

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
Высшая медико-биологическая школа  
Кафедра «Пищевые и биотехнологии»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА  
Рецензент \_\_\_\_\_  
профессор  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой, д.т.н.,  
\_\_\_\_\_  
И.Ю. Потороко  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Анализ деятельности и разработка программы аудита на предприятии  
ООО «Сейхо моторс спорт»**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ-19.04.05.2019.351 ПЗ ВКР

Нормоконтроль  
к.т.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Н.В. Попова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Руководитель ВКР  
к.т.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Л.А. Цирульниченко  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Автор ВКР  
студент группы МБ-309з  
\_\_\_\_\_ А.В. Думов  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Челябинск 2019

## АННОТАЦИЯ

Думов А.В. Анализ деятельности и разработка программы аудита на предприятии ООО «Сейхо моторс спорт» – Челябинск: ЮУрГУ, 2019 г., МБ-309, 120с., 5 ил., 9 табл., библиогр. список-50 наим.

Выпускная квалификационная работа выполнена в ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет» (НИУ) «Высшая медико-биологическая школа» на кафедре «Пищевые биотехнологии» выполнена с целью проведения анализа деятельности и разработка программы аудита на предприятии ООО «Сейхо моторс спорт».

Объект исследования – ООО «Сейхо моторс спорт».

Предметом исследования является анализ деятельности и разработка программы аудита на предприятии ООО «Сейхо моторс спорт».

Цель работы заключается в проведении анализа предприятия ООО «Сейхо моторс спорт» и разработка программы аудита.

В данной работе проведена аналитический обзор литературы в области статистического контроля качества; изучена структура и организация работы ООО «Сейхо моторс спорт», дана характеристика контролю за состоянием системы качества.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1 СИСТЕМА КАЧЕСТВА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ.....	5
1.1 Структура СМК на предприятии сферы услуг .....	5
1.2 Значение аудита в поддержании эффективности СМК.....	10
ГЛАВА 2 СТРУКТУРА СМК ПРЕДПРИЯТИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ АУДИТА.....	18
2.1 Анализ СМК на предприятии ООО «Сейхо Моторс Спорт».....	18
2.2 Характеристика документации и процессов для оформления гарантийного ремонта.....	24
2.3 Аудит PSA (Porsche Service Analysis).....	70
ГЛАВА 3 РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ АУДИТА И РАЗРАБОТКА КОРРЕКТИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ.....	75
3.1 Разработка программы внутреннего аудита.....	75
3.2 Анализ результатов внутреннего аудита.....	95
3.3 Разработка корректирующих мероприятий.....	102
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	106
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	107
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	110
ПРИЛОЖЕНИЕ А. СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ.....	110
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. СОВЕТЫ ПО ТОМУ, КАК ИЗБЕЖАТЬ ДЕБЕТОВАНИЙ В РАМКАХ ГАРАНТИЙНЫХ АУДИТОВ.....	117
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. АНКЕТА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ.....	120

## ВВЕДЕНИЕ

Основная цель аудита – повышение качества бизнеса, что также является залогом его развития и совершенствования. В долгосрочной перспективе аудит позволяет улучшить репутацию компании, оптимизировать работу бухгалтерии, а зачастую даже увеличить доходы, сократив количество штрафов и повысив рентабельность средств. Это возможно только при условии достаточно высокого уровня сервиса: тогда аудит становится действенным инструментом, который создает доверие между участниками рынка. Отличительные особенности аудитов – это точная систематизация данных, строгая формализация и обязательная независимость, а также только одновременное наличие всех этих составляющих. Аудит, его данные и результаты всегда основаны исключительно на фактических данных. Опыт и уровень квалификации аудитора во многом определяет эффективность, независимость и точность проводимого аудита.

В связи с выше изложенным целью данной работы является разработка программы внутреннего аудита для повышения эффективности деятельности на предприятии ООО «Сейхо моторс спорт» .

В связи с этим в рамках поставленной цели должны быть выполнены задачи :

- рассмотреть структур СМК и роль аудита в ней;
- проанализировать деятельность предприятия ООО «Сейхо Моторс Спорт»;
- разработать программу аудита выявить наиболее распространенные проблемы и предложить мероприятия по корректировке.

.

# ГЛАВА 1 СИСТЕМА КАЧЕСТВА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

## 1.1 Структура СМК на предприятии сферы услуг

Эффективность производства во многом зависит от организации контроля качества и степени его совершенства.

Система контроля качества услуги представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла услуги и уровнях управления качеством. Эффективная система контроля позволяет в большинстве случаев осуществлять своевременное и целенаправленное воздействие на уровень качества оказываемой услуги, предупреждать всевозможные недостатки и сбои в работе, обеспечивать их оперативное выявление и ликвидацию с наименьшими затратами ресурсов. Положительные результаты действенного контроля качества можно выделить и в большинстве случаев определить количественно на стадиях разработки, производства, обращения, эксплуатации (потребления) и восстановления (ремонта) услуги [49].

В рыночных условиях основой конкурентоспособности предприятия является, прежде всего, качество оказываемой услуги. Именно оно занимает от 50 до 70 % всех показателей конкурентоспособности. А это обязывает организацию вырабатывать единую систему управления качеством [1].

Стандарты ИСО серии 9000 установили единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировали отношения между производителями и потребителями услуги. Иными словами, стандарты ИСО – жесткая ориентация на потребителя. При этом речь идет о культуре производства. Качество можно представить в виде пирамиды (рисунок 1).

Наверху пирамиды находится TQM – всеохватывающий, тотальный менеджмент качества, который предполагает высокое качество всей работы для

достижения требуемого качества услуги. Прежде всего, это работа, связанная с обеспечением высокого организационно-технического уровня производства, надлежащих условий труда. Качество работы включает обоснованность принимаемых управленческих решений, систему планирования.



Рисунок 1 – Пирамида качества

Особое значение имеет качество работы, непосредственно связанной с оказанием услуги (контроль качества технологических процессов, своевременное выявление брака). Качество услуги является составляющей и следствием качества работы. Здесь непосредственно оценивается качество годной услуги, мнение потребителя, анализируются рекламации [3].

Поскольку качество складывается под влиянием множества факторов в процессе разработки, производства и использования услуги, на всех этих стадиях возникают затраты на качество, которые имеют различную природу, экономическое содержание, назначение, причины и место возникновения.

В составе общих затрат на качество выделяют основные группы, каждая из них включает несколько элементов (таблица 1).

Качество услуги находится в зависимости от всех элементов процесса производства, от качества работы на всех стадиях воспроизводства, эффективного использования всех видов ресурсов и других факторов.

Одной из важнейших составляющих деятельности по управлению качеством на предприятиях является контроль, главная задача которого, проверка соответствия услуги или процесса, от которого зависит ее качество, установленным требованиям, выявление несоответствия и отклонений от нормативов с целью их устранения и дальнейшей корректировки [4].

Таблица 1 – Затраты на качество

Затраты на обеспечение качества		Затраты на дефект	
Затраты на предотвращение дефектов	Затраты на контроль	Внутренние затраты	Внешние затраты
Планирование обеспечения качества	Входной контроль	Брак	Гарантийные услуги
Планирование контроля	Производственный контроль (текущий контроль)	Доработка	Акции отзыва дефектного продукта
Разработка стратегий контроля	Приемочный контроль	Сверхурочные	Уценка
Обучение персонала в направлении обеспечения качества	Средства контроля	Повторный контроль	Ответственность за продукт

Крупные предприятия сегодня имеют свою систему производственного контроля, четкий входной контроль. У малого бизнеса этого нет. Но в средних и крупных сельхозпредприятиях контрольные процессы осуществляются достаточно слабо. Сказывается недостаточная обеспеченность контрольно-

измерительными приборами, вследствие чего преобладают субъективные, визуальные и интуитивные оценки качества, что не только не дает точных сведений об его уровне, но и ограничивает возможности контроля на всем протяжении выполнения работ, а также сдерживает разработку и внедрение более эффективных мер стимулирования работников за лучшие показатели качества работы и услуги [8].

Выбирая стратегию высокого качества своей услуги и её нацеленность на конкретного потребителя, как приоритет текущей деятельности, предприятие достигает больших успехов на рынке.

Такой подход направлен на выполнение миссии предприятия, которая обеспечивает его развитие и координирует его деятельность в соответствии с изменениями внешней среды и конъюнктуры рынка [48].

Такая стратегия предполагает создание добавленной ценности непосредственно для потребителей, то есть то, что не только выгодно отличает продукцию данного предприятия от другого, но и наиболее полно удовлетворяет их запросы. А это предполагает развитие на предприятии системы менеджмента качества (СМК), которая является составной частью управления производством. Как целевой подсистеме ей свойственны черты, в одной стороны, присущие системе управления производством в целом, с другой – специфические, дополняющие общие.

Большой вклад в разработку теории управления качеством внесли зарубежные и отечественные ученые. Работы русских ученых П. Л. Чебышева и А. М. Ляпунова являются теоретической основой выборочного контроля качества. Большой вклад в разработку применяемых в настоящее время систем управления качеством внесли отечественные ученые И. Г. Венецкий, А. М. Длин, американские ученые У. А. Шухарт, Э. Дэйминг [45].

Современное управление качеством исходит из того, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена, эта деятельность должна осуществляться в ходе производства услуги. Важна также деятельность по обеспечению качества, которая



предшествует процессу производства [2].

Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система управления качеством. При этом нужны не отдельные разрозненные и эпизодические усилия, а совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта с целью поддержания соответствующего уровня качества.

Различают управляющую и управляемую системы. Управляемая система представлена различными уровнями управления организацией (фирмой и др. структурами). Управляющая система создает и обеспечивает менеджмент качества [13].

В таблице 2 представлены принципы управления.

Таблица 2 – Принципы управления

Традиционные принципы управления	Принципы системы TQM
Удовлетворение потребностей заказчика	Удовлетворение потребностей потребителя, общества и сотрудников организации
Планирование, обеспечение и контроль улучшения качества услуги в циклическом режиме	Планирование, обеспечение и контроль улучшения качества всех процессов и систем в непрерывном режиме
Разработка преимущественно корректирующих воздействий	Разработка преимущественно предупреждающих воздействий
Обучение управлению качеством только сотрудников отдела контроля качества	Обучение управлению качеством всего персонала

Продолжение таблицы 2

Возложение функций обеспечения качества на отдел контроля качества	Возложение функций управления качеством на всех сотрудников, на органы управления всех уровней
Решение в области качеств только «горящих» вопросов и задач сегодняшнего дня	Регулярное выявление и решение в области качества хронических проблем, долгосрочное планирование качества и мер его достижения

Окончание таблицы 2

Фирмы, функционирующие в рыночной экономике, формулируют политику в области качества таким образом, чтобы она касалась деятельности каждого работника, а не только качества предлагаемых изделий или услуг [47].

Сегодня в управлении качеством важное значение имеет наличие на фирмах сертифицированной системы менеджмента качества, что является гарантией высокой стабильности и устойчивости качества услуги. Сертификат на систему качества позволяет сохранить конкурентные преимущества на рынке [31].

## 1.2 Значение аудита в поддержании эффективности СМК

аудит качества (англ. quality audit) – систематическая независимая проверка, позволяющая определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность реализации мероприятий и их пригодность для достижения поставленных целей.

В стандартах ИСО серии 9000 аудит качества рассматривается как одна из форм проверки качества. Однако в отечественных нормативных документах термин «аудит качества» подменяется термином «проверка качества». На наш взгляд, такую подмену нельзя признать обоснованной, поскольку аудит качества представляет собой лишь один из видов проверки качества [39].

Аудиты качества формализованы, систематизированы и независимы. Их результаты основываются на фактах. Эффективность и полнота аудита сильно зависят от квалификации и опыта аудитора (аудиторов). Философия аудита основывается на следующих основных посылах:

- аудиторы должны обнаруживать факты, а не просто фиксировать ошибки;
- аудиты не должны проводиться скрытно (секретно) и внезапно;
- надо помнить, что проверяемый – это еще и неформальный потребитель аудита.

Обслуживание, предоставляемое контролируемой компанией, данное доклад о аудите, рассчитанный, в первую очередь в целом, с целью полное усовершенствования [7].

Отличительной характерной чертой аудита качества считается его исключительно исследовательский вид. Помимо этого, непосредственно данный слово предоставляет вероятность справиться общепсихологический препятствие, взаимосвязанный с сформировавшимся в государстве понятием о контролю равно как о работы, неминуемым результатом каковой обязано быть обнаружение виновников патологий определенных условий и установление им мероприятия санкции. Немаловажно и в таком случае, то что слово «аудит

качества» считается общепринятым из числа экспертов общества, занятых трудностями предоставления качества. Свойственно, то что слово «ревизор» в отличие с термина «аудит качества» ранее зафиксировался в русской нормативной документации согласно качеству и никак не порождает тот или иной или заблуждений [45].

Деятельность согласно аудиту качества необходимо различать с подобных типов работы согласно контролю качества, равно как надзор качества, контроль из-за качеством и проверка качества [18].

Контроль качества – работа, содержащая осуществление замеров, экспертизы, тестирований либо балла одной либо многих данных (с мишенью калибровки) предметов и сопоставление приобретенных итогов с определенными условиями с целью установления, завоевано единица соотношение согласно любой с данных [44].

Надзор из-за качеством – работа согласно постоянному надзору и аудиту капиталом предмета с мишенью удостоверения этого, то что определенные условия исполняются. Работа согласно надзору из-за качеством, исполняемую в рамках конкретного задачи, общепринято именовать инспекцией качества.

Методология проведения аудита соответствия системы менеджмента качества (СМК) хорошо разработана и содержится в стандарте ISO 19011:2002. Вместе с тем, аудит качества – динамичная, напряженная деятельность, в значительной степени заполненная общением с персоналом проверяемого предприятия (подразделения – в случае внутреннего аудита). Умение аудитора организовать процесс аудита определяющим образом воздействует на полученные результаты. Рекомендации по подготовке рабочей документации, проведению интервью и оформлению отчета по аудиту остались за рамками стандарта ISO 19011:2002 [9, 12, 32].

В таблице 3 представлены особенности аудита.

Внутренний аудит системы качества предназначен для обеспечения руководства предприятия объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным

требованиям.

Таблица 3 – Особенности аудита

Отличительная черта	Внутренний аудит	Внешний аудит
По объекту	Определяется руководством с целью недопущения убытков. В настоящее время аудит направлен на качество информационных систем.	Определяется договором. Преобладает аудит бухгалтерской отчетности и достоверности информации.
По квалификации персонала	Меньшая степень независимости, профессиональный контроль.	Высокая степень независимости, высокий профессиональный уровень.
По методике проведения	Много общего в методике и приемах анализа, однако, при внешнем аудите – более детальный уровень исследования, использование современных приемов расчета на основе вычислительной техники	
По цели исследования	Определяется руководством предприятия.	Определяется, исходя из внешних потребностей.
Отчетность	Перед руководством.	Перед третьими лицами.
По времени проведения	Непрерывно.	1 раз в год.

Главной целью внутреннего аудита следует считать предотвращение снижения результативности и эффективности действующей на предприятии системы качества.

Эффективность внутреннего аудита концепции качества в компании в существенной мере находится в зависимости от его компании.

Организация внутреннего аудита концепции качества – данное регулирование трудов работы внутреннего аудита и подразделений компании с мишенью укрепления функционирования концепции качества в согласовании с определенными условиями [14].

Внутренний аудит концепции качества, рассчитанный с целью постоянной контроля этого, в какой степени работа в рамках концепции качества и итоги данной работы согласуются с задуманными событиями. Внутренний аудит вовремя приводит вплоть до данные управления компании непредвзятую, основанную в прецедентах, данные о пребывании концепции качества. В данном проекте внутренний аудит представляет важнейшую значимость в поддержании концепции качества компании в спрашиваемом степени.

Объектами внутреннего аудита концепции качества считаются её компоненты, опосредованные в работы подразделений компании присутствие исполнении задуманных событий, т. е. условий документации концепции качества.

Внутренний аудит концепции качества основывается в линии координационных основ, главными с каковых необходимо рассматривать однообразие, системность, документированность, внимание, систематичность, самостоятельность и доступность [43].

Принцип единообразия значит, то что аудит исполняется согласно упражнению, формально определенной управлением компании с этим, для того чтобы гарантировать его организованность, конкретность и соотносимость. Принцип системности предполагает, то что составление плана и осуществление определенных аудитов согласно разным составляющим (функциям, трудам) концепции качества обязаны реализоваться с учетом их определенной скелетной связи [16].

Принцип документированности подразумевает, то что осуществление любого аудита конкретным способом протоколируется, для того чтобы гарантировать безопасность и сопоставимость данных о практическом пребывании аудируемого предмета.

Принцип предупредительности определяет, то что любой аудит намечается, и штат аудируемого отделения предварительно уведомляется о миссии, периода и способах выполнения аудита, для того чтобы более подробно подготовиться и устранить вероятность отклонения персонала с предоставления абсолютно всех необходимых информации [41].

Принцип регулярности устанавливает, то что аудиты ведутся с конкретной периодичностью с этим, для того чтобы все без исключения компоненты концепции качества и отделения компании существовали объектом непрерывного рассмотрения и оценивания с края управления компании.

Принцип самостоятельности значит, то что коротающие аудит личности никак не обязаны (пере)нести прямой ответственности из-за испытываемую труд и никак не обязаны находиться в зависимости с управляющего аудируемого отделения, то что ликвидирует вероятность необъективности итогов аудита.

Принцип открытости предполагает, то что итоги аудитов обязаны нести публичный вид, то что гарантирует «ясность» концепции качества с целью её юзеров, покупателей и наружных аудиторов [15].

Целесообразно с методичной места зрения формировать работу внутреннего аудита ранее в первоначальной стадии введения стереотипов ИСО, если организация только лишь приступает к осуществлению утверждений стереотипов, а никак не уже после окончания данных трудов. Формирование работы внутреннего аудита считается подтверждением представления управлением компании значимости аудита качества и этого, то что подобная отдел соответствует увлечениям компании [40].

Служба внутреннего аудита концепции качества оснащается 2-мя либо наиболее работниками компании, обладающими высочайшее формирование и равно как минимум двухлетний трудовой стаж фактической деятельность в сфере качества, освоившими особое подготовка в определенных тренировочных заведениях либо в тренировочных курсах, созданных в компании. Функции, обязанность, возможности и полномочия аудиторов формируются в их

служебные указания [42].

На фирмах, в каком месте формирование работы внутреннего аудита концепции качества в варианте единичного скелетного отделения затруднено, аудит концепции качества способен проводиться скоротечными группами, намеренно создаваемыми с целью данной миссии. Присутствие в данном прямые обязанности аудиторов возлагаются (в отсутствие избавления с главной деятельностью) в экспертов подразделений компании, более непосредственно сопряженных с исследованием и функционированием концепции качества (отделов предоставления качества, типизации, метрологии). К осуществлению обязательств аудиторов данные эксперты благоволятся только лишь уже после их надлежащего преподавания, прохождения практики и аттестации [24].

