|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ** | | **СТБ 1175-2011** |
| **РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ** | |  |
|  |  |  |



**ОБСЛУЖИВАНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ АВТОСЕРВИСА**

**Порядок проведения**

**АБСЛУГОЎВАННЕ ТРАНСПАРТНЫХ СРОДКАЎ АРГАНIЗАЦЫЯМI АЎТАСЭРВIСУ**

**Парадак правядзення**

**Издание официальное**

|  |
| --- |
| БЗ 5-2011 |



**Госстандарт**

**Минск**

**СТБ 1175-2011**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УДК 629.331.083.4(083.74)(476) | МКС 03.220.20 | КП 01 |
| **Ключевые слова:** транспортное средство,автосервис,обслуживание,ремонт | |  |

**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

II

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **СТБ 1175-2011** |  |
| 1 |  | **Содержание** | 1 |  |
| Область применения.............................................................................................................................. | |  |
| 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 |  |

III

**СТБ 1175-2011**

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ АВТОСЕРВИСА Порядок проведения**

**АБСЛУГОЎВАННЕ ТРАНСПАРТНЫХ СРОДКАЎ АРГАНIЗАЦЫЯМI АЎТАСЭРВIСУ Парадак правядзення**

Transport 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) организа-циями автосервиса.

Настоящий стандарт не распространяется на деятельность по обслуживанию:

– транспортных средств юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, вы-полняющими автомобильные перевозки пассажиров и грузов, связанные с осуществлением предпри-нимательской деятельности, и проводящими обслуживание собственных или используемых на усло-виях аренды (лизинга) либо на иных законных основаниях транспортных средств, которые применя-ются при перевозках;

– механических транспортных средств категорий L и Т и их компонентов;

– троллейбусов.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие технические нормативные право-вые 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 основ-

ных понятий ГОСТ 15.601-98 Система разработки и постановки продукции на производство. Техническое об-

служивание 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 ката-логу, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным ука-зателям, опубликованным в текущем году.

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

Издание официальное

1

**СТБ 1175-2011**

**3 Термины и определения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В | настоящем стандарте применяют термины, установленные | в СТБ 12 18, ГОСТ 3.1109, |
| ГОСТ | 15.601, ГОСТ 183 22, ГОСТ 2 5866, ГОСТ 30335, ГОСТ 31 286, | а также следующие термины |

* соответствующими определениями:
  1. **автосервис:** Сфера деятельности субъектов хозяйствования,оказывающих услуги по обслу-живанию транспортных средств.
  2. **заказ (на обслуживание):** Договоренность между заказчиком и организацией автосервисаоб оказании услуги по обслуживанию транспортных средств, оформленная документально .
  3. **заказчик:** Физическое лицо,индивидуальный предприниматель или юридическое лицо,зака-зывающие, получающие либо имеющие намерение заказать или получить услуги по обслуживанию транспортного средства.
  4. **заявка:** Оформленное в установленном организацией автосервиса порядке письменное илиустное предложение заказчика об оказании ему услуги по обслуживанию транспортного средства.
  5. **исправное состояние (исправность) транспортного средства:** Состояние,при которомтранспортное средство соответствует требованиям технических нормативных правовых актов и тех-нической документации изготовителей транспортных средств.
  6. **компоненты (транспортного средства):** Составные части конструкции транспортного сред-ства, поставляемые на сборочное производство транспортных средств и (или) в качестве сменных (запасных) частей для транспортных средств, находящихся в эксплуатации.
  7. **обслуживание ( транспортных средств):** Деятельность по предпродажной подготовкетранспортных средств, их техническому обслуживанию и ремонту, комплектованию дополнительным оборудованием.
  8. **организация автосервиса:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель,осу-ществляющие обслуживание транспортных средств заказчика.
  9. **предпродажная подготовка:** комплекс работ,предусмотренных изготовителем транспортногосредства, по проверке технического состояния и подготовке нового транспортного средства к продаже.
  10. **представитель изготовителя транспортных средств:** Юридическое лицо,на котороеизготовителем транспортного средства в соответствии с договором возлагаются права и обязанности по организации обслуживания на территории Республики Беларусь транспортных средств, произве-денных изготовителем.
  11. **техническая помощь на дороге:** Услуги по техническому обслуживанию и ремонту транс-портного средства, оказание которых возможно вне стационарного объекта (дозаправка топливом, запуск двигателя от внешнего источника, замена предохранителей и лампочек, замена колеса, заме-на аккумулятора).

**4 Общие положения**

* 1. Обслуживание транспортных средств основывается на принятой в Республике Беларусь системе технического обслуживания и ремонта техники по ГОСТ 15.601.
  2. При выполнении работ по обслуживанию транспортных средств должны соблюдаться требо-вания законодательства в области охраны труда и требования безопасности согласно СТБ 960.
  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 пред-ставителей 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 подразделе-ниям и обслуживанию транспортных средств.

