом согласования, указанным в документе, подтверждающем заказ.

5.2.12 При утрате заказчиком документа, подтверждающего заказ, или приемо-сдаточного акта транспортное средство выдается по письменному заявлению заказчика с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

5.2.13 Услуги автосервиса, оказываемые в присутствии заказчика, такие как шиномонтажные и шиноремонтные, уборочно-моечные, полировочные, смазочно-заправочные, регулировочные, диагностические, а также техническая помощь на дороге, могут оказываться на основании устной заявки заказчика без оформления документа согласно 5.2.8 с выдачей по требованию заказчика документа, подтверждающего факт оказания услуги (5.3.3), и при условии соблюдения требований законодательства по расчетно-кассовому обслуживанию.

Журнал регистрации заказов должен быть прошит и скреплен печатью организации автосервиса, а страницы – пронумерованы.

5.2.8 Форма документа, подтверждающего заказ, устанавливается организацией автосервиса с учетом требований [1] или [2] и должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа;
- номер и дату составления документа;
- данные, идентифицирующие заказчика (владельца транспортного средства, представителя владельца);
- данные, идентифицирующие организацию автосервиса;
- данные, идентифицирующие транспортное средство (марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), номер кузова (VIN), заводской номер или иные идентифицирующие признаки компонента (при наличии), пробег и иная дополнительная информация на усмотрение организации автосервиса);
- перечень работ, которые заказчик просит произвести (или неисправностей транспортного средства, подлежащих устранению, или описание этих неисправностей);
- перечень работ, предлагаемых организацией автосервиса к выполнению;
- планируемый срок окончания работ;
- порядок согласования перечня, стоимости и сроков исполнения дополнительных работ, необходимость в которых может возникнуть в процессе выполнения работ.

Дополнительно в документе, подтверждающем заказ, могут указываться иные условия выполнения услуги заказчику организацией автосервиса.

Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах и подписывается заказчиком (представителем заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и уполномоченным представителем организации автосервиса. Один экземпляр документа, подтверждающего заказ, передается заказчику и является основанием для получения транспортного средства после выполнения работ, другой экземпляр остается в организации автосервиса.

Документы, подтверждающие заказ, должны иметь в организации автосервиса сквозную непрерывную нумерацию и могут оформляться как в рукописном, так и в печатном виде.

Примечание – Примером документа, подтверждающего заказ, может быть договор на оказание услуги по обслуживанию транспортного средства либо иной разработанный организацией автосервиса документ, отвечающий требованиям 5.2.8.

5.2.9 При оформлении заказа, если работы выполняются не в присутствии заказчика (транспортное средство передается в организацию автосервиса для обслуживания), одновременно составляется в порядке, установленном организацией автосервиса, приемо-сдаточный акт, в котором отражаются комплектность, количество топлива, видимые наружные повреждения и дефекты транспортного средства. Два экземпляра приемо-сдаточного акта подписываются заказчиком (представителем заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и уполномоченным представителем организации автосервиса. При приемке транспортного средства заказчику выдается один экземпляр приемо-сдаточного акта.

5.2.10 Для обслуживания могут быть использованы предоставляемые заказчиком компоненты и технические жидкости, отвечающие требованиям 4.11. В этом случае организацией автосервиса делается соответствующая запись во всех экземплярах документа, подтверждающего заказ.

Допускается указание компонентов и технических жидкостей, предоставленных заказчиком, в приемо-сдаточном акте (5.2.9).

5.2.11 Выполнение дополнительных работ, выявленных в процессе обслуживания, производится организацией автосервиса после согласования их с заказчиком в соответствии со способом согласования, указанным в документе, подтверждающем заказ.

5.2.12 При утрате заказчиком документа, подтверждающего заказ, или приемо-сдаточного акта транспортное средство выдается по письменному заявлению заказчика с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

5.2.13 Услуги автосервиса, оказываемые в присутствии заказчика, такие как шиномонтажные и шиноремонтные, уборочно-моечные, полировочные, смазочно-заправочные, регулировочные, диагностические, а также техническая помощь на дороге, могут оказываться на основании устной заявки заказчика без оформления документа согласно 5.2.8 с выдачей по требованию заказчика документа, подтверждающего факт оказания услуги (5.3.3), и при условии соблюдения требований законодательства по расчетно-кассовому обслуживанию.

При оказании технической помощи на дороге заказчик и исполнитель обязаны принять меры по обеспечению безопасности дорожного движения в установленном законодательством порядке.

5.2.14 Порядок нахождения заказчика в производственных помещениях устанавливается администрацией организации автосервиса.