Служба аудита качества никак не только лишь выполняет аудит абсолютно всех подразделений компании, участвующих в трудах согласно концепции качества, однако и самостоятельно считается предметом такого аудита. Управление компании период с периода обязано извлекать данные согласно труде данной работы и производить оценку её с воззрению условий, предъявляемых концепцией качества, функционирующей в компании, к аудиту качества [46].

Обязательным условием эффективной работы службы является наличие надлежащих организационных и методических документов. Особое внимание уделяется разработке методических документов с целью:

- обеспечить методическое единство в подходах, трактовках и оценках аудиторов;
- обеспечить работу аудиторов при проведении опросов, протоколировании результатов наблюдений, оформлении отчетов;
- сократить потери времени при аудите (здесь необходимо отметить, что дефицит времени практически не дает возможности даже достаточно опытным аудиторам полностью обследовать объект аудита [44]).

При формировании методического обеспечения деятельности аудиторов могут быть использованы подходящие, но разработанные за пределами



предприятия правила и методические процедуры. Наряду с документами в состав методического обеспечения включаются различного рода памятки и методические пособия, облегчающие работу экспертов [23, 25].

Во всех случаях организационный порядок проведения внутренних аудитов системы качества предусматривает следующие основные стадии:

- планирование аудита;
- подготовка аудита;
- осуществление аудита;
- анализ и обобщение результатов аудита;
- разработка корректирующих действий;
- контроль за выполнением корректирующих действий.

Внутренний аудит системы менеджмента – один из ключевых процессов системы менеджмента. По утверждениям западных специалистов, если такие процессы системы менеджмента, как:

- ответственность руководства;
- корректирующие и предупреждающие действия;
- внутренние аудиты (проверки);
- анализ данных;
- постоянное улучшение.

Если данные процессы отлажены и внедрены в соответствии с требованиями стандарта, то и все другие процессы системы менеджмента качества и системы экологического менеджмента будут не только работать, но и постоянно совершенствоваться [10].

При внутреннем аудите проверяется соответствие деятельности в системе менеджмента организации требованиям определённых документов. Причём в период подготовки системы менеджмента к сертификации внутренний аудит ведётся на соответствие требованиям стандарта (например, ИСО 9001, ИСО 14001) и другим стандартам ИСО (например, ИСО 19011). Однако с момента сертификации системы менеджмента внутренний аудит ведётся на соответствие утвержденным документам системы менеджмента (Политика и Цели в области

качества, Руководство по качеству, документированные процедуры и документы нижнего уровня) [38].

Цель аудита качества – проверка эффективности программ управления, осуществляемых руководством. Обеспечение качества основывается на предотвращении проблем прежде, чем они обнаруживаются. А там, где проблемы уже есть, особое значение приобретают: раннее выявление проблемы; ее глубина; поиск ее коренной причины.

С точки зрения глубины целей аудиты разделяются на аудиты, проводимые для получения начальных оценок, необходимых для принятия стратегических решений, и на мониторинг текущего состояния. Мониторинг дает текущую информацию для принятия оперативных решений [40, 48].

Вот примеры конкретных целей аудита – определить, что:

- продукция соответствует своему назначению;
- соответствующие письменные процедуры существуют и применяются;
- нормативные и законодательные требования строго соблюдаются;
- недостатки в услуги или системах управления выявляются;
- технические условия выполняются;
- корректирующие воздействия дают положительные результаты;
- информация для идентификации и снижения рисков собирается;
- эффективное и неэффективное применение ресурсов компании отслеживается;
- стандартизированные организационные приемы и методы улучшений существуют.

Проведение аудита качества обеспечивает руководство обратной связью, основанной на фактах, давая ему возможность принимать обоснованные решения.

Процесс проведения аудита включает в себя три стадии:

1. Предварительную проверку документации.
2. Проверку на месте.
3. Составление отчета по аудиту [17].

## ГЛАВА 2 СТРУКТУРА СМК ПРЕДПРИЯТИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО АУДИТА

### 2.1 Анализ СМК на предприятии ООО «Сейхо Моторс Спорт»

Компания ООО «Сейхо Моторс» была организована 20 июля 1998 года. Тогда предприятие специализировалось на продаже, техническом обслуживании и ремонте автомобилей марки Тойота. На сегодняшний день компания является представителем семи мировых брендов на Южном Урале. Porsche, Lexus, Toyota, Citroën, Peugeot, Škoda. В данной дипломной работе будет рассмотрен дилерский центр, Порше Челябинск. Сертифицированный центр предоставляет полный спектр обслуживания, связанный с продажей, запасных частей, дополнительных аксессуаров, гарантийным и сервисным обслуживанием автомобилей, Трайд-ин и финансовых услуг. В рабочем процессе компании задействовано около 50 человек. Рабочий процесс организован с применением самых современных технологических мощностей. Около здания автосервиса стоянка машин, указатели мест парковки и приема заказов. В офисе нет очереди и суматохи; компьютерная программа (1С-автобизнес) позволяет организовать работу сервиса на высшем уровне, вести график загрузки рабочих постов станции технического обслуживания, позволяет содержать базу данных, хранить и обрабатывать информацию по клиентам и автомобилям. В случае если заказчик приехал раньше заявленного времени, сотрудник автосервиса сообщает об этом мастерприемщику. На видном месте вывешиваются квалификационные сертификаты работников автосервиса, лицензии, приказ, который дает право приемщикам подписывать документы от имени фирмы, это повышает статус фирмы.

Прием автомобиля на обслуживание осуществляется с использованием современного стандарта обслуживания «диалоговой приемки». После мойки автомобиль осматривает мастерприемщик в присутствии клиента с использованием дополнительного специализированного оборудования.

Поступают сведения о перемещении автомобиля по рабочим местам автосервиса в соответствии с техническим циклом обслуживания или ремонта. Бейджи с должностями и именами сотрудников на форменной одежде облегчают общение заказчика с сотрудниками. Чистота в помещениях автосервиса, чистота оборудования, одежды механиков, защитная пленка на сиденьях авто, рулях, говорит об аккуратности работников автосервиса. Но особо важна деловая атмосфера, доброжелательная, спокойная обстановка Дилерского центра Порше Челябинск. Зона приемки и ремонтная зона отделены. Ремонтная зона оснащена необходимым диагностическим оборудованием для того, чтобы приемщик не отвлекал от работы механиков занятых на других участках и не ждал совместно с заказчиком, когда освободится подъемник или стенд. Также в зоне приемки есть информация об услугах автосервиса (гарантии, цены, нормативные документы для выполнения работы, и т.п.). Приемка и диагностика неисправности проводится неспешно, занимает не менее 20 минут. Представляет из себя диалог двух людей, заинтересованных в сотрудничестве. С клиентом общается один из высококвалифицированных специалистов автосервиса. В большинстве случаев автовладелец желает своевременного и не дороже обещанного в приемке автосервисе выполнения работ. Поэтому лучше, чтобы контактировал с ним один человек, оповещенный во всех вопросах по данному случаю [43].

В рассмотренное период сотрудник автосервиса зовет покупателя и устанавливает задачу с его рассказов, задавая требуемые вопросы. Затем непродолжительный (в обычном мин. в 10) тестдрайв, установление затруднения, выдвижение предварительного диагноза. Владельцу автомобиля никак не нужно отклонять проверку авто в процесса, в том числе и в случае если отсутствует жалоб согласно его действию. В том числе и в случае если критические замечания владельца согласно автомобиля отсутствуют, данное ещё никак не обеспечивает абсолютной его исправности, и станет никак не излишней вспомогательная консультирование профессионала в автосервисе. Далее автомобиль стирают и поднимают в подъемнике в области приемки автосервиса.

Этим периодом приходчик автосервиса, в индивидуальном трудовом участке изготавливает вычисления цены требуемых трудов и запасных частей. Скоротав обследование авто в подъемнике, специалист автосервиса изготавливает конечный вычисление цены требуемых трудов. В автосервисе автомобиль обследуется безвозмездно, в самостоятельности, станет единица собственник откладывать автомобиля в восстановление тут и в настоящее время либо ведь в ином середине, иное период. Случаются эпизоды, если с целью корректировки незначительный неполадки следует рассмотреть паркет авто, в данном случае эксперт автосервиса способен порекомендовать совершить которые в таком случае плановые деятельность с обгоном либо, напротив, отложить её вплоть до планового в таком случае дает возможность уменьшить расходы периода и единую цена ремонтных работ. В этом количестве клиент способен доставить личные резервные доли, то что кроме того уменьшит цена ремонтных работ в автосалоне. Специалист автосервиса непременно обязан уведомить, то что сведения запасные части обязаны являться утверждены согласно качеству в автосервисе. Обязан разъяснить, которые бумаги следует представить, к образцу чеки с торгового центра, испытанного автосервисом, либо ведь список сертификата соотношения и т.д [17].

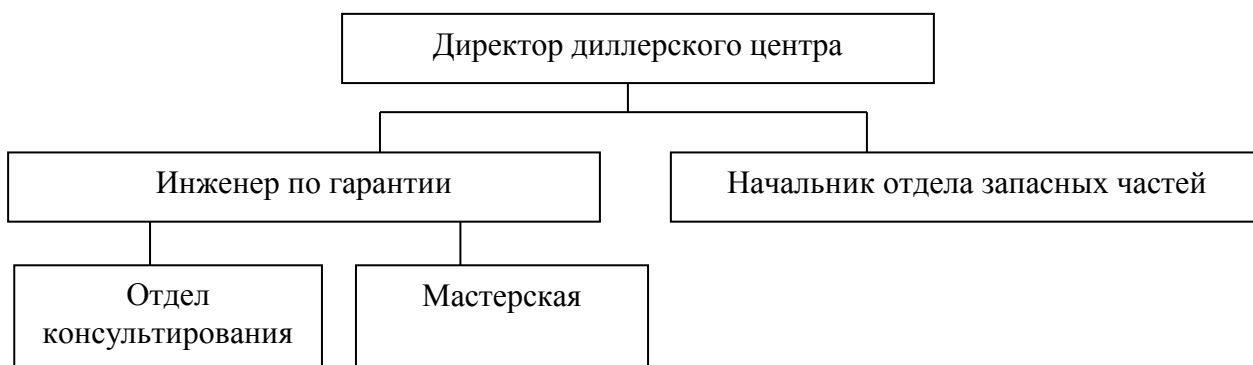


Рисунок 2 – Организационно-штатная структура

Дилерский цент работает в соответствии системы PSM (Порше сервис менеджмент) которая является единым стандартом развития обслуживания Центров Порше по всему миру. Маркетинговые исследования выявили ряд

значимых критериев обслуживания для потребителя, на основе которых был разработан алгоритм опроса клиентов после сервисного обслуживания, изображенный на рисунке 3. Через два, три дня, специалистом отдела по работе с клиентами, по телефону с применением специального алгоритма общения проводится отслеживание результатов обслуживания и интересуется у клиента, не возникли ли у него какие-либо пожелания или у автомобиля неполадки. Просит оценить качество обслуживания, проведенных работ по 10 (десяти) бальной шкале. Где 10 – это отлично и 0 – очень плохо. Уточняют, будет ли клиент рекомендовать сервис своим знакомым и близким людям. Полученная информация заносится в специальный реестр, по которому отдел по работе с клиентами составляется отчет «Удовлетворенности клиентов».

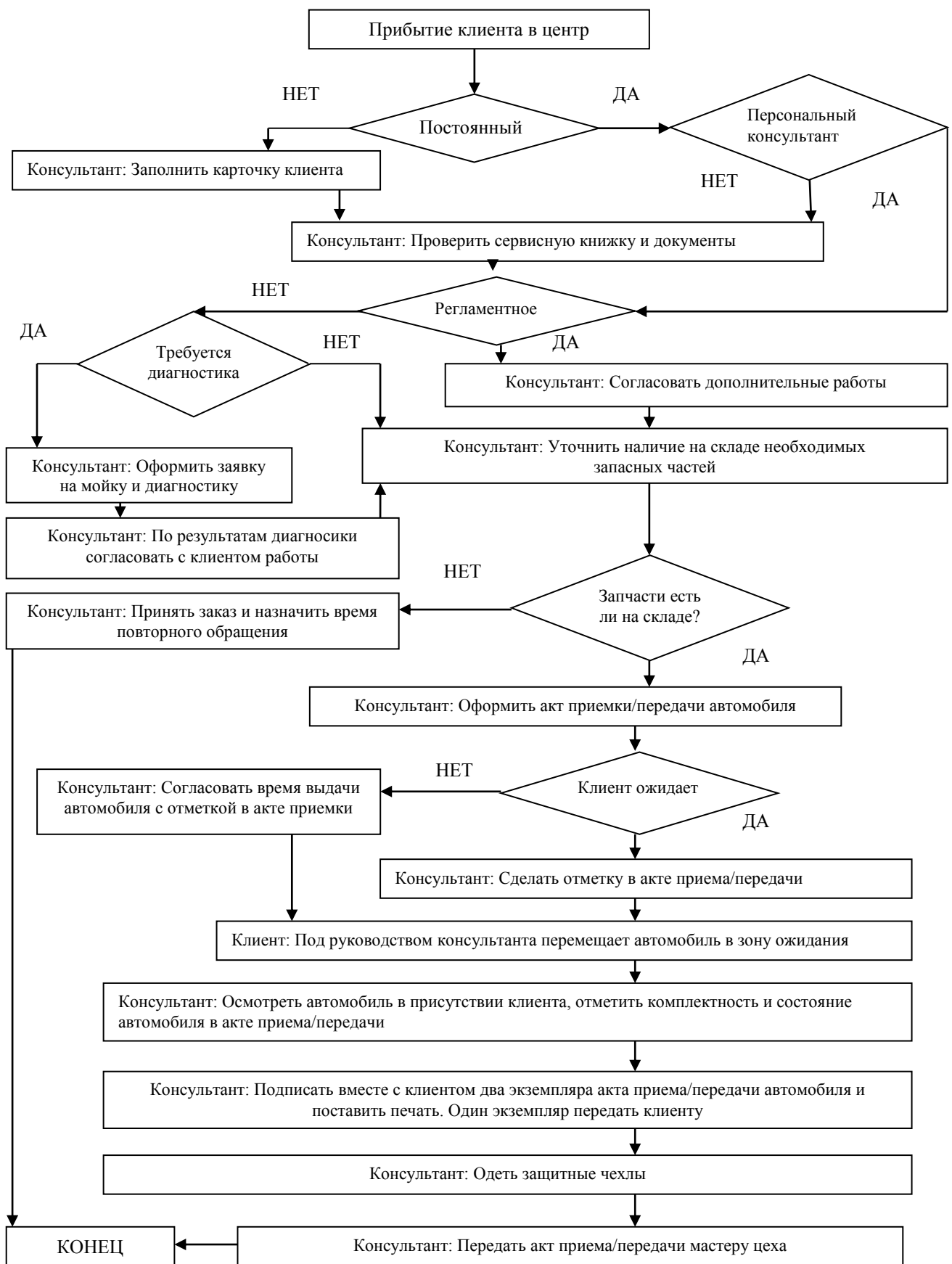


Рисунок 3 – Процедура приема автомобиля на сервисное обслуживание

Еженедельно проводится собрание руководителей с детальным разбором отчета удовлетворенности клиентов. Анализируются все негативные отзывы, индивидуально прорабатывается каждый случай, выявляют причину допуска ошибки. Разрабатывают порядок действий по устранению негативной ситуации, оповещают клиента о принятом решении, приглашают в сервис для проведения работ по устранению негативного явления [37].

На рисунке 3 схематично изображена последовательность действий для работы с клиентом обратившегося на сервисную станцию для обслуживания своего автомобиля. Выяснение его потребностей, фиксации жалобы и сбора информации для облегчения последующих работ и сокращения времени пребывания автомобиля на сервисе.

ведет трудовую деятельность в соответствии всем требованиям и стандартам Трудового кодекса РФ, Следит и выполняет требования пожарной безопасности. Является клиентоориентированным предприятием и стремится удовлетворить ожидания потребителя для чего использует различные инструменты в области управления качеством [24].

Обслуживание автомобиля в рамках гарантийного ремонта является неотъемлемой частью на пути к удовлетворения потребностей клиента и работы всего предприятия в целом. Оформление документации согласно требованиям дистрибьютора является сложным и ответственным процессом, учитывая факт, что документационный аудит в рамках PSA является нововведением в данной организации, то не исключена возможность проявления ошибок которые в дальнейшем принесут значительные финансовые потери. Следовательно имея советы по тому, как избежать дебетований в рамках гарантийных аудитов (Приложение Б) и имеющиеся требования к проведению документационного аудита возникает необходимость в разработке программы внутреннего аудита и корректирующих мероприятий. С целью подготовки предприятия в целом к предстоящему документационному аудиту в рамках PSA.



## 2.2 Характеристика документации и процессов для оформления гарантийного ремонта

На автомобили марки Порше завод изготовитель предоставляет несколько видов гарантии.

Гарантия на новые автомобили, всех моделей за исключением Porsche 918 Spyder, составляет 2 года с даты продажи автомобиля первому владельцу без ограничения по пробегу. Гарантия на новые автомобили Porsche 918 Spyder составляет 4 года без ограничения по пробегу.

«Одобрённая Porsche гарантия на автомобили с пробегом» (далее «Продлённая гарантия») – дополнительное обязательство ПАГ по устранению недостатков гарантийного характера на автомобилях Порше, которое может приобрести владелец.

На все виды продленной гарантии установлены сроки 1 или 2 года без ограничения по пробегу. Владелец сам вправе выбирать, на какой срок он хочет приобрести продленную гарантию, но дилеру следует учитывать ограничения, установленные производителем. Полное описание всех условий продажи продленной гарантии, а также выполнения ремонта в рамках продленной гарантии изложены в руководстве «Одобрённая Porsche гарантия на автомобили с пробегом».

Программа «Доброй воли Порше» (Goodwill) является полностью добровольной, не существует какого-либо правила, закона, требующих наличия и применения такой программы. Программа «Доброй воли Порше» (Goodwill) является индивидуальной для каждого клиента и зависит от обстоятельств конкретного случая. Ниже изложены основные принципы программы «Доброй воли Порше» (Goodwill) и применяемые для определения размеров компенсации процедуры.

Программа «Доброй воли» подразделяется на два вида: Технический Goodwill и Клиентский Goodwill. Технический Goodwill – устранение недостатка, возникшего по причинам, не зависящим от Владельца на

негарантийном Автомобиле.

Размер компенсации со стороны ПРУ в данном случае рассчитывается с помощью специального интерфейса «PGAT – Porsche Goodwill Authorization Tool» (Инструмент Порше для калькуляции размера компенсации в рамках Технического Goodwill), доступ к которому осуществляется через систему PQIS.

