

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

В.И. МАРУСИНА

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Часть 2

Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК
2010

УДК 656.13(07)
М 296

Рецензенты:

А.И. Безнедельный, канд. техн. наук, доц.

В.В. Решедько, канд. техн. наук, доц.

Работа подготовлена на кафедре технологии машиностроения для студентов IV–V курсов МТФ по курсу «Системы, технология и организация сервисных услуг» по специальности 190603 всех форм обучения

Марусина В.И.

М 296 Системы, технология и организация автосервисных услуг : учеб. пособие / В.И. Марусина. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2010. – Ч. 2. – 64 с.

ISBN 978-5-7782-1382-1

Описаны организация документооборота и правила оказания услуг на предприятиях автосервиса, изложен лизинг в автосервисной деятельности. Рассмотрена система управления качеством услуг автосервиса, ее структура и задачи, освещена система сертификации, виды сертификации, их цели и отличительные особенности, конкурентоспособность автосервисных услуг, порядок выдачи сертификата соответствия. Описана технология и организация техпроцессов технического обслуживания и текущего ремонта и пути ее совершенствования на предприятиях автосервиса. Приведена нормативно-правовая база предприятий автосервиса, рассмотрены правила регистрации предприятий автосервиса, а также вопросы лицензирования предприятий автосервиса, порядок выдачи и аннулирования лицензий.

Предназначено для студентов специальности 190603.

Марусина Валентина Ивановна

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Часть 2

Учебное пособие

Редактор *Л.Н. Ветчакова*

Выпускающий редактор *И.П. Брованова*

Корректор *Л.Н. Киншт*

Дизайн обложки *А.В. Ладыжская*

Компьютерная верстка *Л.А. Веселовская*

Подписано в печать 20.04.2010. Формат 60 × 84 1/16. Бумага офсетная. Тираж 100 экз.

Уч.-изд. л. 3,72. Печ. л. 4,0. Изд. № 60. Заказ №

Цена договорная

Отпечатано в типографии

Новосибирского государственного технического университета
630092, г. Новосибирск, пр. К. Маркса, 20

УДК 656.13(07)

ISBN 978-5-7782-1382-1

© Марусина В.И., 2010

© Новосибирский государственный
технический университет, 2010

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Организация документооборота объекта услуг автосервиса	3
1.1. Правила предоставления автосервисных услуг	5
1.2. Сроки выполнения работ по оказанию услуг	7
2. Лизинговые услуги	9
2.1. Типы и виды лизинга	11
2.2. Преимущества и недостатки лизинга	13
3. Комплексная система управления качеством услуг	14
3.1. Качество сервисных услуг	14
3.2. Понятие и структура качества услуги	16
3.3. Структура факторов, влияющих на качество услуг	17
3.4. Комплексная система управления качеством услуг (КСУКУ)	21
4. Сертификация сервисных услуг	26
4.1. Цели и задачи сертификации	26
4.2. Система сертификации, ее организационная структура	27
4.3. Виды сертификации	29
4.4. Порядок проведения сертификации	32
4.5. Инспекционный контроль (ИК)	33
4.6. Сертификация систем качества	34
4.7. Сертификация систем качества в РФ	34
5. Организация техпроцесса ТО и Р автомобилей	35
5.1. Основные определения	35
5.2. Организация техпроцесса ТО	35
5.3. Выбор метода обслуживания	38
5.4. Организация работы постов	38
5.5. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР)	39
5.6. Типовые схемы последовательности проведения работ	40
5.7. Принципы формирования технологии, технологического и производственного процессов	44
5.8. Организационно-технологическое обеспечение автосервиса	47
6. Нормативно-правовая база функционирования предприятий автосервиса	50
7. Регистрация предприятий автосервиса и услуг	54
8. Лицензирование деятельности	57
Список литературы	63