5.2.15 В случае выявления в процессе обслуживания неисправностей, угрожающих безопасности движения транспортного средства, организация автосервиса обязана информировать об этом заказчика. При наличии возможности организация автосервиса может предложить устранение выявленных неисправностей.

5.2.16 При несогласии заказчика на проведение работ по устранению неисправностей, угрожающих безопасности движения транспортного средства, или невозможности в процессе обслуживания транспортного средства устранить указанные неисправности организация автосервиса при выдаче транспортного средства в документе, подтверждающем факт оказания услуги (оформляемом согласно 5.3.3), производит отметку: «Транспортное средство имеет неисправности, угрожающие безопасности движения».

5.2.17 Заказчик вправе отказаться от услуг организации автосервиса на любой стадии их предоставления и получить транспортное средство, оплатив стоимость фактически выполненных работ, использованных компонентов и технических жидкостей.

5.2.18 Если представление ненадлежащей информации (недостоверной или недостаточно полной) об услуге, а также об исполнителе повлекло оказание услуги, не обладающей необходимыми для услуги свойствами, заказчик вправе расторгнуть заказ на обслуживание и потребовать возмещения причиненных ему убытков. В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу заказчика последний вправе потребовать возмещения причиненных ему убытков в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5.3 Порядок выдачи транспортного средства

5.3.1 Транспортное средство выдается заказчику или его представителю после оплаты полной стоимости выполненных работ (если иное не предусмотрено документом, подтверждающим заказ) при предъявлении приемо-сдаточного акта, документа, подтверждающего заказ, документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь либо, в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (если заказчиком является физическое лицо).

5.3.2 Выдача транспортного средства заказчику производится после проведения уполномоченным работником организации автосервиса контроля полноты и качества выполненных работ и проверки технического состояния транспортного средства.

В случае, если технологией выполнения работ проведение проверки технического состояния транспортного средства связано с выездом на дороги общего пользования, такие технологические поездки могут производиться только с согласия заказчика.

5.3.3 Факт оказания услуги по обслуживанию транспортных средств подтверждается составлением организацией автосервиса документа, форма которого утверждается руководителем организации автосервиса (если иное не предусмотрено законодательством Республики Беларусь).

Примечание – Примером документа, подтверждающего факт оказания услуги, может быть акт выполненных (оказанных) услуг.

В случае, если документ, подтверждающий факт оказания услуги, не оформляется на бланке строгой отчетности, он может иметь нумерацию, совпадающую с нумерацией документа, подтверждающего заказ.

Документ, подтверждающий факт оказания услуги, должен содержать следующие обязательные для отражения реквизиты:

- наименование документа;
- номер и дату составления документа;
- данные, идентифицирующие заказчика (владельца транспортного средства, представителя владельца);
- данные, идентифицирующие организацию автосервиса;
- данные, идентифицирующие транспортное средство (марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), заводской номер или иные идентифицирующие признаки компонента (при наличии), номер кузова (VIN), год выпуска, пробег и иная дополнительная информация на усмотрение организации автосервиса);

- перечень выполненных организацией автосервиса работ с указанием их трудоемкости и (или) стоимости;
- перечень использованных организацией автосервиса компонентов и технических жидкостей, оплачиваемых заказчиком, и их стоимость;
- перечень использованных организацией автосервиса компонентов и технических жидкостей, принятых от заказчика;
- окончательная стоимость работ, компонентов и технических жидкостей.

Допускается указание компонентов и технических жидкостей, предоставленных заказчиком, в приемо-сдаточном акте (5.2.9).

В документе, подтверждающем факт оказания услуги, также должны быть предусмотрены графы для отражения следующей информации:

- даты проведения ответственным работником организации автосервиса контроля полноты и качества выполненных работ и проверки технического состояния транспортного средства, должности, фамилии, инициалов и подписи ответственного работника;
- даты приемки заказчиком (представителем заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) транспортного средства с отметкой об отсутствии претензий по объему, качеству и стоимости выполненных работ, удостоверенной подписью заказчика.

Документ, подтверждающий факт оказания услуги, оформляется в двух экземплярах, один из которых передается заказчику, другой экземпляр остается в организации автосервиса.

5.3.4 Все замененные за плату дефектные компоненты возвращаются заказчику по его требованию. Факт получения заказчиком замененных компонентов удостоверяется записью в документе, подтверждающем факт оказания услуги, и удостоверяется подписью заказчика.

5.3.5 Факт приема и передачи транспортного средства после выполнения обслуживания удостоверяется подписями заказчика (представителя заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и уполномоченного представителя организации автосервиса в приемо-сдаточном акте.