Клиентский Goodwill – увеличение компенсации, уже рассчитанной в рамках запроса на Технический Goodwill, направленное на урегулирование сложной, конфликтной ситуации с клиентом, а также предоставление подарка клиенту в случае продолжительного гарантийного ремонта, задержки поставки запасных частей и т.п. Отдаётся предпочтение предоставлению Клиентского Goodwill в форме подарка из коллекции PDS или Tequipment, нежели в форме денежной компенсации. Клиентский Goodwill предоставляется, как правило, на паритетных началах: 50 % – ПРУ, 50 % – Дилер.

Ремонт по гарантии дилером должен выполняться в кратчайшие сроки и по технологии завода- изготовителя, представленной в PIWIS.

Прежде всего, недостатки следует устранять путем проведения работ по устранению заводского брака, т.е. замены или ремонта содержащих недостатки Запасных частей в соответствии с техническими требованиями, этот способ является основным средством выполнения гарантийных обязательств. Замена объекта покупки, расторжение договора купли-продажи или снижение цены разрешаются только в тех случаях, когда этого прямо требует законодательство либо если доработка или не приведет к удовлетворению гарантийной претензии, или не является экономически целесообразной. При производстве гарантийных работ следует использовать, прежде всего восстановленные запасные части. Если в ходе производства работ по удовлетворению гарантийных рекламаций обнаруживается необходимость дополнительных работ по недостаткам, на которые также распространяется гарантия, но которые не были заявлены владельцем, необходимо определить:[51]

- влияет ли недостаток на безопасность эксплуатации автомобиля;
- имеет ли обнаруженный дополнительный дефект отношение к рекламации,

поданной ранее клиентом;

– является ли экономически (или во избежание нанесения ущерба имиджу марки) более целесообразным устранить проблему в настоящий момент, в целях предупреждения дальнейших повреждений в будущем.

Причины продления сроков ремонта должны быть указаны в документации дилера. Однако сроки исполнения Гарантийного ремонта не могут быть продлены для устранения не заявленных Владелльцем субъективных визуальных или акустических эффектов, кроме тех случаев, когда это необходимо в целях, изложенных в пунктах 1 и 3.

Диагностика заявленных владельцем недостатков проводится согласно:

- технологии, представленной в PIWIS;
- ведомой диагностике в PIWIS tester.

Время проведения каждой диагностической операции или шага ведомой диагностики отмечается при помощи штамп-часов или аналогичной электронной системы для того, чтобы подтвердить время, предъявленное к возмещению.

Во всех случаях, когда недостаток может быть зафиксирован с помощью фотографий и/или видеороликов, во всех случаях ремонта по гарантии на лакокрасочное покрытие и антикоррозионной гарантии, а также при гарантийном ремонте деталей интерьера дилер в обязательном порядке должен сделать фото/видеоотчет и прикрепить его к соответствующему заданию PQIS. Отсутствие фото/видеоотчета, в случаях, когда его создание предусмотрено положениями данного руководства, является достаточным основанием для отклонения вновь поданной на рассмотрение службой гарантии ПРУ гарантийной заявки дилера либо дебета заявки (в том числе, по результатам гарантийного аудита PSA), из числа оплаченных дилеру ранее [30].

Если дилер во время проведения гарантийного ремонта пользовался услугами сторонних организаций (покраска, эвакуация, сход-развал, расходные материалы и т.д.), в архиве у него должны сохраниться все счета, акты выполненных работ, квитанции и т.п. от этих сторонних организаций на проведение соответствующих работ. Также электронные копии должны быть в обязательном

порядке прикреплены к гарантийной заявке на ремонт [27].

Различные диагностические протоколы (например, VAL), распечатки (например, со стенда сход-развала, с тестера АКБ), таблицы с замеренными параметрами (например, таблица с замерами толщины и биения тормозных дисков) должны прикладываться в соответствующие задания в PQIS.

В случае отсутствия вышеуказанных документов, соответствующие работы/материалы могут подлежать удалению из гарантийных заявок и, соответственно, последующего возмещения либо могут быть дебетованы по результатам рассмотрения документации впоследствии (в том числе при проведении PSA), если были оплачены ранее [26].

Хранение документов осуществляется по принципу архивирования, общее правило для любого вида ремонта: каждый ремонт должен быть задокументирован таким образом, чтобы в будущем любой сотрудник дилера, не вовлеченный в ремонт, мог полностью восстановить историю этого ремонта. Все документы, созданные во время ремонта, должны быть сохранены [21].

После проведения гарантийного (или по программе «Доброй воли») ремонта Дилеру необходимо хранить в течение 5 лет в архиве следующие документы:

- заказ-наряд, подписанный Клиентом (оригинал);
- лист осмотра-приема (оригинал);
- рабочий лист механика с отметками штамп-часов;
- все записи, сделанные механиком во время ремонта (листы измерений, распечатки из PIWIS тестера, протоколы VAL), указывающие на наличие недостатка, т.е. сделанные на момент первичной диагностики;
- протокол VAL (vehicle analysis log). При устранении неисправностей, связанных с электронными или электрическими системами, необходим протокол анализа автомобиля (Vehicle Analysis Log), созданный до удаления ошибок. Созданный протокол должен быть в обязательном порядке передан в режиме онлайн в соответствующее задание PQIS. В исключительных случаях, когда онлайн передача протокола не проводилась по «уважительной причине», протокол на английском или немецком языках должен быть в обязательном

порядке прикреплен к соответствующему заданию в PQIS, а также сохранен документально в архиве. Сохранение протокола обязательно даже в том случае, если никаких ошибок в электронных блоках управления обнаружено не было.

- лист расширения к заказу–наряду;
- акт выполненных работ, подписанный Клиентом (оригинал);
- копия сервисной книжки (страница 4 со вклеенной наклейкой, страниц 27-29 о прохождении ТО, страница с отметками о выполнении кампаний);
- копия сертификата на продленную гарантию. В случае ремонта по продленной гарантии в комплект документов дополнительно включают: распечатку калькуляции, выполненной с помощью интерфейса PGAT, вопросник, заполняемый при ремонте по программе «Доброй воли», заявление клиента на участие в программе «Доброй воли» (оригинал);
- копии актов от сторонних организаций на приобретение расходных материалов (масла, жидкости, смазки), оказание услуг (окрасочные работы, кузовные работы и т.д.);
- фотографии и видеофайлы во всех случаях, когда недостаток может быть зафиксирован на камеру;
- дополнительная переписка по согласованию ремонта с ПРУ;
- переписка с владельцем и т.д.

Документы рекомендуется отсортировать по VIN-номерам автомобилей. Это означает, что документы, созданные для одного автомобиля, но в разное время, должны храниться в одной папке [31].

Также как индивидуален каждый человек, марка должна иметь индивидуальный корпоративный дизайн и правила ведения документации. Это необходимо для того, чтобы обеспечить узнаваемость марки и эффективность коммуникации с клиентами «Порше». Как можно узнать «Порше»? С маркой «Порше» всегда ассоциируется техническое совершенство, спорт и индивидуальный дизайн. Автомобили «Порше» отличаются спортивностью и надежностью. Задачей корпоративного дизайна является создание узнаваемости марки и подчеркивание основных ее достоинств. Каждый документ, будь он

внутренним или внешним, в той или иной степени служит также и для выделения марки «Порше». То, как ведется документация в дилерском центре «Порше», говорит, прежде всего, о компетенции персонала, а правильно оформленная документация подчеркивает принадлежность марки «Порше» к премиум-сегменту. По этим причинам на документации сервисного центра «Порше» не должно быть логотипов конкурирующих марок, а стандарты ведения документооборота должны быть для всех официальных дилеров одинаковыми [19].

Рабочее поле Заказа-наряда состоит из четырех сегментов:

1. Причина обращения, жалобы (со слов заказчика) В этом сегменте мастерприемщик указывает причину обращения клиента по ощущениям последнего. При этом рекомендуется избегать таких формулировок как: Некорректная работа световой сигнализации. Стучит амортизатор. Неправильная работа блока управления климатической системы. Грубой ошибкой считается использование в этом поле таких слов как: недостаток, неисправность, дефект. При подобных заявлениях клиента необходимо наводящими вопросами выяснить у него, как это проявляется и записать в сегмент именно ощущения клиента, например: При закрывании ТС световая сигнализация срабатывает 3 раза, ранее срабатывала один раз. При переезде лежачего полицейского слышен стук в задней части ТС. При установке температуры воздуха в левой части салона автоматически изменяется установленная величина температуры в правой части салона [3].

2. Перечень заявленных/предполагаемых работ. В данный сегмент необходимо внести список работ, которые уже могут быть согласованы с клиентом на стадии приемки ТС в сервис. В случае если при приемке ТС не удастся точно определить список работ, то в этот сегмент вносится работа «Диагностика» и обязательно «Устранение неисправностей/недостатков в случае их обнаружения». Таким образом, Вы избавляете себя от обязанности согласовывать дополнительные работы после проведения диагностики, например, если случай гарантийный. Также, если ремонт не гарантийный, с

клиентом согласовывается лимит превышения общей приблизительной стоимости, в рамках которого в дальнейшем Вы имеете право проводить ремонтные работы без дополнительного согласования их с клиентом. Очень важно в этом поле не указывать те работы, в необходимости проведения которых есть сомнения. Например, если клиент приезжает со стуками в подвеске и на этапе приемки нет полной уверенности в том, что надо заменить именно рулевую рейку или рычаг, то в этом поле следует вписать диагностику ходовой части.

3. Перечень запасных частей и материалов. В данный сегмент необходимо внести список запасных частей, которые уже могут быть согласованы с клиентом на стадии приемки ТС в сервис. Примечания Сегмент «Примечания» используется для внесения дополнительной информации, например:

- Информация о предоставляемых клиентом запасных частях
- Результаты тест-драйва с клиентом (например: стук/шум/рывки не были выявлены при проведении тестовой поездки с Заказчиком) Результаты общения с Заказчиком при приеме автомобиля в ремонт (например: «со слов заказчика проблемы в тормозной системе возникли после использования ручного тормоза для торможения автомобиля» или «перебои в работе двигателя возникли после заправки на АЗС «Порт-Ойл»)

Заключительный текст Заказа-наряда состоит из двух информационных частей:

- согласие на использование технической информации;
- согласие с условиями договора на выполнение определенного в заказе-наряде объема работ (далее – Договор о выполнении работ).

Согласие на использование технической информации должно быть напечатано шрифтом Arial Narrow, размером не менее 7 pt и выделено рамкой. Согласие с условиями Договора о выполнении работ должно быть напечатано шрифтом Arial Narrow 9pt. Отступ от текста до линии для подписей должен быть не менее 9 мм. Текст должен быть идентичен исходному.

Согласие на использование технической информации выражается клиентом путем подписания заказа-наряда: никаких отдельных флажков (да/нет) и подписей ставить не требуется. На основании решения клиента относительно передачи и использования технической информации, запись о технических работах в PIWIS / PQIS должна быть соответствующим образом отмечена уже в момент создания задания. Таким образом, в систему будет добавлен интерфейс защиты информации [22].

В случае последующего отзыва клиентом своего согласия информация о работах в PQIS может быть заблокирована «задним числом» и доступ к ней будет закрыт. Таким образом, если дилер узнаёт о желании клиента или получает от клиента короткое письменное уведомление об отзыве согласия на использование Технической информации из какого-либо конкретного заказа-наряда, он направляет запрос ответственному сотруднику ППО ПРУ, который, в свою очередь, ежемесячно отправляет электронное письмо в PAG.

Запрос должен содержать следующую информацию: дата отзыва согласия, номер дилера, номер заказа-наряда, ID задания в PQIS и идентификационный номер автомобиля (VIN). После этого информация о данных работах в системах послепродажного обслуживания Porsche AG будет помечена как заблокированная. Клиент также может одновременно отозвать все согласия на использование его Технической информации – для этого данное требование должно быть открыто, указано в вышеупомянутом письменном уведомлении.

«Модификация/Тюнинг» мастерприемщик обязан делать отметку в данном поле в случае если на ТС установлено не рекомендованное оборудование (аэродинамический обвес, неоригинальные диски, неоригинальное электрооборудование...). При этом в ООО «ПОРШЕ АГ» отправляется сообщение с описанием внесенных в конструкцию ТС технических изменений и фотографиями согласно инструкции, находящейся в осуществляется ремонт и обслуживание ТС (применимо если плательщик – юр лицо оплачивает работы по безналу).



«Ключ №» номер информационной таблички, прикрепляемой к ключу. Для Вашего удобства мы рекомендуем номер ключа указывать на заказе-наряде и аналогичную табличку вешать на внутреннее зеркало заднего вида ТС.

«Согласования в письменной форме» данная отметка ставится в том случае, если клиент настаивает исключительно на письменной форме согласования всех дополнительных работ.

Настоящие условия регулируют отношения между заказчиком и исполнителем при оказании услуг и/или выполнении работ (далее вместе – «Работы»; если иное не следует из заказа-наряда, термин «Работы» включает также запчасти и материалы, предоставляемые исполнителем) по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей и/или их отдельных составных частей (далее вместе – «ТС»).

Выполнение работ осуществляется на основании заказа-наряда, приведенного на лицевой стороне настоящего документа, и/или расширений к нему, прилагаемых к настоящему документу (далее вместе – «Заказ-наряд»), являющихся совместно с условиями договора на выполнение определенного в заказе-наряде объема работ. Условия являются неотъемлемой частью заказа-наряда.

Оформление заказа-наряда производится при предъявлении заказчиком оригиналов следующих документов:

а) документа, удостоверяющего личность заказчика (паспорт, водительское удостоверение или иной документ по согласованию с исполнителем);

б) свидетельства о регистрации ТС;

в) надлежащим образом оформленной доверенности на эксплуатацию ТС, если заказчик не является собственником ТС (копия которой передается исполнителю).

Если от имени заказчика действует третье лицо, то оно, кроме указанных в подпунктах а), в) документов, обязуется также представить надлежащим образом оформленную доверенность на совершение соответствующих действий от имени Заказчика.

При наличии у заказчика каких-либо жалоб к ТС, послуживших причиной обращения, исполнитель со слов заказчика указывает их в заказе-наряде. Отсутствие указаний на какие либо жалобы в заказе-наряде, стороны договорились считать подтверждением их отсутствия.

Если при оформлении заказа-наряда исполнитель может предварительно определить объем работ и/или заказчик поручает исполнителю предварительно с его точки зрения определенный объем работ, исполнитель указывает их в заказе-наряде. Если иное прямо не указано в заказе-наряде, стороны договорились считать указанные в заказе-наряде работы предполагаемыми [12].

При наличии возможности, исполнитель совместно с заказчиком осуществляет предварительную проверку качества ТС и/или проверку жалоб заказчика (тестовая поездка, осмотр ТС и т.п.), о чем делается соответствующая запись в заказе-наряде. Данная предварительная проверка не является работами и ее результаты (предварительные выводы, предварительные рекомендации, предварительное определение недостатков и т.п.) не являются окончательными, а подлежат дальнейшему уточнению/определению в ходе выполнения работ.

При оформлении заказа-наряда исполнитель в присутствии заказчика производит визуальный (т.е. без применения специального оборудования, инструментов, средств контроля и т.п.) внешний осмотр ТС (с исключением осмотра днища кузова и иных узлов и механизмов, расположенных снизу ТС и/или в местах недоступных для такого осмотра без применения специальных средств и/или доступ к которым невозможен без проведения предварительных работ). По результатам такого осмотра стороны подписывают Лист осмотра приема по форме исполнителя («Лист ОП»), в котором указывают визуально установленные наружные повреждения и иные дефекты. При этом исполнитель не производит проверку исправности (работоспособности) передаваемого ТС и/или его составных частей, агрегатов и узлов на предмет выявления скрытых повреждений, неисправностей и дефектов, кроме случаев, указанных в условиях

Если на ТС установлены запчасти, материалы и/или иное оборудование, прямо не разрешенные к использованию заводом-изготовителем, исполнитель имеет право отказать заказчику в выполнении работ. Кроме того, если таковые будут обнаружены после оформления заказа-наряда, исполнитель имеет право отказать от исполнения/расторгнуть заказ-наряд в одностороннем порядке с предусмотренными в условиях последствиями для заказчика либо потребовать от заказчика их демонтажа до начала выполнения работ. Демонтаж неоригинальных запчастей, материалов и/или иного оборудования производится за счет Заказчика и только организацией их установившей, если иное не будет согласовано сторонами.

При оформлении Листа ОП заказчик обязуется указать все известные ему наружные и скрытые повреждения ТС и иные недостатки, которые не были либо не могли быть выявлены в ходе внешнего осмотра ТС. За наружные/скрытые повреждения или иные недостатки, не выявленные при внешнем осмотре ТС визуально и не отмеченные в Листе ОП, исполнитель не несет ответственности. Исполнитель также не несет ответственности, если будет установлено, что возникновение каких-либо наружных/скрытых повреждений или иных недостатков относится к периоду времени, предшествовавшему подписанию сторонами Листа ОП.

При оформлении заказа-наряда и/или листа ОП заказчик обязуется сообщить исполнителю всю имеющуюся информацию об известных заказчику факторах, которые прямо или косвенно могли стать причинами возникновения недостатков, в том числе, информацию об авариях, условиях эксплуатации ТС, использовании расходных и иных материалов, установке какого-либо оборудования и т.п. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязанностей по заказу-наряду, если такое неисполнение (ненадлежащее исполнение) было вызвано неисполнением (ненадлежащим исполнением) указанной обязанности заказчиком. Если заказчик предоставляет ТС для выполнения работ не в полностью чистом состоянии, позволяющим надлежащим образом осмотреть ТС при приемке, то до

оформления листа ОП заказчик обязуется дождаться технологической мойки ТС исполнителем. Технологическая мойка выполняется безвозмездно для заказчика (входит в стоимость работ). В случае отказа заказчика дожидаться завершения данной мойки для подписания листа ОП и/или отказа заказчика от участия в осмотре ТС, Стороны с согласия исполнителя делают об этом соответствующую отметку в листе ОП; в случае отказа заказчика от участия в составлении листа ОП, указанная выше отметка в листе ОП делается заказчиком самостоятельно. Заказчик настоящим отказывается от предъявления какихлибо требований исполнителю, связанных с наружными повреждениями или иными недостатками ТС, не указанными в Листе ОП, если указанные мойка и/или осмотр ТС не проводились. Заказчик обязуется забрать из ТС до его передачи исполнителю любые предметы (деньги, платежные средства, ювелирные изделия, электронные и технические устройства и приспособления, любые иные ценности), находящиеся, но не установленные стационарно в ТС и не входящие в его комплектацию, предусмотренную заводом-изготовителем. Исполнитель не несет ответственности за указанные предметы, не забранные заказчиком из ТС. С подписания сторонами листа ОП ответственность за сохранность ТС несет исполнитель с учетом положений, установленных п.п. условий), а ТС считается принятым для выполнения работ.