Требования к организациям автосервиса в соответствии с их категориями установлены в прило-жении А.

2

**СТБ 1175-2011**

* 1. Документация, применяемая при обслуживании транспортных средств, включает в себя:

– ТНПА, устанавливающие требования к техническому состоянию транспортных средств, их ком-понентов;

– 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 транспорт-ных средств, в том числе нормативы трудоемкости, сервисные книжки, справочную документацию (далее – техническая документация).

* 1. Обслуживание должно осуществляться по технической документации, официально предос-тавленной организации автосервиса изготовителем транспортных средств (или его представителем), или технической документации, прошедшей экспертизу в установленном порядке на соответствие документации изготовителя транспортных средств.
  2. Предпродажная подготовка транспортных средств осуществляется по технической докумен-тации изготовителя транспортных средств, официально предоставленной организации автосервиса изготовителем транспортных средств (или его представителем).
  3. Средства измерений и средства технической диагностики транспортных средств, используе-мые при проведении обслуживания, должны проходить метрологический контроль в соответствии с законодательством Республики Беларусь об обеспечении единства измерений.
  4. 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 об-служивании транспортных средств.
  5. Персонал, осуществляющий обслуживание транспортных средств, должен иметь докумен-тально подтвержденную квалификацию, соответствующую сложности выполняемых работ, обладать зна-ниями и навыками согласно квалификационным справочникам, действующим в Республике Беларусь.

Квалификация персонала организаций автосервиса должна подтверждаться документами об об-разовании или обучении.

* 1. Организации автосервиса должны обеспечивать систематическое повышение уровня компе-тенции 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.

* 1. Компоненты и технические жидкости , применяемые при обслуживании, должны соответство-вать требованиям технической документации изготовителей транспортных средств и ТНПА.
  2. Устанавливаемое дополнительное оборудование должно соответствовать требованиям из-готовителей транспортных средств, действующих ТНПА и не нарушать работоспособность/исправ-ность транспортного средства.
  3. Контроль качества обслуживания транспортного средства организацией автосервиса должен предусматривать проверку соответствия технического состояния транспортного средства требовани-ям 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**

* 1. Перечень услуг, которые могут предоставлять организации автосервиса , приведен в прило-жении 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.
  2. В месте оформления заказов на стенде должна быть размещена информация в соответст-вии 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.

3

**СТБ 1175-2011**

Каждый работник организации автосервиса, имеющий непосредственные контакты с заказчиком (представителем заказчика, являющегося юридическим лицом), должен иметь нагрудный знак с ука-занными на нем наименованием (фирменным наименованием) организации автосервиса (если орга-низацией автосервиса является индивидуальный предприниматель – его фамилией, именем, отчест-вом), 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 (стои-мость одного нормо-ч), и (или) прейскурант цен на оказываемые услуги;

– настоящий стандарт.

**5.2 Прием и оформление заказов**

* + 1. Заявка на обслуживание подается заказчиком в порядке, установленном организацией автосервиса.
    2. Заявка на обслуживание оформляется в порядке, установленном организацией автосерви-са, 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, регистраци-онный знак (при наличии), заводской номер или иные идентифицирующие признаки компонента (при наличии);

– перечень работ, которые заказчик просит произвести (или неисправностей транспортного сред-ства, подлежащих устранению, или описание этих неисправностей);

– дату подачи заявки;

– подпись заказчика (либо уполномоченного представителя юридического лица) в случае, если заявка подана в письменном виде.

* + 1. 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 отказаться от выполнения заявки на обслуживание в случаях, предусмотренных [1], а также если требования заказчика противоречат требованиям ТНПА или тех-нической документации по 4.5.

* + 1. Регистрация заявок осуществляется в порядке, установленном организацией автосервиса.
* случае, если заявка подана в письменном виде, после регистрации организация автосервиса долж-на возвратить заявку (или ее экземпляр) заказчику.
  + 1. Если заказчик в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то транспортное средство принимается в порядке общей очереди.
    2. 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 юридиче-ские, экономические и технические отношения сторон и содержащего условия выполнения услуги за-казчику организацией автосервиса (далее – документ, подтверждающий заказ), при личном предъяв-лении 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 Респуб-лике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Бела-русь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность).

* + 1. Все заказы на обслуживание подлежат регистрации в журнале (или электронной базе данных) регистрации заказов.

Журнал (или электронная база данных) регистрации заказов должен содержать следующую ин-формацию: дату оформления заказа; данные, идентифицирующие заказчика; данные, идентифици-рующие 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, под-тверждающего заказ.