5.3.6 Все претензии, касающиеся комплектности и внешнего вида транспортного средства, заказчик обязан письменно предъявить организации автосервиса непосредственно при его получении.

5.3.7 Заказчик, оформивший необходимые документы и принявший транспортное средство, обязан незамедлительно выехать с территории организации автосервиса. В случае отказа от получения транспортного средства организация автосервиса обязана письменно уведомить заказчика об исполнении заказа и необходимости получения транспортного средства.

5.3.8 При обнаружении в течение гарантийного срока недостатков, которые не могли быть обнаружены при получении транспортного средства, заказчик обязан немедленно сообщить о них в организацию автосервиса в письменной форме.

5.3.9 Заказчик имеет право:

- на выборочное проведение отдельных работ технического обслуживания, кроме проведения технического обслуживания в гарантийный период;
- требовать обоснования стоимости работ;
- при получении транспортного средства проверить его комплектность, полноту и качество выполненных работ внешним осмотром и опробованием работы отдельных элементов транспортного средства, а также за дополнительную плату провести контрольно-диагностические работы для проверки его технического состояния.

5.4 Гарантии и ответственность

5.4.1 Организация автосервиса несет ответственность за выполнение заказов в срок, качество выполненных работ, сохранность и комплектность транспортных средств, принятых на обслуживание, в соответствии с законодательством.

5.4.2 Претензии по качеству и объему выполненных работ по обслуживанию могут быть предъявлены заказчиком в течение гарантийных сроков согласно [1].

5.4.3 Претензии не принимаются в случае несоблюдения заказчиком правил технической эксплуатации транспортного средства, дорожно-транспортного происшествия или при ремонте установленного компонента без предъявления транспортного средства в организацию автосервиса, а также в случае предъявления претензий по истечении установленного гарантийного срока.

5.4.4 При ремонте транспортного средства, связанном с устранением дефекта в течение гарантийного срока по [1], устанавливается новый гарантийный срок по [1], исчисляемый с даты приемки транспортного средства заказчиком.

Приложение А
(справочное)

Требования к организациям автосервиса в соответствии с их категориями

Таблица А.1 – Требования к организациям автосервиса в соответствии с их категориями

Наименование требования	Категория организации автосервиса		
	А	В	С
1 Общие требования			
1.1 Договор с изготовителем транспортного средства или с его представителем	+	+	
1.2 Разрешение на право использования товарного знака изготовителя транспортного средства или знака обслуживания	+		
1.3 Наличие склада компонентов и технических жидкостей, рекомендованных и (или) предоставленных изготовителем транспортных средств	+		
2 Требования к техническому оснащению организации автосервиса			
2.1 Техническая документация, предоставленная и периодически актуализируемая изготовителем транспортного средства или его представителем: – для всего спектра услуг по обслуживанию – для всего модельного ряда транспортного средства – для спектра услуг по обслуживанию и модельного ряда транспортного средства, предусмотренных договором с изготовителем транспортного средства или с его представителем	+ + +	+	
2.2 Техническая документация, прошедшая экспертизу на соответствие документации изготовителей транспортных средств			+
2.3 Специализированное оборудование, инструмент и оснастка, указанные в технической документации изготовителя транспортного средства: – для всего спектра услуг по обслуживанию – для всего модельного ряда транспортного средства – для спектра услуг по обслуживанию и модельного ряда транспортного средства, предусмотренных договором с изготовителем транспортного средства или с его представителем	+ + +	+	
2.4 Универсальное оборудование, инструмент и оснастка	+	+	+
3 Требования к персоналу организации автосервиса			
3.1 Документ об обучении, выданный изготовителем транспортного средства или его представителем	+	+	
3.2 Документ об образовании или обучении (диплом об образовании, свидетельство о присвоении квалификационного разряда (класса, категории) по профессии, справка об обучении и др.)			+
3.3 Повышение уровня компетенции персонала не реже одного раза в 3 года	+	+	
3.4 Повышение уровня компетенции персонала не реже одного раза в 5 лет			+
Примечание: Знак «+» означает, что выполнение требований является обязательным.			