Приемка ТС у заказчика и возврат ТС заказчику производятся по месту нахождения исполнителя («Сервис»), указанному в графе «Исполнитель» лицевой стороны заказа-наряда, если иное прямо не будет указано в заказе-наряде или согласовано сторонами. Если исполнителем будет установлено, что ТС не является оригинальным ТС Porsche (например, если VIN номер ТС не будет соответствовать соответствующему VIN номеру завода изготовителя), а также, если исполнитель установит, что ТС числится в угоне, или если будут установлены иные подобные обстоятельства, исполнитель имеет право отказать заказчику в выполнении работ. Кроме того, если подобный факт будет обнаружен после оформления заказа-наряда, исполнитель имеет право отказать от исполнения/расторгнуть заказ-наряд в одностороннем порядке с

предусмотренными в Условиях последствиями для заказчика. Заказчик настоящим уведомляется, что в случае установки на ТС противоугонной системы и наличия ТС в базе угнанных автомобилей, при проведении диагностических работ может автоматически отсылаться уведомление соответствующим государственным органам о нахождении угнанного ТС в сервисе. В таком случае исполнитель также имеет право отказать заказчику в выполнении работ. Кроме того, если данный факт будет обнаружен после оформления заказа-наряда, исполнитель имеет право отказаться от исполнения/расторгнуть заказ-наряд в одностороннем порядке с предусмотренными в условиях последствиями для заказчика либо потребовать от заказчика их демонтажа до начала выполнения работ. Демонтаж неоригинальных запчастей, материалов и/или иного оборудования производится за счет заказчика и только организацией их установившей, если иное не будет согласовано сторонами. При оформлении листа ОП заказчик обязуется указать все известные ему наружные и скрытые повреждения ТС и иные недостатки, которые не были либо не могли быть выявлены в ходе внешнего осмотра ТС. За наружные/скрытые повреждения или иные недостатки, не выявленные при внешнем осмотре ТС визуально и не отмеченные в листе ОП, исполнитель не несет ответственности. Исполнитель также не несет ответственности, если будет установлено, что возникновение каких-либо наружных/скрытых повреждений или иных недостатков относится к периоду времени, предшествовавшему подписанию сторонами листа ОП. При оформлении заказа-наряда и/или листа ОП заказчик обязуется сообщить исполнителю всю имеющуюся информацию об известных заказчику факторах, которые прямо или косвенно могли стать причинами возникновения недостатков, в том числе, информацию об авариях, условиях эксплуатации ТС, использовании расходных и иных материалов, установке какого-либо оборудования и т.п. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязанностей по заказу-наряду, если такое неисполнение (ненадлежащее исполнение) было вызвано неисполнением (ненадлежащим исполнением) указанной обязанности

заказчиком. Если заказчик предоставляет ТС для выполнения работ не в полностью чистом состоянии, позволяющим надлежащим образом осмотреть ТС при приемке, то до оформления листа ОП заказчик обязуется дождаться технологической мойки ТС исполнителем. Технологическая мойка выполняется безвозмездно для заказчика (входит в стоимость работ). В случае отказа заказчика дождаться завершения данной мойки для подписания листа ОП и/или отказа заказчика от участия в осмотре ТС, Стороны с согласия исполнителя делают об этом соответствующую отметку в листе ОП; в случае отказа заказчика от участия в составлении листа ОП, указанная выше отметка в листе ОП делается заказчиком самостоятельно. Заказчик настоящим отказывается от предъявления каких-либо требований исполнителю, связанных с наружными повреждениями или иными недостатками ТС, не указанными в листе ОП, если указанные мойка и/или осмотр ТС не проводились. Заказчик обязуется забрать из ТС до его передачи исполнителю любые предметы (деньги, платежные средства, ювелирные изделия, электронные и технические устройства и приспособления, любые иные ценности), находящиеся, но не установленные стационарно в ТС и не входящие в его комплектацию, предусмотренную заводом-изготовителем. Исполнитель не несет ответственности за указанные предметы, не забранные заказчиком из ТС.

С подписания сторонами листа ОП ответственность за сохранность ТС несет исполнитель (с учетом положений, установленных условий), а ТС считается принятым для выполнения Работ. Приемка ТС у заказчика и возврат ТС заказчику производятся по месту нахождения исполнителя («Сервис»), указанному в графе «Исполнитель» лицевой стороны заказа-наряда, если иное прямо не будет указано в заказе-наряде или согласовано сторонами. Если исполнителем будет установлено, что ТС не является оригинальным ТС Porsche (например, если VIN-номер ТС не будет соответствовать соответствующему VIN-номеру завода-изготовителя), а также, если исполнитель установит, что ТС числится в угоне, или если будут установлены иные подобные обстоятельства, исполнитель имеет право отказать заказчику в выполнении работ. Кроме того,

если подобный факт будет обнаружен после оформления заказа наряд, исполнитель имеет право отказаться от исполнения/расторгнуть заказ-наряд в одностороннем порядке с предусмотренными в условиях последствиями для заказчика. Заказчик настоящим уведомляется, что в случае установки на ТС противоугонной системы и наличия ТС в базе угнанных автомобилей, при проведении диагностических работ может автоматически отсылаться уведомление соответствующим государственным органам о нахождении угнанного ТС в сервисе. В таком случае исполнитель также имеет право отказать заказчику в выполнении работ. Кроме того, если данный факт будет обнаружен после оформления заказа-наряда, исполнитель имеет право отказаться от исполнения/расторгнуть заказ-наряд в одностороннем порядке с предусмотренными в условиях последствиями для заказчика.

Работы производятся в соответствии с предписаниями завода-изготовителя, а также согласно сервисной информации, представленной в документации завода-изготовителя и касающейся проведения технического обслуживания и прочих ремонтных работ, в частности, содержащейся в электронном каталоге «Audit Workbook» («Сборник рабочих инструкций по аудиту») и в системе «PIWIS» («Интегрированная информационная система Порше для СТО»). Окончательный объем подлежащих выполнению работ определяется исполнителем только после полной проверки качества ТС, включающей диагностику ТС или отдельных его частей, проведение тестов, испытаний и т.п. («проверка качества»), и/или проведения необходимых предварительных работ. При необходимости выполнения дополнительных работ и/или существенного изменения указанных в заказе-наряде работ после осуществления исполнителем проверки качества и/или проведения предварительных работ, исполнитель уведомляет об этом заказчика с учетом положений условий. Заказчик в установленные в условиях сроки обязуется надлежаще подтвердить свое согласие на выполнение дополнительных работ или внесение изменений либо отказаться от них. В противном случае дополнительные работы/изменения не выполняются, в заказе-наряде производится соответствующая отметка, а заказчик обязуется в

установленный срок прибыть для принятия фактически выполненных работ, производства соответствующих расчетов и получения ТС.

При выполнении работ исполнитель может использовать запчасти и материалы, предоставленные заказчиком, что должно быть прямо указано в заказе-наряде. За соответствие предоставленных заказчиком запчастей и материалов требованиям, установленным соответствующими нормативно-правовыми актами, а также заводом-изготовителем, ответственность несет заказчик. При предоставлении запчастей и материалов заказчиком, он обязуется при оформлении заказа-наряда представить исполнителю надлежащим образом заверенные копии документов, подтверждающих соответствие данных запчастей и материалов обязательным требованиям, если таковые установлены законодательством. Исполнитель имеет право отказать заказчику в выполнении работ с такими запчастями и материалами, в случае их несоответствия указанным в настоящем пункте требованиям и/или если они не являются оригинальными запчастями или материалами Порше и/или не рекомендованы к установке заводом-изготовителем.

При выполнении работ с использованием предоставленных заказчиком запчастей и материалов, исполнитель освобождается от ответственности за их полную или частичную утрату (повреждение), если заказчик предупрежден исполнителем об их особых свойствах, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).

В случае внесения заводом-изготовителем технических изменений в конструкцию и комплектацию ТС и принадлежностей к нему (а равно при производстве заводом-изготовителем модификации запчастей и материалов), исполнитель будет использовать измененные каталожные номера.

Если при выполнении работ исполнителем будет установлена необходимость и/или возможность проведения безвозмездно для заказчика каких-либо дополнительных работ, в частности, работ, вытекающих из гарантийных обязательств на ТС и иные товары, включая их отдельные части, а также из ранее выполненных работ (далее вместе – «Гарантийный ремонт»), или работ, не



являющихся гарантийным ремонтом, но также выполняющихся безвозмездно для заказчика, в частности, работ по т.н. программе «Доброй воли» («Безвозмездный ремонт»), либо работ по т.н. «отзывным акциям» или «сервисным акциям» – акциям по проведению регламентно-профилактических или сервисно-технологических работ, либо по усовершенствованию или улучшению ТС («Акции»), заказчик настоящим дает исполнителю согласие на выполнение соответствующих гарантийных и/или безвозмездных ремонтов и/или акций без необходимости направления уведомления заказчику и получения какого-либо его дополнительного согласия. Такие гарантийные и/или безвозмездные ремонты и/или акции в данном случае указываются в соответствующем акте выполненных работ, а заказчик обязуется их принять.

Отказ заказчика от проведения акций лишает его права ссылаться на вытекающие из невыполнения акций какие-либо недостатки ТС в последующем, а также исключает какую-либо ответственность исполнителя за такие недостатки и за последствия, причиной которых они могут стать. В последнем случае в заказе-наряде производится запись о необходимости выполнения акций, и заказчик обязуется удостоверить данную запись личной подписью. Исполнитель незамедлительно уведомляет заказчика и до получения от него соответствующих указаний приостанавливает выполнение работ в случае:

а) обнаружения непригодности или недоброкачества запчастей и/или материалов, полученных от заказчика;

б) если соблюдение указаний заказчика и иные обстоятельства, зависящие от заказчика, могут снизить качество работ или повлечь за собой невозможность их завершения в срок.

Если заказчик, несмотря на указанное уведомление исполнителя, в течение 24 часов с момента направления заказчику уведомления не заменит непригодные или недоброкачественные запчасти и/или материалы, не изменит указаний о способе выполнения работ либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество работ, исполнитель имеет право отказаться от исполнения/расторгнуть заказ-наряд в одностороннем порядке и потребовать от

заказчика возмещения убытков. В случае приостановки выполнения работ в указанных случаях, срок выполнения автоматически продлевается на время с момента направления исполнителем уведомления до момента устранения заказчиком указанных в нем обстоятельств. Заказчик настоящим дает согласие на транспортировку ТС исполнителем, а также на управление ТС работниками исполнителя, в случае необходимости и по усмотрению исполнителя, к иному, чем сервис, месту выполнения работ (их части) и обратно. Заказчик настоящим также дает согласие на привлечение исполнителем третьих лиц для выполнения всех или части работ без дополнительного согласия заказчика и направления заказчику уведомления. В случае необходимости проведения проверки качества отдельных частей ТС вне пределов сервиса, заказчик настоящим дает согласие на их транспортировку и проведение такой проверки качества без дополнительного согласия заказчика и направления заказчику уведомления.

С целью проведения проверки качества ТС и проверки качества работ заказчик доверяет исполнителю и работникам исполнителя управлять ТС при совершении тестовых поездок во время выполнения работ. В случае необходимости проведения проверки качества с помощью тестовых поездок, требующих выдачи доверенности работникам исполнителя или уполномоченным им лицам на управление ТС, заказчик обязуется по требованию исполнителя незамедлительно выдать такую доверенность.

В случае выполнения исполнителем акций и/или гарантийных и/или безвозмездных ремонтов, а также в случае обнаружения при выполнении работ необходимости и/или возможности осуществления акций и/или гарантийного и/или безвозмездного ремонта, стороны, вне зависимости от иных положений заказа-наряда, договорились о нижеследующем:

а) замененные при акциях и/или гарантийном и/или безвозмездном ремонте запчасти и материалы не возвращаются заказчику, а переходят в собственность исполнителя или иного лица (в соответствии с гарантийными условиями на ТС и/или законодательством и/или договорными обязательствами исполнителя), которые имеют право распорядиться ими по своему усмотрению;

б) стоимость акций и/или гарантийного и/или безвозмездного ремонта может не указываться в заказе-наряде и/или акте выполненных работ, поскольку не подлежит оплате;

в) согласование каких-либо дополнительных работ и/или внесение изменений в объем работ не требует отдельного согласования с заказчиком или направления заказчику уведомления, если они не приводят к увеличению сроков выполнения (заказчик настоящим дает исполнителю право на выполнение соответствующих работ, которые в данном случае указываются в акте выполненных работ, а заказчик обязуется их принять и подписать все необходимые, связанные с их выполнением документы).

Если при выполнении гарантийного ремонта и/или акции исполнитель установит, что работы, подлежащие выполнению, не подпадают под условия гарантийного ремонта и/или акции, он незамедлительно уведомит об этом заказчика. Заказчик имеет право в таком случае либо отказаться от выполнения дальнейших работ, возместив исполнителю стоимость уже фактически выполненных работ согласно действующего на этот момент «прейскуранта на работы» и/или «прейскуранта на запчасти и материалы» исполнителя, либо поручить исполнителю выполнение работ за счет заказчика согласно указанных прейскурантов.

В графе «Дополнительная информация» лицевой стороны заказа-наряда указывается ориентировочная дата завершения работ («Срок выполнения»).

Если в заказе-наряде стороны согласовали проведение работ по проверке качества, то работы, необходимость выполнения которых будет установлена в результате данной проверки качества, проводятся с соблюдением условий. При этом, в случае гарантийного ремонта, срок выполнения работ, необходимость выполнения которых установлена в результате указанной проверки качества, начинается течь с момента, когда исполнитель делает соответствующую отметку в Заказе-наряде и/или уведомляет об этом заказчика по факту окончания данной проверки.

Стороны настоящим согласовали, что срок выполнения является ориентировочным и может быть увеличен исполнителем в любое время в одностороннем порядке на дней. Если в указанной графе не указан срок выполнения работ, то срок выполнения составляет дней.

Досрочное выполнение работ допускается. В случае досрочного выполнения исполнитель уведомляет об этом заказчика с указанием даты, когда заказчик должен принять результаты работ.

Стоимость работ, указанная в графе «Общая приблизительная стоимость» лицевой стороны заказа-наряда, включающая стоимость запчастей и материалов, если они предоставляются исполнителем, является приблизительной и может быть скорректирована исполнителем в порядке, установленном в условиях и/или законодательством («Стоимость работ»).

Стоимость работ рассчитывается исполнителем либо в соответствии с применяемым им «Прейскурантом на работы», с которым заказчик полностью и должным образом ознакомился в сервисе до оформления заказа-наряда, либо в соответствии с системой PIWIS, на основании установленной исполнителем и указанной на информационном стенде исполнителя в сервисе стоимости нормо-часа исполнителя.

Стоимость запчастей и материалов, используемых исполнителем при выполнении работ, устанавливается исполнителем в соответствии с применяемым им «Прейскурантом на запчасти и материалы», с которым заказчик также полностью и должным образом ознакомился в сервисе до оформления Заказа-наряда. Если иное не указано в заказе-наряде, при выполнении кузовных и/или лакокрасочных работ, исполнитель имеет право потребовать от заказчика оплаты расходных материалов (ветошь, малярный скотч и т.п.) в размере до 3 % от стоимости соответствующих кузовных и/или лакокрасочных работ. При оформлении заказа-наряда заказчик по требованию исполнителя производит частичную либо полную предварительную оплату стоимости работ в зависимости от характера работ, их сложности, необходимости заказа запчастей и материалов у третьих лиц и т.п. указанный

порядок оплаты распространяется также на случаи выполнения дополнительных работ и/или существенного изменения уже согласованных работ. Размер предварительной оплаты и срок для ее осуществления указывается в соответствующем счете и Исполнителя. Если Исполнитель требует осуществления полной или частичной предоплаты, он имеет право не приступать к выполнению работ до полного ее получения. В случае неполучения (не полного получения) предварительной оплаты в указанный в уведомлении исполнителя срок, работы не выполняются, в заказе-наряде производится соответствующая отметка, а заказчик обязуется в указанный в уведомлении исполнителя срок забрать ТС у исполнителя.

При отсутствии у исполнителя в наличии необходимых запчастей и материалов, исполнитель производит их заказ у третьих лиц. Если ТС на время такого заказа остается у исполнителя, срок выполнения автоматически продлевается на время, необходимое на заказ и приобретение исполнителем таких запчастей и материалов.

Стороны имеют право согласовать смету до начала выполнения работ. В таком случае данная смета становится неотъемлемой частью заказа-наряда. Если иное прямо не будет указано в смете, она является приблизительной.

На случай необходимости выполнения дополнительных работ, изменения согласованных работ и/или возникновения иных причин, требующих увеличения стоимости работ, заказчик настоящим дает согласие исполнителю на превышение стоимости работ и/или вышеуказанной [б].

Сметы в пределах суммы, указанной в графе «Лимит превышения общей приблизительной стоимости» лицевой стороны заказа-наряда. Увеличение стоимости работ в пределах указанного лимита не требует согласования с заказчиком. В случае необходимости превышения стоимости работ/сметы более, чем на сумму указанного лимита, данное превышение согласуется

Сторонами по телефону, если заказчик не потребовал проводить подобные согласования только в письменной форме, поставив отметку на лицевой стороне заказа-наряда напротив слов. «Согласования в письменной форме». При этом

отметка исполнителя в своих рабочих листах заказа-наряда будет являться достаточным доказательством получения согласия заказчика по телефону на превышение стоимости работ за пределами указанного лимита. Отказ заказчика от согласования увеличения стоимости работ стороны договорились считать отказом от исполнения/расторжением заказчиком заказа-наряда в одностороннем порядке. Окончательная стоимость работ, включающая стоимость запчастей и материалов, представленных исполнителем, подлежащая оплате заказчиком, указывается в акте выполненных работ, на основании которого исполнитель выставляет заказчику итоговый счет на оплату или доплату (если заказчик не осуществлял 100 % предоплату стоимости работ). Заказчик обязуется оплатить окончательную стоимость работ не позднее дня выдачи ТС заказчику (если иное письменно не будет согласовано сторонами), но, в любом случае, не позднее 3 дней с даты подписания сторонами акта выполненных работ или наступления иного условия, с которым стороны связывают приемку работ. Все платежи по заказу-наряду осуществляются либо в безналичной форме, либо в соответствии с указаниями исполнителя путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, а при ее отсутствии в кассу кредитной организации, указанной исполнителем. В случае осуществления платежей в безналичной форме, датой исполнения обязательства по осуществлению платежа считается дата поступления денежных средств на расчетный счет исполнителя. В случае осуществления платежей путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя или в кассу кредитной организации, обязательство заказчика по осуществлению платежа считается исполненным с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя или данной кредитной организации. В случае необходимости возврата заказчику (либо третьему лицу, осуществившему платеж за заказчика) каких-либо денежных средств в прямо предусмотренных заказом-нарядом случаях, данный возврат осуществляется в размере сумм, полученных исполнителем от заказчика (или их части), в течение 10 дней с момента получения исполнителем соответствующего письменного требования заказчика,

если иной срок прямо не предусмотрен заказом-нарядом или соглашением сторон. Проценты за пользование такими денежными средствами не подлежат начислению ни в каких случаях. Возврат денежных средств осуществляется только в безналичном порядке путем перечисления на расчетный счет заказчика или на другой расчетный счет, о котором он обязуется заблаговременно уведомить исполнителя. В случае не предоставления заказчиком исполнителю данных расчетного счета, исполнитель имеет право пропорционально отсрочить исполнение своего обязательства по возврату денежных средств на время отсутствия таких данных. В день истечения срока выполнения или в день, указанный в уведомлении исполнителя при ином сроке завершения выполнения работ, заказчик обязуется прибыть в сервис для принятия результатов работ, осуществления соответствующих расчетов и получения ТС. Заказчик обязуется прибыть в сервис для приемки результатов работ не позднее, чем за 1 час до времени закрытия сервиса. В противном случае исполнитель имеет право перенести приемку результатов работ на другой удобный ему день. Если иное прямо не предусмотрено письменным соглашением сторон, ТС выдается заказчику только после полной оплаты окончательной стоимости работ. ТС выдается заказчику при предъявлении им оригиналов следующих документов:

- а) своего экземпляра заказа-наряда;
- б) документа, подтверждающего оплату всех подлежащих оплате исполнителю сумм;
- в) своего экземпляра листа ОП;
- г) паспорта, водительского удостоверения или по согласованию с исполнителем иного документа, удостоверяющего личность заказчика;
- д) надлежаще оформленных доверенностей, если необходимо;
- е) свидетельства о регистрации ТС, если оно не оставалось у исполнителя.