4

**СТБ 1175-2011**

Журнал регистрации заказов должен быть прошит и скреплен печатью организации автосервиса,

* страницы – пронумерованы.
  + 1. 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, регистраци-онный знак (при наличии), номер кузова (VIN), заводской номер или иные идентифицирующие при-знаки компонента (при наличии), пробег и иная дополнительная информация на усмотрение органи-зации автосервиса);

– перечень работ, которые заказчик просит произвести (или неисправностей транспортного сред-ства, 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, необ-ходимость в которых может возникнуть в процессе выполнения работ.

Дополнительно в документе, подтверждающем заказ, могут указываться иные условия выполне-ния услуги заказчику организацией автосервиса.

Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах и подписывается заказчиком (представителем заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный пред-приниматель) и уполномоченным представителем организации автосервиса. Один экземпляр доку-мента, подтверждающего заказ, передается заказчику и является основанием для получения транс-портного средства после выполнения работ, другой экземпляр остается в организации автосервиса.

Документы, подтверждающие заказ, должны иметь в организации автосервиса сквозную непре-рывную 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.

* 1. При оформлении заказа, если работы выполняются не в присутствии заказчика (транспорт-ное средство передается в организацию автосервиса для обслуживания), одновременно составляет-ся в порядке, установленном организацией автосервиса, приемо-сдаточный акт, в котором отражают-ся комплектность, количество топлива, видимые наружные повреждения и дефекты транспортного средства. Два экземпляра приемо-сдаточного акта подписываются заказчиком (представителем за-казчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и уполномоченным представителем организации автосервиса. При приемке транспортного средства заказчику выдается один экземпляр приемо-сдаточного акта.
  2. Для обслуживания могут быть использованы предоставляемые заказчиком компоненты
* 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).

* 1. Выполнение дополнительных работ, выявленных в процессе обслуживания, производится организацией автосервиса после согласования их с заказчиком в соответствии со способом согласо-вания, указанным в документе, подтверждающем заказ.
  2. При утрате заказчиком документа, подтверждающего заказ, или приемо-сдаточного акта транспортное средство выдается по письменному заявлению заказчика с предъявлением документа, удостоверяющего личность.
  3. Услуги автосервиса, оказываемые в присутствии заказчика, такие как шиномонтажные и шиноремонтные, уборочно-моечные, полировочные, смазочно-заправочные, регулировочные , диаг-ностические, 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 законодатель-ства по расчетно-кассовому обслуживанию.

5

**СТБ 1175-2011**

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

* 1. Порядок нахождения заказчика в производственных помещениях устанавливается админи-страцией организации автосервиса.
  2. В случае выявления в процессе обслуживания неисправностей, угрожающих безопасности движения транспортного средства, организация автосервиса обязана информировать об этом заказ-чика. При наличии возможности организация автосервиса может предложить устранение выявленных неисправностей.
  3. При несогласии заказчика на проведение работ по устранению неисправностей, угрожаю-щих 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 соглас-но 5.3.3), производит отметку: «Транспортное средство имеет неисправности, угрожающие безопас-ности движения».
  4. Заказчик вправе отказаться от услуг организации автосервиса на любой стадии их предос-тавления и получить транспортное средство, оплатив стоимость фактически выполненных работ, ис-пользованных компонентов и технических жидкостей.
  5. Если представление ненадлежащей информации (недостоверной или недостаточно пол-ной) об услуге, а также об исполнителе повлекло оказание услуги, не обладающей необходимыми для услуги свойствами, заказчик вправе расторгнуть заказ на обслуживание и потребовать возмеще-ния причиненных ему убытков. В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу заказчика последний вправе потребовать возмещения причиненных ему убытков в соответствии с законода-тельством Республики Беларусь.

1. **Порядок выдачи транспортного средства** 
   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, удосто-веряющего 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).
   2. Выдача транспортного средства заказчику производится после проведения уполномочен-ным работником организации автосервиса контроля полноты и качества выполненных работ и про-верки 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.

* 1. Факт оказания услуги по обслуживанию транспортных средств подтверждается составлени-ем 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, подтвер-ждающего 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, регистраци-онный 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);

6

**СТБ 1175-2011**

– 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 ка-чества 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 пре-тензий 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 .

* 1. Все замененные за плату дефектные компоненты возвращаются заказчику по его требова-нию. Факт получения заказчиком замененных компонентов удостоверяется записью в документе, подтверждающем факт оказания услуги, и удостоверяется подписью заказчика.
  2. Факт приема и передачи транспортного средства после выполнения обслуживания удосто-веряется подписями заказчика (представителя заказчика, если заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и уполномоченного представителя организации автосервиса в приемо-сдаточном акте.
  3. Все претензии, касающиеся комплектности и внешнего вида транспортного средства, заказ-чик обязан письменно предъявить организации автосервиса непосредственно при его получении.
  4. Заказчик, оформивший необходимые документы и принявший транспортное средство, обя-зан незамедлительно выехать с территории организации автосервиса . В случае отказа от получения транспортного средства организация автосервиса обязана письменно уведомить заказчика об испол-нении заказа и необходимости получения транспортного средства.
  5. При обнаружении в течение гарантийного срока недостатков, которые не могли быть обна-ружены при получении транспортного средства, заказчик обязан немедленно сообщить о них в орга-низацию автосервиса в письменной форме.
  6. 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 вы-полненных работ внешним осмотром и опробованием работы отдельных элементов транспортного средства, а также за дополнительную плату провести контрольно-диагностические работы для про-верки его технического состояния.