Приложение Б (справочное)

Услуги по обслуживанию транспортных средств

Б.1 Техническое обслуживание транспортных средств включает:

- регламентные работы (в том числе):
 - по видам технического обслуживания;
 - по талонам сервисной книжки;
 - контрольно-осмотровые;
- уборочно-моечные работы;
- смазочно-заправочные работы:
 - замена масел и технических жидкостей;
 - замена фильтров;
 - заправка систем кондиционирования воздуха;
- контрольно-диагностические работы:
 - двигатель (определение содержания окиси углерода (CO), углеводородов (CH) в отработавших газах и дымности отработавших газов, угла замкнутого состояния контактов прерывателя, угла опережения зажигания, угла опережения впрыска топлива, частоты вращения коленчатого вала, компрессии в цилиндрах, давления в топливной системе, давления масла в системе смазки, плотности охлаждающей жидкости, тепловых зазоров в клапанном механизме, тока потребления свечей накала, сопротивления высоковольтных проводов, давления открытия иглы форсунки; диагностика искровых свечей зажигания);
 - проверка уровня и плотности электролита аккумуляторной батареи;
 - подвеска (контроль углов установки колес);
 - сцепление (определение хода педали сцепления);
 - определение суммарного люфта в рулевом управлении;
 - тормозная система (проверка эффективности действия, определение предельно допустимого износа дисков (барабанов) и колодок);
 - внешние световые приборы (определение направления пучка света фар, силы света фар и внешних световых приборов);
 - диагностика стартеров и генераторов;
 - диагностика электронных систем управления;
 - контрольно-осмотровые;
 - регулировку фар (направления пучка света фар);
 - регулировку углов установки колес;
 - регулировку топливной аппаратуры бензиновых двигателей (содержания окиси углерода (CO), углеводородов (CH) в отработавших газах, уровня топлива в поплавковой камере карбюратора);
 - регулировку топливной аппаратуры дизельных двигателей (угла опережения впрыска топлива, давления открытия иглы форсунки, частоты вращения коленчатого вала);
 - регулировку тормозной системы (хода педали тормоза, привода тормозов, стояночного тормоза, привода регулятора давления);
 - регулировку сцепления (хода педали сцепления);
 - регулировку рулевого управления (суммарного люфта в рулевом управлении);
 - регулировку системы зажигания (угла замкнутого состояния контактов прерывателя, угла опережения зажигания, искрового зазора свечей зажигания).

Б.2 Ремонт транспортных средств методом замены и (или) восстановления компонентов включает:

- монтажные и крепежные работы, связанные с заменой компонентов и установкой дополнительного оборудования;
- ремонт двигателей;
- ремонт коробок передач (механических, автоматических, раздаточных коробок);
- ремонт рулевого управления, передней оси и подвески;
- ремонт тормозной системы;
- ремонт электрооборудования:
 - электропроводки;
 - элементы электропривода;
 - элементов световой и звуковой сигнализации;

- стартеров и генераторов;
 - электронных и электрических систем управления;
 - ремонт кузовов, кабин и рам:
 - без замены и восстановления несущих элементов;
 - с заменой и восстановлением несущих элементов;
 - ремонт радиаторов;
 - ремонт систем кондиционирования воздуха и отопителей;
 - подготовку к окраске и окраску;
 - работы по защите от коррозии и противоржавной обработке;
 - шиномонтажные работы, балансировку колес;
 - ремонт местных повреждений шин и камер;
 - ремонт деталей (головок блоков цилиндров, расточка и хонинговка блоков и гильз цилиндров, шлифовка коленчатых валов, насосов системы охлаждения и т. п.);
 - ремонт турбоагрегатов;
 - ремонт сцепления;
 - ремонт ведущих мостов и приводов ведущих колес (в том числе приводных и карданных валов, шарниров, полуосей, редукторов, ступиц и их подшипников);
 - ремонт топливной аппаратуры бензиновых двигателей (карбюраторов, топливных насосов, топливопроводов, топливных баков и т. п.);
 - ремонт топливной аппаратуры дизельных двигателей (форсунок, топливных насосов высокого давления, насос-форсунок, топливопроводов, топливных баков и т. п.).
- Б.3** Прочие услуги по обслуживанию транспортных средств включают:
- ремонт, зарядку и приемку непригодных к эксплуатации аккумуляторных батарей;
 - топливозаправочные работы (бензин, дизельное топливо, газ, приемка отработанных масел);
 - установку дополнительного оборудования (радиоаппаратуры, дополнительных фар, механических и электронных охранных систем, механических сцепных устройств и их элементов, защиты картера двигателя, автономных отопителей, систем кондиционирования воздуха и т. п.);
 - предпродажную подготовку;
 - ремонт, установку, тонирование и бронирование стекол автомобилей;
 - ошиповку шин;
 - ремонт системы выпуска отработавших газов.

Библиография

- [1] Правила бытового обслуживания потребителей
Утверждены постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г. № 1590
- [2] Гражданский кодекс Республики Беларусь
Принят Палатой представителей 28 октября 1998 г. и одобрен Советом Республики 19 ноября 1998 г.