В случае утраты заказа-наряда, заказчик обязуется незамедлительно в письменном виде уведомить об этом исполнителя. При выдаче ТС заказчик с участием исполнителя обязан проверить комплектность и техническое состояние выдаваемого ТС, а также объем и качество выполненных работ, исправность

узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, в подтверждение чего исполнитель и заказчик составляют и подписывают акт выполненных работ. При обнаружении отступлений от заказа-наряда, ухудшающих результаты выполненных работ, подмены составных частей, некомплектности ТС и других недостатков работ заказчик обязуется немедленно уведомить об этом исполнителя до подписания акта выполненных работ и получения ТС от исполнителя. Указанные недостатки должны быть детально описаны в указанном акте.

Заказчик, обнаруживший недостатки при приемке ТС, вправе ссылаться на них, только если в акте выполненных работ были указаны эти недостатки. Заказчик, принявший ТС без проверки, лишается права ссылаться на какие-либо недостатки, некомплектность ТС и т.п. Заказчик понимает, что в случае выполнения лакокрасочных работ, возможны незначительные расхождения в цвете, тоне, зернистости, переливе, светоотражении и т.п. частей ТС, в отношении которых выполнялись такие работы, и другими частями ТС. Исполнитель не несет ответственности за такие незначительные расхождения, и они не являются недостатками работ. Указание в графе «Служебные отметки» лицевой стороны заказа-наряда заказчиком на необходимость оставления замененных в процессе выполнения работ запчастей и материалов у исполнителя считается поручением заказчика исполнителю на их уничтожение/утилизацию. Расходы по уничтожению/утилизации входят в стоимость работ. Остаточная стоимость таких запчастей и материалов не подлежит возврату (возмещению) Заказчику или собственнику ТС. При уклонении заказчика от надлежащего принятия у исполнителя выполненных работ (подписания акта выполненных работ), а также необоснованном отказе заказчика от подписании акта выполненных работ, исполнитель подписывает данный акт комиссионно в одностороннем порядке, который в указанном случае является надлежащим доказательством полного, надлежащего и своевременного выполнения работ. Стороны настоящим установили, что подписание сторонами акта выполненных работ является фактом полного и надлежащего исполнения заказа-наряда обеими сторонами, если иное прямо не будет указано в данном акте.



Риск случайной гибели или утраты ТС, результатов работ (включая использованные запчасти, материалы и пр.) считается перешедшим к заказчику в момент, когда передача ТС от исполнителя заказчику должна была состояться в соответствии с заказом-нарядом и/или условиями.

С даты подписания сторонами акта выполненных работ исполнитель предоставляет следующие гарантии на результаты выполненных работ:

а) по техническому обслуживанию и ремонту с использованием оригинальных запасных частей и материалов Порше – в течение 2 лет;

б) по техническому обслуживанию и ремонту с использованием запасных частей и материалов, предоставленных Заказчиком, или без использования каких-либо запчастей и материалов – в течение 90 дней, при этом претензии предъявляются только в случае предъявления вышедшей из строя запасной части, будучи установленной на ТС. Претензии не рассматриваются в случае самостоятельного демонтажа вышедшей из строя запасной части. Демонтаж и диагностика вышедшей из строя запасной части производится исполнителем за счет Заказчика;

в) по кузовному ремонту и окраске – в течение 180 дней;

г) по регулировке различных деталей и механизмов ТС и заправке кондиционеров – в течение 14 дней;

г) на безвозмездный ремонт и акции гарантия не устанавливается. Гарантия на оригинальные запчасти и материалы Порше составляет 2 года с даты подписания сторонами акта выполненных работ, за исключением случаев, указанных условий.

Гарантия на все иные запчасти и материалы составляет 90 дней, если иной срок прямо не предусмотрен их заводами-изготовителями в сопроводительной документации, с учетом ограничений, аналогичных указанным в п/п. «б». условий. При устранении в течение указанных гарантийных недостатков данных запчастей и материалов посредством их замены, гарантия на запчасти и материалы, предоставленные исполнителем, ограничивается датой истечения гарантии на замененные запчасти и материалы [1].

При выполнении гарантийного ремонта и/или акций течение гарантийных сроков на запчасти и материалы, использованные Исполнителем для замены вышедших из строя соответствующих запчастей и материалов или для совершенствования каких-либо запчастей и материалов, прекращается одновременно с истечением гарантийного срока на само ТС.

Если при осуществлении безвозмездного ремонта исполнитель безвозмездно предоставит заказчику необходимые для его выполнения запчасти и/или материалы, то гарантийные сроки на такие запчасти и материалы не устанавливаются, если иное не будет письменно указано исполнителем.

Гарантийные обязательства исполнителя действуют только при условии полного соблюдения заказчиком всех рекомендаций исполнителя, условий эксплуатации ТС, установленных заводом изготовителем, гарантийных условий заводов-изготовителей на ТС и/или на использованные при выполнении работ запчасти и материалы. Исполнитель будет прикладывать все усилия к устранению недостатков работ в кратчайшие возможные сроки. Если, тем не менее, иные сроки прямо не будут письменно согласованы Сторонами, стороны настоящим определили, что недостатки работ должны устраняться в течение 45 дней с даты установления исполнителем соответствующих недостатков (проведения соответствующей проверки качества), при условии предъявления заказчиком всех документов, необходимых исполнителю для проведения ремонта в соответствии с гарантией, а также непосредственно самого ТС. В случае необходимости заказа (приобретения) исполнителем необходимых для устранения недостатков запчастей или материалов у третьих лиц, исполнитель в кратчайшие возможные сроки уведомит об этом заказчика. Срок устранения недостатков работ может быть в таком случае в одностороннем порядке продлен исполнителем еще до 2 месяцев. Исполнитель не несет ответственности за недостатки запчастей и материалов, приобретенных заказчиком не у исполнителя и использованных исполнителем при выполнении работ, а также за недостатки работ, возникшие в результате использования таких запчастей и материалов. Гарантия не распространяется на запчасти и материалы,

использованные при осуществлении работ, регулировка или замена которых предусмотрена при проведении обычных операций обслуживания или профилактики (если такие работы не обусловлены напрямую производственным дефектом), а также на случаи их ремонта либо замены, которые обусловлены нормальным износом (старением и естественным износом запчасти и материала) в процессе эксплуатации.

Вне зависимости от иных положений условий гарантия на работы по кузовному ремонту и окраске ТС не распространяется на случаи возникновения любых повреждений лакокрасочного покрытия или коррозии ТС вследствие:

а) повреждений, вызванных ненадлежащим использованием ТС, в частности с нарушением условий, изложенных в брошюре «Гарантия и техническое обслуживание»;

б) несоблюдения предписанных заводом-изготовителем процедур регулярной очистки кузова и лакокрасочного покрытия ТС, либо использования неподходящих и/или не рекомендованных чистящих средств;

в) несвоевременного устранения любых повреждений лакокрасочного покрытия или коррозии;

г) выполнения послеаварийных ремонтных работ (в том числе работ по ремонту кузова и/или лакокрасочного покрытия) с применением материалов или методов, прямо не санкционированных либо не рекомендованных заводом-изготовителем ТС;

д) несоблюдения требований завода-изготовителя ТС в связи с необходимостью выполнения антикоррозионных работ и работ по консервации;

е) действий обстоятельств непреодолимой силы и действий третьих лиц.

Износ, повреждение и/или изменение эксплуатационных характеристик запчастей и материалов, использованных при осуществлении работ, вызванные экстремальными условиями эксплуатации (например, участие в спортивных соревнованиях, иных соревнованиях и подобных мероприятиях, кольцевых и иных гонках, заездах на лучшее время, спортивном вождении, стрит-рейсинге и т.п.), не являются недостатками и не подлежат устранению по гарантии. Срок

службы результата выполненных работ равняется гарантийному сроку на результат выполненных работ, а если гарантийный срок на результат выполненных работ не установлен, то срок службы результата выполненных работ равняется 2 месяцам.

Заказчик обязуется оплатить расходы исполнителя (в случае предъявления исполнителем соответствующего требования), связанные с использованием территории сервиса для размещения ТС, за период, исчисляемый со дня, следующего за днем, когда заказчик должен был получить ТС от исполнителя, и до дня, когда такая приемка фактически состоялась, из расчёта 700 рублей в день, включая НДС. Указанное размещение ТС на территории сервиса не является хранением, а исполнитель не несет ответственности за сохранность ТС и/или какой-либо вред, который ему может быть причинен в данный период. За каждый день просрочки обязательства по оплате исполнителю каких-либо платежей в соответствии с заказом-нарядом, заказчик обязуется по требованию исполнителя (в случае предъявления такового) уплачивать последнему неустойку в размере 0,1 % от неоплаченной суммы.

В случае неоплаты (задержки оплаты) заказчиком каких-либо денежных сумм в соответствии с заказом-нарядом, исполнитель имеет право на удержание ТС до полного устранения заказчиком всех задолженностей.

Вне зависимости от иных положений заказа-наряда, включая условия, ответственность исполнителя по заказу-наряду ограничена прямо предусмотренными в нем случаями, а также реальным ущербом и, в любом случае, не может превышать оценочной стоимости ТС, указанной в графе «Транспортное средство» лицевой стороны заказа-наряда. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо повреждения лобового стекла ТС при проведении тестовых поездок. Заказчик безусловно принимает все расходы, связанные с ремонтом или заменой лобового стекла, поврежденного во время таких тестовых поездок, на свой счет.

Исполнитель не несет ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по заказу-наряду, если задержки или неисполнение

произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, которые исполнитель не мог предвидеть при подписании или в течение срока действия заказа-наряда и которые делают невозможным его исполнение. В число таких обстоятельств входят: войны, военные действия, мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения, град, ураган или иные стихийные бедствия, автотранспортные, авиационные, железнодорожные аварии и аварии на водном транспорте (включая аварии, произошедшие с транспортными средствами, перевозившими ТС), издание нормативных актов запретительного характера государственными органами РФ, субъектов РФ или органами местного самоуправления.

Исполнитель не несет ответственности за сохранность и возможные повреждения ТС, если повреждения (утрата) ТС произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, указанных условий.

Заказчик имеет право расторгнуть заказ-наряд, письменно уведомив об этом исполнителя не менее, чем за 3 дня. В таком случае заказчик обязан уплатить исполнителю часть стоимости работ пропорционально части работ, выполненной к дате получения исполнителем указанного уведомления заказчика, оплатить стоимость уже заказанных для заказчика к дате получения исполнителем указанного уведомления запчастей и материалов (которые в таком случае выдаются заказчику без проведения работ по их установке на ТС) и полностью возместить исполнителю расходы, произведенные им в связи исполнением заказа-наряда до этого момента. Указанные оплата и возмещение должны быть осуществлены до момента получения заказчиком ТС от исполнителя.

Если заказ-наряд подлежит расторжению в соответствии с его условиями, стороны обязуются приложить все возможные усилия, чтобы подписать соответствующие формальные документы о расторжении [9].

Если заказчик не потребовал проводить согласования изменений стоимости работ только в письменной форме, поставив отметку на лицевой стороне заказа-наряда напротив слов «Согласования в письменной форме», стороны

осуществляют подобные согласования по телефону. Если заказчик действует через представителя, исполнитель имеет право направлять соответствующие документы как самому заказчику, так и его представителю.

Если стороны согласовали использование письменной формы согласований и уведомлений, соответствующие уведомления должны направляться по адресам (иным реквизитам) сторон, указанным в заказе-наряде, с курьером или заказной почтой с уведомлением о вручении или телеграфом с копией телеграммы и уведомлением о ее вручении или путем факсимильного сообщения, если соответствующая сторона заблаговременно не уведомила другую сторону об изменении такого адреса (реквизитов). Соответствующее уведомление, направленное:

а) курьером, телеграфом либо почтой будет считаться доставленным в день вручения соответствующего отправления любому лицу, принявшему таковое в указанных в Заказе-наряде адресах места нахождения соответствующей Стороны либо в день удостоверения работником соответствующей почтовой службы, телеграфа или курьером отказа от его принятия;

б) путем факсимильного сообщения или письма по электронной почте – будет считаться доставленным в момент направления. В подтверждение доставки уведомления, отправленного факсимильным сообщением, будет достаточно предъявления распечатанного фрагмента электронного журнала учета отправленных и полученных сообщений, содержащегося в памяти факсимильного аппарата отправляющей Стороны. В подтверждение доставки уведомления, отправленного по электронной почте, будет достаточно соответствующей компьютерной распечатки отправляющей или принимающей стороны [10].

Если Стороны согласовали использование формы согласований и уведомлений по телефону, соответствующие работники исполнителя фиксируют факты направления уведомлений заказчику и/или каких-либо согласований с ним (в частности, необходимости выполнения каких-либо дополнительных работ или внесения изменений в уже согласованные работы) либо в рабочих

экземплярах заказа-наряда, либо любым иным способом (в соответствующем журнале, в компьютерной базе данных и т.п.). Стороны настоящим установили, что, надлежащим доказательством факта телефонного разговора с заказчиком будет являться отметка. Исполнителя в его рабочих экземплярах заказа-наряда о состоявшемся телефонном разговоре с заказчиком. При невозможности осуществить надлежащее уведомление заказчика и/или согласование с ним по указанным с его слов адресу либо контактными номерами телефонов по независящим от исполнителя обстоятельствам, а также в случае неполучения исполнителем решения/согласования заказчика в течение 24 часов (если иной срок прямо не указан в условиях) с момента направления соответствующего уведомления, исполнитель вправе приостановить выполнение работ и использовать права, предоставленные ему. В случае неявки заказчика в сервис в установленный срок, не дачи им предусмотренных условиями согласований и в иных случаях, когда для продолжения выполнения работ исполнителю требуются решения/согласования заказчика, в день, следующий за днем, когда соответствующие решения/согласования заказчика должны были быть даны, Исполнитель вправе:

- а) приостановить выполнение работ;
- б) предложить заказчику надлежаще в течение 2 дней дать соответствующие решения/согласия (полностью/частично отказаться в них);
- в) использовать заказанные заказчиком запчасти и материалы по своему усмотрению для удовлетворения нужд других заказчиков.

В указанных случаях срок выполнения автоматически продлевается на время с момента уведомления исполнителем заказчика до момента устранения

Заказчиком указанных в нем обстоятельств, а также на время, необходимое для нового заказа запчастей и материалов в случаях, указанных в подпункте в). В случае неполучения указанных решений/согласований в течение более чем 5 дней, исполнитель имеет право уведомить заказчика об отказе от исполнения/одностороннем расторжении заказа-наряда, потребовать

возмещения всех убытков. Данное обстоятельство не лишает исполнителя право прибегнуть к иным положениям заказа-наряда, связанным с его расторжением.

Все приведенные в заказе-наряде, включая условия, термины и определения имеют тоже значение и в тексте самого заказа-наряда на лицевой стороне заказа-наряда. Подписывая заказ-наряд, заказчик дает согласие/подтверждает наличие согласие других субъектов на предоставление исполнителем (в целях содействия персонифицированной и индивидуальной заботе, получения информации о продуктах и услугах Порше, иной информации, связанной с такими продуктами и услугами, улучшения качества производимых продуктов и оказываемых услуг Порше) персональных данных заказчика, представителя заказчика и собственника ТС, указанных в заказе-наряде, следующим лицам, иным компаниям, входящим в Концерн «Порше» и официальным партнерам всех указанных выше организаций по рассылке рекламных и информационных сообщений, а также по проведению маркетинговых, статистических и иных подобных исследований. Обработка ПДн будет производиться путем включения их в специальную электронную базу данных Порше о клиентах, а также в иной форме в электронном виде и/или на бумажных носителях (при этом ПДн будут передаваться через границу РФ на территорию германии), и путем фотографирования ТС и использования фотографий при обработке ПДн, а также при выполнении работ и решении всех иных вопросов, связанных с ТС. Указанные выше согласия действуют в течение 5 лет и каждый раз автоматически продлеваются на новый такой же срок, если заказчик заблаговременно письменно не уведомит исполнителя об ином. Заказ-наряд представляет собой полное соглашение сторон и никакие гарантии или договоренности, устные или иные, достигнутые между сторонами до оформления заказа-наряда и не отраженные в нем, не имеют силы и являются недействительными. В случае заключения сторонами отдельного договора на ремонт и техническое обслуживание автомобилей, заказ-наряд, включая условия, действует в части, не противоречащей такому договору. Если какое-либо из положений или условий заказа-наряда будет считаться, окажется или



будет признано противоречащим императивным нормам, недействительным, противозаконным или не имеющим юридической силы по какой-либо причине согласно решению суда или каким-либо иным образом, то недействительность или неприменимость данного положения не повлияют и не изменят действительности остальных условий и положений заказа-наряда, и стороны обязуются изменить, дополнить или заменить любое из таких недействительных положений действительными положениями, которые обеспечат тот же экономический результат, который предполагался сторонами при оформлении заказа-наряда, без пересмотра его действительных условий и положений.

Заказ-наряд, условия, все их приложения, дополнения и иные документы, связанные с их заключением и/или исполнением, в том числе любые передаваемые ПДн и иная информация, а также сам факт оформления заказа-наряда являются конфиденциальной информацией, не подлежащей раскрытию каким-либо третьим лицам без получения на это соответствующего предварительного письменного согласия другой стороны. Данное ограничение действует как в течение срока действия заказа-наряда, так и после его прекращения в течение неограниченного периода времени. В случае нарушения данного ограничения одной из сторон, другая сторона имеет право незамедлительно отказаться от исполнения/расторгнуть заказ-наряд в одностороннем порядке, направив письменное уведомление другой стороне, и/или потребовать незамедлительного возмещения всех причиненных таким нарушением убытков. Данное ограничение не распространяется на передачу указанных документов и информации компаниям, входящим в группу компаний «Porsche» (Германия), и их российским дочерним организациям, их аудиторам, а также государственным органам в порядке, прямо предусмотренном законодательством [4].