* 1. **Гарантии и ответственность** 
     1. Организация автосервиса несет ответственность за выполнение заказов в срок, качество выполненных работ, сохранность и комплектность транспортных средств, принятых на обслуживание,
* соответствии с законодательством.
  + 1. Претензии по качеству и объему выполненных работ по обслуживанию могут быть предъяв-лены заказчиком в течение гарантийных сроков согласно [1].
    2. Претензии не принимаются в случае несоблюдения заказчиком правил технической экс-плуатации транспортного средства, дорожно-транспортного происшествия или при ремонте установ-ленного компонента без предъявления транспортного средства в организацию автосервиса, а также в случае предъявления претензий по истечении установленного гарантийного срока.
    3. При ремонте транспортного средства, связанном с устранением дефекта в течение гаран-тийного срока по [1], устанавливается новый гарантийный срок по [1], исчисляемый с даты приемки транспортного средства заказчиком.

7

**СТБ 1175-2011**

**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 | | |  |
|  |  |  |  |
| A | B | C |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |
| 1 Общие требования |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 1.1 Договор с изготовителем транспортного средства или с | + | + |  |  |
| его представителем |  |  |
| 1.2 Разрешение на право использования товарного знака изго- | + |  |  |  |
| товителя 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 перио- |  |  |  |  |
| дически актуализируемая изготовителем транспортного сред- |  |  |  |  |
| ства 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 изго- |  | + |  |  |
| товителем транспортного средства или с его представителем |  |  |  |
| 2.2 Техническая документация, прошедшая экспертизу |  |  | + |  |
| на соответствие документации изготовителей транспортных |  |  |  |  |
| средств |  |  |  |  |
| 2.3 Специализированные оборудование, инструмент и осна- |  |  |  |  |
| стка, 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 изго- |  | + |  |  |
| товителем транспортного средства или с его представителем |  |  |  |
| 2.4 Универсальные оборудование, инструмент и оснастка | + | + | + |  |
| 3 Требования к персоналу организации автосервиса |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1 Документ об обучении, выданный изготовителем транс- | + | + |  |  |
| портного средства или его представителем |  |  |
| 3.2 Документ об образовании или обучении (диплом об об- |  |  |  |  |
| разовании, свидетельство о присвоении квалификационного |  |  |  |  |
| разряда (класса, категории) по профессии, справка об обуче- |  |  | + |  |
| нии и др.) |  |  |  |
| 3.3 Повышение уровня компетенции персонала не реже од- | + | + |  |  |
| ного раза в 3 года |  |  |
| 3.4 Повышение уровня компетенции персонала не реже од- |  |  | + |  |
| ного раза в 5 лет |  |  |  |

Примечание: Знак «+» означает, что выполнение требований является обязательным.

8

**СТБ 1175-2011**

**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 (СО), углеводородов (СН) в отработав-ших газах и дымности отработавших газов, угла замкнутого состояния контактов прерывателя, угла опережения зажигания, угла опережения впрыска топлива, частоты вращения коленчатого вала, ком-прессии 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 (СО), углеводородов (СН) 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 тормо-за, 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 опе-режения 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 дополнитель-ного 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;

9

**СТБ 1175-2011**

– 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 противошумной 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 турбонагнетателей;

– 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, топ-ливопроводов, 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, механиче-ских и электронных охранных систем, механических сцепных устройств и их элементов, защиты кар-тера 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.

10

**СТБ 1175-2011**

**Библиография**

1. Правила бытового обслуживания потребителей

Утверждены постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г. № 1590

1. Гражданский кодекс Республики Беларусь

Принят Палатой представителей 28 октября 1998 г. и одобрен Советом Республики 19 ноября 1998 г.

11

Ответственный за выпуск *В.* *Л.* *Гуревич*



Сдано в набор 28.06.2011. Подписано в печать 30.06.2011. Формат бумаги 60×84/8. Бумага офсетная. Гарнитура Arial. Печать ризографическая. Усл. печ. л. 1,74 Уч.- изд. л. 0,89 Тираж 50 экз. Заказ 1220



Издатель и полиграфическое исполнение: Научно-производственное республиканское унитарное предприятие

«Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации» (БелГИСС)

ЛИ № 02330/0552843 от 08.04.2009.

ул. Мележа, 3, комн. 406, 220113, Минск.