Стороны не имеют право передавать (уступать) свои права и/или обязанности по заказу-наряду третьим лицам, а также отдавать их в залог без получения предварительного согласия другой стороны.

Заказ-наряд составлен в 2 аутентичных экземплярах, имеющих равную

юридическую силу один экземпляр для заказчика, один для исполнителя. Все остальные экземпляры являются рабочими экземплярами исполнителя.

В случае возникновения между сторонами каких-либо споров по заказу-наряду, стороны будут стремиться разрешить их путем переговоров с составлением соответствующего (-их) протокола (-ов), подписываемых сторонами.

а) если заказчик является физическим лицом, то настоящим он подтверждает, что до подписания заказа-наряда исполнитель надлежащим образом уведомил заказчика, что в соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» право выбора места предъявления иска о защите прав потребителя принадлежит заказчику, однако при подписании заказа-наряда заказчик воспользовался указанным выше правом и в соответствии со статьей 32 ГПК РФ (договорная подсудность) сделал выбор в пользу следующей подсудности: любые споры по заказу-наряду (в том числе по искам о защите прав потребителя) подлежат разрешению мировым судьей судебного участка № 66 района Левобережный г. Москвы или в Головинском районном суде г. Москвы (в зависимости от правил определения родовой подсудности, установленных законодательством);

б) если заказчик является юридическим лицом или предпринимателем без образования юридического лица, а исполнитель является предприятием с иностранными инвестициями, созданным на территории РФ в Международном коммерческом арбитражном суде при Торгово-промышленной палате РФ (г. Москва) в соответствии с его Регламентом. Место проведения разбирательств г. Москва. Язык разбирательств русский. Количество арбитров 3. Решение указанного арбитражного суда будет являться окончательным и оспариванию не подлежит;

в) во всех иных случаях когда заказчик является юридическим лицом или предпринимателем без образования юридического лица в арбитражном суде субъекта РФ по месту нахождения исполнителя.

Лист осмотра-приема является неотъемлемой частью заказа-наряда. На все автомобили, принимаемые в ремонт, в обязательном порядке должен

оформляться лист осмотра-приема. Пренебрежение данным правилом может привести к серьезным трудностям при передаче готового автомобиля заказчику. Лист осмотра-приема оформляется мастерприемщиком при непосредственной передаче ему автомобиля заказчиком. Лист осмотра-приема обязательно оформляется в присутствии заказчика. При обнаружении каких-либо недостатков мастерприемщик должен отобразить их в листе осмотра-приема и обязательно показать их заказчику на автомобиле.

Следующие поля: «Лист осмотра-приема к Заказу-наряду №»; «Заказчик/представитель»; «Марка, модель»; «VIN»; «Регистрационный знак»; «Мастерприемщик»; «Дата» заполняются автоматически из системы управления дилерским предприятием (ДМС). Поле «Пробег» заполняется мастерприемщиком вручную в момент осмотра автомобиля. Пробег автомобиля считывается с показания одометра, а не записывается со слов заказчика. Автомобиль должен осматриваться в чистом виде. В случае отказа заказчика от мойки в обязательном порядке делается соответствующая пометка в листе осмотра-приема. После всестороннего осмотра автомобиля в присутствии заказчика необходимо задокументировать результаты осмотра: подпись заказчика, как и мастераприемщика обязательны [25].

Напоминание: чем тщательнее вы будете осматривать автомобиль при его приеме, тем меньше будет вероятность возникновения трудностей при его возврате заказчику. При возврате готового автомобиля заказчику мастерприемщик должен получить подпись заказчика в графе «Заказчик ТС после выполнения Работ принял...». Без подписи в данной графе автомобиль не может возвращаться заказчику. Поля «Дата приема» и «Дата выдачи» должны заполняться в обязательном порядке. По своей архитектуре акт выполненных работ аналогичен заказу-наряду. Изменения касаются лишь рабочего поля документа и его заключительной части. В акте выполненных работ указываются фактически выполненные работы и использованные материалы с обязательным указанием каталожных номеров, количества, нормо-часов, цены и суммы.

Кроме всего прочего в рабочем поле акта выполненных работ необходимо

указывать рекомендации и комментарии.

Поле «Заказчик» соответствует полю «Заказчик» в заказе-наряде.

Поле «Плательщик» соответствует полю «Заказчик» в заказе-наряде. Только в том случае, если заказ-наряд является гарантийным, в данное поле необходимо подставлять данные ООО «СМС».

Графа «Дополнительная информация» содержит следующие пункты:

- «Дата приема» - соответствует пункту «Дата приема» в заказе-наряде.
- «Дата завершения Работ» – фактическая дата завершения Работ в ТС и готовности ТС к передаче заказчику. «Дата выдачи» в листе осмотра-приема может отличаться от «Даты завершения Работ», если заказчик не приехал забрать ТС в день, когда ТС было готово к выдаче. В этом случае продолжительность ремонта будет исчисляться от даты передачи автомобиля клиентом на ремонт и до «Даты завершения работ» указанной в акте выполненных работ.

- «Мастерприемщик» фамилия и имя сотрудника центра Порше, выдавшего ТС из ремонта.

Графа «Транспортное средство» содержит следующие пункты:

- «Марка, модель» в обязательном порядке вносится марка и модель автомобиля.

- «Регистрационный знак» в обязательном порядке вносится полный регистрационный знак ТС.

- «VIN» указывается полный VIN ТС.

- «Пробег» пункт должен заполняться всегда. Значение пробега должно соответствовать пробегу автомобиля в «Листе осмотра-приема».

Графа «Служебные отметки» содержит следующий пункт:

- «Договор №» вносится номер договора, по которому осуществляется ремонт и обслуживание ТС (применимо если плательщик юр. лицо, оплачивает работы по безналу).

Графа «Выполненные работы» содержит следующие пункты:

- «Номер по каталогу» – в обязательном порядке вносится оригинальный код

выполненной операции по ремонту или замене из программы PIWIS.

– «Работы/Запчасти» – указываются названия фактически выполненных работ, взятые из программы PIWIS, а так же наименование (обязательно на русском языке) запасных частей, использованных при ремонте [11].

– «Кол-во/Н.ч» – вносится количество нормо-часов, соответствующих выполненной работе в соответствии с каталогом «Рабочих операций» программы PIWIS.

– «Цена (руб. с НДС)» – в данное поле по умолчанию вписывается установленная на Вашем предприятии стоимость нормо-часа.

– «Сумма (руб. с НДС)» – итоговая стоимость выполненной операции, полученная перемножением количества нормо-часов и стоимости нормо-часа.

Графа «Запчасти и расходные материалы» содержит следующие группы:

– «Номер по каталогу» – в обязательном порядке вносится оригинальный каталожный номер детали.

– «Работы/Запчасти» – указывается название фактически выданной детали.

– «Кол-во/Н.ч» – вносится количество выданных деталей соответствующего наименования и каталожного номера.

– «Цена (руб. с НДС)» – коммерческая стоимость установленной детали.

– «Сумма (руб. с НДС)» – итоговая стоимость установленных деталей соответствующего наименования и каталожного номера [29].

Графа «Итого» содержит следующие группы:

«Работы» – итоговая стоимость всех проведенных работ в рамках данного «Акта выполненных работ». Стоимость указывается с учетом НДС.

– «Запчасти и расходные материалы» – итоговая стоимость всех установленных деталей и использованных материалов в рамках данного «Акта выполненных работ». Стоимость указывается с учетом НДС.

Группа «Итого к оплате» – суммарная стоимость работ и деталей в рамках данного «Акта выполненных работ». Стоимость указывается с учетом НДС.

Группа «Рекомендации» – вносятся все комментарии и рекомендации для клиента на основании выполненных работ в рамках данного «Акта выполненных работ».

работ». Данное поле должно заполняться всегда. В случае отсутствия рекомендаций по выполненному ремонту дается рекомендация о следующей замене масла ДВС, прохождении ТО.

Мастерприемщик, выдающий автомобиль Заказчику, должен подписать «Акт выполненных работ» со своей стороны. Заказчик, после ознакомления с перечнем выполненных работ и установленных деталей, должен подписать «Акт выполненных работ» со своей стороны. В случае отказа Заказчика от подписания «Акта выполненных работ» (по причине неудовлетворения Заказчиком качеством выполненных работ или по иной причине), мастерприемщик должен предпринять все возможные действия для незамедлительного устранения всех замечаний Заказчика.

В случае невозможности незамедлительного устранения всех замечаний, мастерприемщик должен пригласить руководителя отдела ППО для урегулирования всех вопросов с заказчиком. В случае твердого отказа заказчика от подписания «Акта выполненных работ» он, заказчик, должен в письменном виде обосновать причину своего отказа в «Акте выполненных работ». В случае неготовности заказчика оставить автомобиль для устранения всех замечаний, Руководитель отдела ППО должен урегулировать все вопросы с заказчиком. В случае если заказчик отказывается от подписи «Акта выполненных работ» и при этом не обосновывает в письменном виде причину такого отказа в «Акте выполненных работ», в такой «Акт выполненных работ» вносится следующая запись: «Заказчик ознакомился с содержанием настоящего акта выполненных работ, однако без объяснения причин от его подписания отказался». Указанная фраза скрепляется подписями мастераприемщика и еще 2 (Двух) сотрудников дилерского предприятия.

Решение о выдаче автомобиля клиенту только после оплаты выполненных работ или без оплаты принимает руководитель отдела ППО в зависимости от ситуации. В любом случае, автомобиль может быть возвращен заказчику только при условии подписания заказчиком листа осмотра-приема.

При проведении работ по сервисному обслуживанию, необходимо соблюдать

определенные правила ведения документации и архива. Только правильное ведение документации может застраховать вас от безосновательных претензий клиентов. Основные правила ведения сервисной документации заключаются в следующем: заказ-наряд должен быть создан уже на этапе записи клиента на ремонт. Это позволит сэкономить время на ввод стандартных данных в заказ-наряд на этапе приема ТС в ремонт. В случае, если со слов клиента можно точно определить какие работы необходимо выполнить, необходимо заранее проверить наличие деталей на складе и зарезервировать их под конкретного клиента.

На этапе приема ТС в ремонт путем проведения первичной диагностики и визуального осмотра автомобиля необходимо скорректировать заказ-наряд.

Заказ-наряд должен быть распечатан в двух экземплярах. Оба экземпляра подписывает клиент и мастерприемщик, и оба экземпляра заверяются печатью дилера. В случае если второй экземпляр заказа-наряда делается «под копирку», на втором экземпляре должны быть оригинальные (не «под копирку») подписи клиента и мастераприемщика, а так же оригинал печати дилера.

После технологической мойки автомобиля или отказа заказчика от нее необходимо заполнить лист осмотра-приема. Данный документ также заполняется в двух экземплярах и подписывается обеими сторонами и заверяется печатью дилера. В случае если второй экземпляр Листа осмотра- приема делается «под копирку», на втором экземпляре должны быть оригинальные (не «под копирку») подписи клиента и мастераприемщика, а так же оригинал печати дилера.

Перед тем как клиент придет за автомобилем необходимо подготовить акт выполненных работ. В акте выполненных работ должны быть указаны все рабочие позиции и запасные части, использованные при ремонте. Нормы времени на выполненные работы должны быть взяты из нормативов завода-изготовителя (PIWIS). В случае если в ходе проведения работ была выявлена необходимость проведения дополнительных работ, от которых клиент отказался, необходимо сведения о рекомендациях выполнить данные работы внести в поле «Рекомендации» к акту выполненных работ.

Акт выполненных работ также должен быть подписан обеими сторонами в двух экземплярах и заверен печатью дилера. На каждом из экземпляров должны стоять оригинальные подписи и печать.

В случае если Заказчик отказывается от подписи «Акта выполненных работ» и при этом не обосновывает в письменном виде причину такого отказа в «Акте выполненных работ», в такой «Акт выполненных работ» вносится следующая запись: «Заказчик ознакомился с содержанием настоящего акта выполненных работ, однако без объяснения причин от его подписания отказался». Указанная фраза скрепляется подписями мастераприемщика и еще 2 (Двух) сотрудников дилерского предприятия.

Таким образом, в архиве дилерского предприятия после проведения ремонта должны оставаться следующие документы с оригинальными подписями клиента: заказ-наряд, лист осмотра-приема, акт выполненных работ, а также внутренняя документация: лист прямой приемки, рабочий лист механика с отметками штамп-часов, лист расширения к заказу-наряду (если применимо), информация о тюнинге (если применимо), протоколы анализа ТС и измерений (если применимо), копия доверенности (если применимо), заполненные листы проведения технического обслуживания (если применимо). Архив должен составляться таким образом, чтобы всю документацию можно было найти по идентификационному номеру автомобиля. Срок хранения документов в архиве 5 лет.

Гарантия на шины предоставляется производителем шин и согласно его гарантийной политики. Гарантийный ремонт / замена шин производится сетью сервисных центров производителя шин. Если владелец автомобиля обращается с гарантийной рекламацией на шины, то дилеру необходимо проверить возможное наличие ответственности Порше (например, гарантийный недостаток подвески, приведший к их повреждению). Если однозначно установлено, что шина подлежит замене в результате возникновения неисправности, покрываемой гарантией Порше, то данная шина должна быть заменена в рамках гарантийного ремонта, причём компенсируется только стоимость шин, имеющих



подтверждённые недостатки. В любом случае, замена шин по гарантии Порше должна быть предварительно письменно одобрена ПРУ. В случае подтверждения отсутствия ответственности Порше, дилер должен предоставить клиенту достоверную контактную информацию ближайшего сервисного центра производителя шин. Недостатки шин, вызванные несоблюдением условий хранения/эксплуатации, не могут быть устранены по гарантии Порше. Условия хранения и эксплуатации шин указаны в инструкции по эксплуатации автомобиля. Гарантия не распространяется на аккумуляторные батареи (за исключением высоковольтной тяговой аккумуляторной батареи на автомобилях с гибридным приводом с функцией заряда тяговой батареи от электросети) и источники питания пультов управления, за исключением их скрытых недостатков (подлежит определению ПРУ).

Уход за АКБ на автомобилях находящихся в салоне, на складе и СТО, должен осуществляться в соответствии с требованиями Порше: TI Battery care and maintenance (доступен в PIWIS), а также «Руководства по хранению и техническому обслуживанию новых автомобилей» [28].

Если в ходе диагностики определено, что неисправна АКБ, дилер обязан тщательно проверить все факторы, которые могли повлиять на выход из строя АКБ (установка не одобренного Порше нештатного оборудования, например, нештатной сигнализации) и задокументировать их. После проведения диагностики у дилера в том числе должны сохраниться распечатки, сделанные рекомендованным Порше тестером АКБ.

При подаче гарантийного требования дилеру необходимо к заданию PQIS приложить все имеющиеся у него документы по диагностике АКБ, а также документы, оформляемые согласно TI Battery care and maintenance.

Разрушения, трещины, сколы, царапины всех стекол (панорамной крыши, задних и передних фонарей, блок-фар, указателей поворота, противотуманных фар и фонарей, лобовых, задних, боковых стекол и пр.) не покрываются Гарантией за исключением их скрытых недостатков (подлежит определению ПРУ). Внимание! В большинстве случаев трещины на стеклах появляются

вследствие внешнего механического воздействия. Дилер обязан проверить наличие царапин, сколов, нанесенных каким-либо острым предметом или камнями, вылетающими из-под встречных и попутных автомобилей. Любое повреждение стекла, не связанное с дефектами материала, качеством изготовления стекла и качеством сборки, за которые Порше однозначно несет ответственность, гарантией не покрывается.

Порше не несет ответственности за любые неисправности, ставшие следствием модификации стандартной комплектации автомобиля и/или его комплектующих или компонентов, установки запасных частей и дополнительного оборудования, реализованных не ПРУ.

---

Кроме того, гарантийные обязательства не распространяются на неисправности, ставшие результатом несоблюдения технологии проведения предпродажной подготовки и ТО автомобилей или нарушением их графика. В подобных случаях дилеру следует помнить, что расходы на ремонт неисправностей, вызванных нарушением графика технического обслуживания, возмещаются за счет владельца/дилера.

Износ, повреждение и/или изменение эксплуатационных характеристик автомобиля и/или его отдельных элементов и комплектующих, вызванные экстремальными условиями эксплуатации (например, участием в спортивных соревнованиях, иных соревнованиях и подобных мероприятиях, кольцевых и иных гонках, заездах на лучшее время, спортивном вождении, стрит-рейсинге и т.п. и/или эксплуатацией автомобиля в условиях повышенной запыленности, влажности и т.п.), не являются недостатками и не подлежат устранению по гарантии.

Не является недостатком и не подлежит устранению по гарантии нагарообразование в двигателе автомобиля, образующееся в результате:

а) эксплуатации автомобиля с нарушениями требований действующих ГОСТов и/или Технических регламентов в отношении качества топлива;

б) длительной работы двигателя автомобиля на холостых оборотах;

в) коротких и частых поездок на автомобиле с двигателем, не прогретым до рабочей температуры.

Нагар в двигателе автомобиля негативно сказывается на эксплуатационных качествах автомобиля, в частности, вызывает потерю мощности двигателя, повышение расхода топлива, неустойчивую работу двигателя, а также затрудненный запуск двигателя при низкой температуре окружающей среды

Не являются недостатками и не подлежат устранению по гарантии отдельные проявления нарушений штатных режимов функционирования автомобиля, проявляющиеся в ходе его повседневной эксплуатации, в том числе, в нестабильных условиях внешней среды (температурно-климатическое воздействие, избыточная вибрация в результате взаимодействия с естественными и искусственными неровностями дорожного полотна, механические повреждения, причиняемые обособленными фрагментами дорожного полотна и иными посторонними предметами, фракциями песко-соляных и иных специальных реагентов, а также химическое воздействие их паров, и т.п.), а также в случае эксплуатации автомобиля без проявления разумной осмотрительности (в частности, в случаях нерегулярного использования достаточно качественного топлива и специальных жидкостей и/или сопряжения автомобиля с любыми не входящими в его комплектацию внешними устройствами, предметами и т.п.)

Расходы на устранение неисправностей, явившихся следствием неправильной диагностики несет дилер. Не являются недостатками и не подлежат устранению по гарантии возможные хлопки в выпускной системе автомобиля, связанные с догоранием несгоревшей топливной смеси в выпускном коллекторе или пред-катализаторной частью выпускной системы, при нажатии на педаль газа и/или возможное неровное ускорение автомобиля, поскольку данные проявления являются особенностями эксплуатации автомобиля при не регулярном использовании достаточно качественного топлива.

Не являются недостатками и не подлежат устранению по гарантии возможные шумы, щелчки, скрипы, вибрации, запахи и иные подобные звуки и

явления, не вызванные недостатками деталей, комплектующих изделий или составных частей автомобиля, и не влияющие на технические характеристики и работоспособность автомобиля (его деталей, комплектующих изделий и составных частей) [51].

Не являются недостатками и не подлежат устранению по гарантии незначительные просачивания жидкостей через прокладки, уплотнители, сальники и т.п., не различимые без применения специальных методов диагностики и не влияющие на предусмотренный заводом-изготовителем расход, на технические характеристики и работоспособность автомобиля. Повреждения, возникшие при транспортировке и сопутствующем хранении, а также неисправности, явившиеся следствием таких повреждений, не покрываются гарантией. В случае возникновения подобных повреждений или неисправностей дилеру следует установить ответственные за это стороны и полностью выполнить ремонт и восстановление поврежденных автомобилей, запасных частей за их счет. В случае обнаружения производственного недостатка на новом автомобиле до момента передачи его владельцу и устранения недостатка по гарантии, дилер обязан сохранить копии «Контрольной таблицы осмотра» и «Отчета о повреждениях» автомобиля, которые составляются при приемке автомобиля от перевозчика. «Контрольная таблица осмотра» и «Отчет о повреждениях» составляется сотрудником, ответственным за предпродажную подготовку.

В случае обнаружения на автомобиле, хранящемся на складе дилера, неисправности, входящей в сферу ответственности Порше, дилер имеет право подать ПРУ гарантийную заявку на возмещение стоимости гарантийного ремонта автомобиля. Гарантийная заявка подается дилером ПРУ в соответствии с предусмотренными процедурами. Если во время пребывания нового автомобиля на складе в нем были обнаружены неисправности, не покрываемые гарантией, то дилеру следует установить сторону, ответственную за их возникновение, и устранить неисправность за счет ответственной стороны. Гарантия на ЛКП гарантия от сквозной коррозии не распространяется на случаи

возникновения любых повреждений лакокрасочного покрытия или коррозии автомобиля вследствие:

а) повреждений, вызванных ненадлежащим использованием автомобиля, в частности с нарушением гарантийных условий;

б) несоблюдения предписанных заводом-изготовителем автомобиля процедур регулярной очистки кузова и лакокрасочного покрытия автомобиля, либо использования владельцем неподходящих и/или не одобренных заводом-изготовителем автомобиля чистящих средств;

в) несвоевременного выполнения проверки состояния ЛКП и/или устранения любых повреждений лакокрасочного покрытия или коррозии;

г) выполнения послеаварийных ремонтных работ (в том числе работ по ремонту кузова и/или лакокрасочного покрытия), в частности, с применением материалов или методов, прямо не одобренных заводом-изготовителем автомобиля;

д) несоблюдения требований завода-изготовителя автомобиля в связи с необходимостью выполнения антикоррозионных работ и работ по консервации;

е) иных действий обстоятельств непреодолимой силы и действий третьих лиц.

Прохождение ТО является обязательным условием для сохранения действия гарантии на автомобиль. Периодичность ТО и входящие в него работы изложены в Сервисной книжке. Недостатки не покрываются гарантией, если они возникли в результате несвоевременного прохождения ТО.

Максимально допустимое отклонение от момента прохождения ТО (указанного в Сервисной книжке, в PIWIS) составляет 1 000 километров или 1 месяц, в зависимости от того, что наступит ранее. Для сохранения прав на гарантию на ЛКП и на гарантию от сквозной коррозии кузова владелец обязан в течение одного месяца после окончания гарантии на новый автомобиль, а в последующем после истечения каждых 2х лет предоставлять свой автомобиль для проведения проверки и составления отчета о состоянии кузова, ЛКП и защитных слоев. Данная проверка всегда проводится за счет владельца. Время

проверки 30 минут. В Каталоге рабочих позиций PIWIS данный норматив не указан. Формуляр доступен в системе PIWIS. Гарантия покрывает расходы по эвакуации неисправного автомобиля к ближайшему дилеру при условии, что автомобиль, вследствие неисправности гарантийного характера, обездвижен и/или его самостоятельное передвижение запрещено ПДД РФ. Внимание! Предпочтительным вариантом транспортировки неисправного автомобиля всегда является использование эвакуатора провайдера услуги Porsche ASSISTANCE. Всем дилерам рекомендуется информировать клиентов о том, что при возникновении неисправности, вследствие которой эксплуатация автомобиля невозможна, в первую очередь, Владельцу следует позвонить в контакт-центр программы Porsche Assistance либо дилеру, у которого он постоянно обслуживается и/или приобрел автомобиль, для того, чтобы дилер организовал эвакуацию автомобиля, связавшись с провайдером услуги помощи на дорогах.

Если владелец самостоятельно вызвал эвакуатор и дилером установлено, что неисправность, возникшая на его автомобиле имеет гарантийный характер, но при этом владелец не может предоставить документы, подтверждающие эвакуацию и соответствующие требованиям ПРУ, то дилеру следует запросить необходимые документы самостоятельно, связавшись с транспортной компанией, предоставлявшей услуги. ПРУ удовлетворяет требования по оплате только после детального рассмотрения всех условий возникновения неисправности (признания её гарантийного характера) и сопутствующих действий дилера. Документами, подтверждающими эвакуацию неисправного автомобиля до места проведения гарантийного ремонта являются:

1. Акт выполненных работ;
2. Чек, счет-фактура, или иной официальный фискальный документ подтверждающий затраты владельца или дилера на эвакуацию автомобиля.

Повреждения кузова автомобиля, а также узлов и агрегатов, которые могут возникнуть вовремя эвакуации, гарантией производителя не покрываются [51].

### 2.3 Аудит PSA (Porsche Service Analysis)

PSA – Анализ Сервисного Обслуживания, который включает в себя изучение гарантийных рекламаций, рекламаций по программе «Доброй воли», а также сопутствующих процессов и документации дилерских предприятий на предмет их соответствия стандартам Порше.

Данный анализ проводится сотрудниками ПАГ, ПРУ и/или Аудиторской компании на дилерском предприятии. О проведении анализа ПРУ уведомляет дилера письменно не позднее, чем за 2 недели до его начала. Дилер обязан обеспечить доступ ко всем соответствующим архивным материалам и к ит системам. В результате аудита выявляются неправильно оформленные документы/гарантийные заявки, разрабатывается план по изменению существующих процедур, корректируются неверно выплаченные суммы по гарантии. Список гарантийных заявок на проверку определяется перед началом аудита. При проведении анализа сотрудниками ПРУ/ПАГ/Аудиторской компании используется специальное ПО «PWAT 2.0» (Porsche Warranty Authorization Tool программа Porsche для проведения гарантийных аудитов).

Использование данной программы обуславливает расчет суммы необоснованных выплат с использованием метода экстраполяции для всех дилеров, независимо от количества одобренных гарантийных заявок за период проверки. Во время завершающей аудит встречи с дилером оглашаются результаты аудита, наиболее часто встречающиеся недочеты, а также, в обязательном порядке, подписывается план мероприятий, составленный во время проведения аудита. Перенос даты подписания плана мероприятий не допускается.

В течение 2х рабочих недель после окончания аудита дилеру по эл. почте отправляется финальный отчет с подробным описанием замечаний и недочетов, сделанных аудиторами по каждой заявке.

Дилеру предоставляются 2 рабочие недели на изучение финального отчета, а также, в случае несогласия с решениями аудиторов, подачу апелляции.

ПАГ/ПРУ оставляет за собой право в одностороннем порядке увеличивать количество гарантийных заявок, которые будут проверяться в ходе PSA (например, если по одному заказу-наряду дилером было выставлено несколько гарантийных заявок, одна из которых изначально попала в список для проверки, то остальные гарантийные заявки по этому же заказу-наряду могут быть тоже отобраны для проверки).

Частота проведения Анализа PSA определяется Порше исходя из показателей деятельности дилера, а также исходя из результатов предыдущего аудита. Если результат был хуже среднего по сети, либо были обнаружены грубые нарушения гарантийной политики Порше, возможно проведение внеочередного гарантийного аудита. Необходимость проведения аудита определяется ПАГ/ПРУ.

Дебетование или отклонение гарантийных заявок по итогам рассмотрения документации дилера.

В случае нарушения дилером сроков подачи гарантийной заявки ПРУ вправе уменьшить сумму компенсации по гарантийной заявке (см. таблицу 5) или полностью отказать в компенсации по гарантийной заявке.

Таблица 5 – Сроки подачи Гарантийных заявок и размеры компенсации

Срок подачи гарантийной заявки	4 – 8 дней минус 50 % стоимости работ
Оплата Гарантийной заявки	
8 – 16 дней минус 100 % стоимости работ	> 16 дней Заявка не оплачивается
Срок подачи Гарантийной заявки	4 – 8 дней минус 50 % стоимости работ
Оплата Гарантийной заявки	
8 – 16 дней минус 100 % стоимости работ	> 16 дней Заявка не оплачивается

При проверке гарантийных заявок в системе WWS Claim Cockpit ПРУ изучает не только саму заявку и информацию, изложенную дилером в системе



PQIS, но и, в случае необходимости, полный пакет документов по ремонту автомобиля (заказ наряд, лист осмотра приема, рабочий лист, диагностический лист, лист расширения и акт выполненных работ) для понимания полной картины выполненного ремонта. В таких случаях ПРУ запрашивает вышеперечисленный пакет документов у Дилера по электронной почте.

По результатам проверки документации выносится решение об обоснованности выполненного ремонта. В случае обнаружения нарушений со стороны дилера (нарушение технологии ремонта, некорректно/не полностью выполненная диагностика и т.д.) ПРУ оставляет за собой право отклонить гарантийную заявку. Перед отклонением заявки ПРУ возвращает ее дилеру с пояснениями причины признания выполненного ремонта необоснованным. В свою очередь дилер при несогласии с принятым ПРУ решением также имеет возможность оставить в заявке соответствующие комментарии.

Внимание! Срок нахождения гарантийных заявок в WWS Claim Cockpit отсчитывается с момента ее создания. Дилер обязан прикладывать все усилия для оперативного предоставления запрошенной информации.

В случае выявления нарушений после оплаты гарантийной заявки, ПРУ оставляет за собой право дебетовать ранее выплаченную дилеру сумму. Перед дебетованием заявки ПРУ направляет дилеру письмо по эл. почте с комментариями и пояснениями, которые разъясняют причину признания выполненного ремонта необоснованным. После получения письма, в случае несогласия с принятым ПРУ решением, дилеру предоставляется 5 рабочих дней на подачу апелляции. Апелляция направляется по эл. почте в службу гарантии отдела ППО ПРУ.

Дебетование или отклонение гарантийных заявок по результатам исследования замененных з\ч на заводеизготовителе и/или силами специалистов службы ТПиО ПРУ.

ПРУ/ПАГ оставляют за собой право на дебетование или отклонение гарантийных заявок по результатам исследования замененных з\ч в случаях, когда:

- заявленный дилером недостаток не подтвердится;
- заявленный дилером недостаток не покрывается гарантией, одобренной Порше гарантией, программой «Доброй Воли»;
- замененная запасная часть повреждена в результате некорректного и/или
- неаккуратного демонтажа, что исключает возможность дальнейшего исследования причин неисправности.

Сертификат одобренной Porsche гарантии на автомобили с пробегом – это «страховка» для клиента от возможных затрат на восстановление работоспособности определенных компонентов автомобиля, нарушенной по вине завода-изготовителя. Предлагать сертификаты необходимо абсолютно всем клиентам, на чьи автомобили возможно оформление сертификата согласно условиям программы, изложенным в руководстве по одобренной гарантии на автомобили с пробегом.

Всем клиентам, на чьих автомобилях был выполнен ремонт по программе «Доброй воли Порше» (Goodwill), в обязательном порядке следует предлагать оформить сертификат Одобренной Porsche гарантии, в том числе мотивируя тем, что в будущем ремонт по программе «Доброй воли Порше» (Goodwill) на их автомобилях будет невозможен. В случае отсутствия иных предписаний, стоимость гарантийного ремонта, возмещение которой Дилер имеет право потребовать от ПРУ, состоит из следующих частей:

- Стоимость запасных частей. ПРУ возмещает дилеру стоимость запасных частей и аксессуаров, использованных дилером при проведении гарантийного ремонта или ремонта в рамках акта «Доброй воли», по себестоимости таких запчастей и аксессуаров (закупочной цене дилера), которая, однако, не может превышать стоимости таких запчастей и аксессуаров (закупочной цены дилера), действующих на дату кредитового авизо. В Гарантийных заявках дилеру всегда следует указывать корректные цены на Запасные части. Все цены должны указываться без учета 18 % НДС и с точностью до копейки. В случае указания дилером некорректных цен в гарантийных заявках, возможны недоплаты со стороны ПРУ, которые впоследствии компенсироваться не будут.

– Стоимость работ. ПРУ возмещает дилеру расходы за рабочее время производственного персонала по согласованной стоимости нормо-часа, которая указана в приложении №7 «Гарантийная политика» к дилерскому соглашению. Указанная ставка может быть пересмотрена, в случае изменения рыночной ситуации и/или рекомендаций ПАГ. Дилер имеет право запрашивать изменение стоимости гарантийного нормо-часа не чаще 1 раза в год, заполняя необходимые формы, предоставляемые ПРУ. Об изменении стоимости гарантийного нормо-часа дилер уведомляется письменно. Нормы времени, которыми дилер обязан пользоваться при выполнении любого вида ремонта, указаны в каталоге рабочих позиций PIWIS. Порше оставляет за собой право вносить изменения в каталог рабочих позиций PIWIS без предварительного уведомления дилера.

– Стоимость расходных материалов. ПРУ возмещает дилеру закупочную стоимость расходных материалов (цену дилера с учетом всех скидок), одобренных ПРУ к использованию в ходе гарантийного ремонта, но не имеющих оригинального каталожного номера Порше. Заявленное дилером к возмещению количество расходных материалов может быть изменено ПРУ без предварительно уведомления дилера.

– Стоимость работ в сторонней организации. В определенных случаях, когда дилер не имеет возможности выполнить ремонт или не имеет необходимого оборудования (условий) для его выполнения, дилер может воспользоваться услугами сторонних компаний. Далее это называется «Ремонт по субподряду». Любой ремонт по субподряду требует предварительного письменного одобрения Службы технической поддержки отдела ППО ПРУ [51].

## ГЛАВА 3 РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ АУДИТА И РАЗРАБОТКА КОРРЕКТИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ

### 3.1 Разработка программы внутреннего аудита

Деятельность по проведению проверок является дорогостоящей операцией с точки зрения времени и человеческого фактора: она требует планирования, выполнения и отчетности. Кроме того, последующие действия могут потребовать привлечения аудитора и проверяемого. Само проведение аудита может помешать производственному процессу, так как аудитор отвлекает работающих своими вопросами, а вводное и заключительное совещания отнимают ценное время, необходимое для руководства. Поэтому очень важно провести проверку должным образом от начала до конца. Существует золотое правило: аудиты никогда не проводятся внезапно. Даты должны быть удобными взаимно и согласованы заранее. Аудит проводится с соблюдением ряда особых этапов, требующих выполнения:

1. Сбор информации.
2. Планирование и подготовка.
3. Вводное совещание.
4. Аудит.
5. Совещания по взаимодействию группы
6. Заключительное совещание.
7. Последующие действия.

Программа внутренних аудитов одна из основных мер, обеспечивающих эффективность системы, является источником информации для руководства организации. Чтобы программа внутренних аудитов была эффективной, требуется ее планирование и управление. Чтобы понять, насколько надлежащая подготовка критична для аудита, стоит упомянуть, что приготовления обычно требуют приблизительно 40 % времени, отведенного для аудита. Эта стадия включает этапы 1 и 2. Сюда относятся действия, предпринимаемые

руководством и администраторами программы аудита, а также время, потраченное аудитором на сбор информации, анализ документов, планирование и подготовку. Вторая стадия (выполнение аудита) охватывает этапы 3, 4 и 5 и обычно требует приблизительно 40 % всего времени. Составление отчетов (ведется непрерывно в ходе аудита) и последующие действия требуют по 10 % времени [1].

Перед тем как приступить к сбору всей необходимой информации, требуемой для аудита, аудитор должен получить от менеджера программы аудитов следующую фундаментальную информацию [20]:

1. Причина аудита.
2. Объем аудита.

Как только вышеупомянутое установлено, аудитор может начинать сбор информации, требуемой, чтобы обеспечить результативность аудита.

Объем аудита определяет границы аудита с учетом:

- участков, которые нужно проверить;
- частей организации, которые должны быть охвачены аудитом.

Получив краткую информацию от менеджера программы аудитов для планирования и подготовки аудита, аудитор или руководитель группы должен установить следующую информацию об участке, который нужно проверять:

1. Виды деятельности.
2. Сложность операций.
3. Размер подразделения/участка.

Все вышеуказанное может быть выяснено до аудита по телефону, письмом, анкетой (вопросником), в ознакомительном визите или любым другим способом общения. Возможно сочетание нескольких способов сразу. Аудиторам, готовящим аудит, настоятельно рекомендуют рассмотреть возможность организовать посещение до аудита. Такое посещение дает возможность собрать намного больше информации и позволяет аудитору физически оценить размер и сложность подразделения. Это дает возможность установить связь с руководством участка, объяснить все об аудите и устранить естественные

опасения, объясняя порядок выполнения аудита и составления отчетов. Посещение до аудита также предоставляет превосходную возможность избежать многих проблем, которые могут возникнуть в ходе аудита, что решается в открытом обсуждении таких проблем с руководителем участка и в сотрудничестве с ним. Такое предварительное посещение в случае внутренних аудитов почти всегда возможно и рекомендуется, даже если аудируемый и аудитор уже знают друг друга [15].

После сбора всей необходимой информации ведущий аудитор несет ответственность за подготовку к аудиту. Должны быть выполнены следующие процессы [1, 20]:

1. Определите объем работы и время, которое потребуется. Это повлияет на объем и сложность аудита. Но следует помнить, что аудиты стоят денег, поэтому проверка должна быть краткой.

2. Установите даты, приемлемые для проверяемых и аудиторов, и заблаговременно известите их об этом. (Даты часто согласуются руководством программы аудитов.)

3. Определите подход. Аудит может планироваться как серия горизонтальных или вертикальных проверок или как комбинация этих двух подходов.

4. Подготовьте план аудита, назначив индивидуальные задачи членам группы. Следует избегать также твердого графика. Рекомендуется составлять график на время до и после полудня. Планируя аудит, руководитель группы должен помнить, что нужно охватить все смены, если они есть.

5. Подготовьте рабочие документы: контрольные листы, формы, стандарты, руководящие указания и т. д.

6. Известите аудируемого, направив: План аудита, График, Матричный план, Контрольные листы. Очень хорошая практика предоставить аудируемому до аудита как можно больше информации. Это помогает устранить любые возможные опасения и создает атмосферу взаимного сотрудничества.

7. Если будет работать группа аудиторов, убедитесь в полной готовности

группы.

8. Получите всю необходимую документацию для анализа.

9. Проинформируйте проверяемого о необходимости вводного совещания. В ходе аудита ведущий аудитор должен провести множество совещаний для гарантии того, что аудит идет согласно плану. Они будут включать:

- Вводное совещание.
- Заключительное совещание.
- Совещания внутри группы.

Руководитель группы, который действует как председатель, должен управлять всеми этими совещаниями. Ведущий аудитор должен готовиться к этим встречам, определить приемлемый план размещения, принимать во внимание имена присутствующих их (и произносить их правильно).

#### Вводное совещание

Главная цель вводного совещания состоит в том, чтобы представить группу и установить основные правила. Ведущий аудитор должен осветить много вопросов, и привычка готовить повестку дня покажет, что эта весьма формальная встреча пройдет успешно с охватом всего, что запланировано.

Ведущий аудитор:

1. Представляет группу.
2. Подтверждает причину проведения аудита и его объем.
3. Подтверждает критерии (стандарт или другие), используемые в качестве основы для аудита.
4. Детализирует: кто, что и когда будет выполнять. План аудита будет предоставлен заранее, но краткий анализ необходим, чтобы проверить, не потребуются ли изменения в последнюю минуту.
5. Объясняет, что аудит будет выборочным.
6. Гарантирует аудируемому конфиденциальность всей информации, полученной в ходе аудита.
7. Объясняет, как будут сообщаться результаты аудита.
8. Дает пояснения о несоответствиях, способах отчетности по ним и

классификации (существенные, несущественные и так далее).

9. Согласует статус документации системы качества, которая должна использоваться в процессе аудита.

10. Проверяет осведомленность проверяемого персонала о проведении аудита.

11. Обсуждает любые требования безопасности, которые нужно соблюдать и любые меры безопасности, необходимые аудиторам.

12. Объясняет необходимость заключительного собрания, его детали, дату и цель.

13. Отвечает на вопросы, касающиеся аудита. Следует заметить, что руководитель группы председательствует на собрании и должен управлять им. Это необходимо делать вежливо, тактично и дипломатично.

#### Проведение аудита

В ходе аудита руководитель группы несет ответственность за [1]:

1. Обеспечение полноты проведения аудита.
2. Гарантию того, что отчеты о несоответствиях основаны на полноценных объективных доказательствах и сформулированы четко и кратко.
3. Регулярность проведения совещаний группы.
4. Плановое проведение аудита, включая, при необходимости, перераспределение ресурсов.

Члены группы должны помнить, что все отчеты о несоответствиях должны быть:

1. Ясными и краткими.
2. Основанными на объективном и обоснованном доказательстве.
3. Со ссылками на соответствующее требование/стандарт.

Технология проведения аудита системы качества включает следующие операции [15]:

а) проверка наличия документов системы (системы менеджмента качества, системы качества, системы управления качеством), в том числе:

- проверка наличия актуализированного, утвержденного руководством и



– согласованного со службой качества перечня документов системы, обязательных для применения в проверяемом подразделении,

- проверка условий хранения документов системы,
- проверка выполнения функций поддержания документов системы в рабочем состоянии уполномоченным лицом;

б) проверка соответствия документов системы установленным требованиям, в том числе:

- проверка правильности оформления документов системы,
- проверка возможности идентификации документов системы,
- проверка актуализации документов системы,
- проверка адекватности содержания документов системы требованиям стандарта ИСО 9001,

- проверка полноты изложения процедур в документах системы,
- проверка адресности документов системы;

в) проверка выполнения требований документов системы, в том числе:

– проверка соответствия деятельности и ее результатов проверяемого подразделения запланированным в системе мероприятиям,

- беседы с сотрудниками проверяемого подразделения,
- визуальное ознакомление с состоянием регистрируемых данных, оборудования и средств измерений, рабочих мест, мест отдыха,

– проверка факта обучения персонала при внедрении новых документов системы;

г) выявление несоответствий, в том числе:

- обнаружение, идентификация и регистрация несоответствий,
- классификация несоответствий по их значимости,
- протоколирование несоответствий;

д) составление отчета об аудите, в том числе:

- сбор и обработка необходимых материалов,
- подготовка, обсуждение и принятие заключения по аудиту,

- составление и утверждение отчета;
- е) разработка корректирующих действий;
- ж) инспекционный контроль.

#### Совещания по взаимодействию группы

Совещания по взаимодействию группы необходимо проводить для гарантии того, что объем аудита охвачен полностью. На этих встречах также сопоставляют результаты и обсуждают несоответствия. Как правило, самое удобное время для таких встреч – обеденный перерыв или время, ближе к концу рабочего дня.

#### Заключительное совещание

Как правило, заключительное совещание проводится в конце аудита. На нем обычно присутствуют те, кто был на вводном совещании.

До заключительного совещания аудитор должен удостовериться, что он/они подготовлены, чтобы сообщить о результатах руководству участка. Заключительное совещание проводится под председательством руководителя группы для сообщения о результатах аудита руководству аудируемого участка, а также определения любых последующих действий. Аудиторы должны сообщать о результатах аудита полностью, а не ограничивать отчет несоответствиями. Все положительные наблюдения должны быть также сообщены. В повестку собрания должно быть включено следующее [20]:

1. Благодарность аудируемому за оказанную помощь.
2. Повторное представление группы аудиторов.
3. Краткое заключение по объему аудита.
4. Разъяснение причины и цели аудита и метода, который был использован.
5. Здесь должно быть сказано, что аудит был выборочным, и поэтому не все несоответствия были выявлены [34].
6. Еще раз подтвердить конфиденциальность.
7. Просьба о том, что все вопросы и обсуждения следует перенести на конец собрания.
8. Сообщение каждого члена группы по его области аудита. Только факты.

9. Приглашение проверяемых принять участие в обсуждении любых специфичных моментов.

10. Согласование сроков завершения корректирующих действий.

11. Объяснение, где это применимо, последующих действий.

12. Предоставление всех индивидуальных отчетов о несоответствиях и итогового отчета. Если это рукописный вариант (что бывает необходимо), то за ним должна последовать идентичная напечатанная копия. В ходе внутренних аудитов все встречи имеют тенденцию быть довольно неофициальными, если это небольшая организация. Вводное и заключительное совещание по усмотрению высшего руководства могут не входить в обязательные этапы внутреннего аудита. [33].

Последующие действия после аудита

После истечения согласованного срока руководителю группы аудита следует сделать «последующий» визит или проанализировать представленные документированные доказательства для того, чтобы проверить, выполнены ли корректирующие действия; убедиться, что они оказались эффективными и останутся также в будущем; что они были надлежащим образом документированы и доведены до всех заинтересованных сторон. Затем отчет должен быть соответственно подписан.

Никакой аудит не может считаться законченным, а тем более эффективным, если не были выполнены указанные действия с удовлетворительным итогом. Важно во время аудита согласовать соответствующие корректирующие действия [32].

По достижению срока завершения корректирующих действий аудитор или его представитель должен убедиться, что они выполнены, а если этого не произошло, он должен выяснить причину невыполнения и принимать меры к тому, чтобы вопрос был ускорен. Но еще важнее убедиться в правильности этого выполненного действия, поскольку в будущем в нужный момент будет трудно проверить это с большей точностью, и, честно говоря, персонал, испытавший на себе эти корректирующие действия, будет точно знать, стала ли его работа легче

или, наоборот, тяжелее в результате этого действия и необходимо ли вообще это действие.

Частью задач руководителя группы аудиторов является выполнение «последующих действий» после аудита – по истечении согласованного срока для проверки эффективного выполнения корректирующих действий; если они по каким то причинам не выполнены, руководитель группы должен привлечь внимание высшего руководства к этому факту.

До тех пор пока не будут проведены надлежащие последующие действия и не будет проверена эффективность корректирующих действий, вся работа по аудиту может представлять собой не более чем пустую трату денег и времени.

Таблица 6 – План внутреннего аудита на 2018 г.

Проверяемые виды деятельности	Проверяемые подразделения	Вид проверки	Представитель подразделения
Гарантийные рекламации	Гарантийно технический отдел	Аудит согласно стандартам PSA	Мастерприемщик
			Руководитель отдела после продажного обслуживания
Рекламации доброй воли	Гарантийнотехнический отдел		Инженер по гарантии
Уполномоченный по качеству		_____ /Ф.И.О./	

Таблица 7 – Программа аудита на 2018 г

Номер аудита от начала года:	Вид проверки:	Дата аудита:			
№1	аудит по стандартам PSA	15.03.2018 г.			
Группа аудиторов:		Нормативные документы:			
Ведущий аудитор	Думов А.В.	№01 – Руководство по гарантии №02 – Руководство по ведению сервисной документации №03 – Рекомендации проведения PSA			
Аудитор	Вуейкова К.В.				
Технический эксперт	Думов А.В.				
Ресурсы для обеспечения аудита:		Время привлечения ресурсов:			
Переговорная комната		15.03.2018 г. с 09:30 до 10:00 и с 16:00 до 18:00			
Проверяемое подразделение/ сотрудник	Проверяемые требования		Аудиторы	Дата	Время
	Нормативный документ	№ п.п.			

Продолжение таблицы 7

Гарантийно технический отдел	№01 Руководство по гарантии,	4.1; 5.1;	Думов А.В Вуейкова К.В.	15.03.2018 г.	10:00 18:00
		5.2; 5.4.1; 7.1; 7.4			
		5.1			
	5.2; 5.3				
	№02 – Руководство по ведению сервисной документации	5.1; 5.2			
		5.1; 5.2; 5.3.2			
5.3; 5.4.2					
№03 – Рекомендации проведения PSA,	5.2; 5.3				
	5.1				
Период 9:30 – 10:00 подготовка к аудиту. Период 13:00 – 14:00 обеденный перерыв. Период 16:00 – 18:00 подготовка результатов аудита.					
Разработано: Ведущий аудитор		_____ /Думов В.В./			
Согласовано: Уполномоченный по качеству		_____ /Ф.И.О./			

Вопросники – действенный инструмент для качественного проведения аудита, но они не обладают наглядностью и не содержат аналитической составляющей, что является неотъемлемой частью отчета (Таблица 8).

Также стоит заметить, что предложенная форма отчета может применяться для обследования системы менеджмента в целом, для подготовки к сертификации

и при внедрении информационных технологий.

На основании анализа обнаруженных несоответствий и замечаний составляются корректирующие или предупреждающие действия (действия, направленные

на предупреждение повторного возникновения несоответствия или устранение несоответствия) [5].

Таблица 8 – Вопросник по аудиту

Проверяемое подразделение:	Дата составления вопросника:
Гарантийно-технический отдел	18.05.201_ г.
№	1
Проверяемые требования	Документирование гарантийного заказ-наряда (ЗН) с учетом истории автомобиля
Вопросы для проверки	<p>1. Существует ли оригинал ЗН за подписью клиента? На оригинале ЗН не должно быть никаких отметок после подписи клиента.</p> <p>2. Верные ли основные данные для составления гарантийной заявки? Такие как дата ремонта, пробег и т.д.</p> <p>3. Какое заявление или претензия поступили от клиента? Необходимо детально описать случай в PQIS.</p> <p>4. Достаточно ли четко и в соответствии с процедурой проведения ремонтных работ были задокументированы этапы работы?</p>

Продолжение таблицы 8

	<p>5. Была ли действительная причина неисправности детально отражена в документах?</p> <p>6. Используется ли код неисправности «98, причина не выявлена» только в исключительных случаях?</p> <p>В PQIS требуется дать четкое описание заявлений клиента, технического заключения и причины неисправности.</p> <p>Необходимо при этом учитывать историю автомобиля, отображаемую PQIS, а также опыт дилера</p>
№	2
Проверяемые требования	Заполненные документы, по которым можно отследить проводимые работы
Вопросы для проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оригинал ЗН за подписью клиента и его копии с различными записями</li> <li>2. Учет рабочего времени по штампчасам и при необходимости таблицы рабочего времени механиков.</li> <li>3. Технические и рабочие записи, листы измерений, распечатки диагностических результатов, отметки механиков и т.д.</li> <li>4. Оригиналы счетов по гарантии, продолженной гарантии или акциям доброй воли (гудвилл).</li> <li>5. Подтверждения о необходимости ремонта/замены, полученные от импортера/Порше АГ.</li> <li>6. Расходные накладные на запасные части, использованные при ремонте (или подтверждения движения деталей).</li> <li>7. Оригиналы счетов на подменные расходные материалы (напр. лакокрасочное покрытие, работы по кузову).</li> <li>8. Все виды корреспонденции (переписка с клиентом, телефонные записи и т.д.)</li> </ol>



Продолжение таблицы 8

№	3
Проверяемые требования	Правовая безопасность
Вопросы для проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каждый заказнаряд (внутренний или внешний) должен быть подтвержден подписью (ответственного лица/клиента). Таким образом, в случае клиентского заказнаряда, своей подписью клиент подтверждает, что не имеет претензий к состоянию деталей и качеству выполнения работ.</li> <li>2. Клиенту должны быть доступны актуальные условия проведения ремонтных работ и замены запчастей (доступен прейскурант цен на работы и запасные части).</li> <li>3. Если нет возможности выявить претензию клиента, его необходимо уведомить в письменной форме.</li> <li>4. Заказнаряд мы рекомендуем начать со слов: «причина обращения клиента» и в заключении использовать фразу: «проверить, устранить при необходимости».</li> <li>5. Оставлять комментарии на оригинале ЗН нельзя.</li> </ol>
№	4
Проверяемые требования	Дополнительные ремонтные работы
Вопросы для проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основной принцип проведения дополнительных ремонтных работ – согласование с клиентом и получение его одобрения. Исключения составляют запчасти, влияющие на безопасность управления автомобилем; с экономической точки зрения лучше оформлять дополнительные работы вместе с текущей заявкой или как срочные чем более поздний ремонт.</li> <li>2. Каждое расширение ЗН должно быть задокументировано с указанием даты/времени и заверено подписью сотрудника, согласовавшего проведение работ. Это требование сохраняется даже в случае если дополнительные работы</li> </ol>

Продолжение таблицы 8

	3. отклонены. Расширение заказнаряда не должно документироваться на оригинале заказнаряда.
Проверяемые требования	Правильно ведение расчетов
Вопросы для проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Случай был выявлен в период действия на автомобиль гарантии, продолженной гарантии или периода действия программы Гудвилл?</li> <li>2. Рабочие операции и их составляющие должны использоваться правильно.</li> <li>3. Для выбора рабочих операций необходимо использовать PIWIS Information System.</li> <li>4. В случае параллельного проведения работ по гарантийному и клиентскому ЗН, накладывающиеся друг на друга работы нельзя включать в гарантийный заказнаряд.</li> <li>5. Нормативы на рабочие операции, накладывающиеся друг на друга в гарантийном ЗН, надо сокращать.</li> <li>6. Не допускается оформление заявок на повторные ремонтные работы или работы по устранению повреждений, возникших вследствие ремонта.</li> </ol>

Продолжение таблицы 8

№	6
Проверяемые требования	Документация в PQIS
Вопросы для проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ввод данных должен осуществляться во время ремонтных работ, а не после их завершения.</li> <li>2. Если не сохранилось бумажной документации, информация в PQIS должна вводиться так, чтобы позднее постороннее лицо могло восстановить ход проведения ремонтных работ. Особенно отмечаем важность сохранения полного объема внутренней документации.</li> <li>3. В случае действия гарантии, продолженной гарантии или акции доброй воли мы настоятельно рекомендуем, чтобы задание в PQIS закрывал администратор по гарантии.</li> </ol>
№	7
Проверяемые требования	Учет рабочего времени
Вопросы проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лист учета рабочего времени представляет собой документ, в котором указано время и длительность работы конкретного механика с конкретным автомобилем.</li> <li>2. Отмеченное время должно иметь связь с реальными сроками проведения ремонта.</li> <li>3. Рабочее время механика разрешается заявлять лишь только единожды. Не допускаются заявки с одновременной работой одного механика по двум заказарядам.</li> <li>4. Данные в листе учета рабочего времени должны соотноситься с этапами работы.</li> <li>5. Все отметки, сделанные штампчасами должны быть понятны впоследствии. Для каждого ремонта (внутреннего/внешнего) должно быть проставлено начало и</li> </ol>

Продолжение таблицы 8

	<p>6. окончание работ (начало и окончание обедов, перерывов, работы с другими автомобилями отмечаются отдельно).</p> <p>7. Нестандартное время (операции) следует отмечать отдельно и вести детальную документацию. Особенно отмечаем важность ведения отдельной документации.</p> <p>7. Также не учитываются проведение контроля качества выполненной работы.</p>
№	8
Проверяемые требования	<p>Когда невозможно оформить заявку по акции доброй воли?</p> <p>1. По автомобилю служебной регистрации на дилерский центр</p>
Вопросы для проверки	<p>2. В случае отсутствия копий сервисной книжки</p> <p>3. Нет заполненного формуляра по акции доброй воли</p> <p>4. Ущерб по вине клиента, вследствие естественного износа, сервисных запчастей или естественного старения</p> <p>5. В случае лизинга или если автомобиль принадлежит дилерскому центру.</p> <p>6. На автомобилях с изменениями в заводской комплектации и возникновением неисправности вследствие произведенных на автомобиле модификаций (тюнинг).</p> <p>7. На автомобилях, которые были отремонтированы не в официальном дилерском центре.</p> <p>8. Стоимость ремонта превышает подтвержденный в каталоге акций доброй воли максимум.</p> <p>9. По истечении 4х лет и более чем 100.000 км акции доброй воли возможны только в исключительных случаях.</p>

Продолжение таблицы 8

№	9
Проверяемые требования	Программа Porsche Mobility
Вопросы для проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Существует ли основание для применения программы (счет по гарантии, продолженной гарантии или акции доброй воли)?</li> <li>2. Необходимо соблюдать соотношение: дни применения программы мобильности по отношению к продолжительности ремонта.</li> <li>3. Полностью заполненный договор на прокат автомобиля с указанием VIN – номера, времени выдачи и возврата автомобиля. Договор должен быть заверен подписями.</li> <li>4. Срок применения программы бы посчитан в часах вместо дней?</li> <li>5. Длительность применения программы мобильности не должна превышать зафиксированный на месяц максимум для каждого автомобиля.</li> </ol>

Продолжение таблицы 8

№	10
Проверяемые требования	Продолженная гарантия на подержанный автомобиль
Вопросы для проверки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Необходимое условия для продажи продолженной гарантии проведение технической проверки автомобиля. Найденные неисправности должны быть устранены до начала действия продолженной гарантии. При продлении продолженной гарантии, такую диагностику необходимо провести так, чтобы найденные неисправности проходили по старой гарантии.</li> <li>2. На момент продления гарантии автомобиль должен быть в заводской комплектации. В обратном случае необходимо вернуть автомобиль в первичное заводское состояние.</li> <li>3. Если автомобиль бы модифицирован так, что возможные вследствие модификации неисправности не могут быть исключены, то даже возврат к первичному состоянию не разрешит применение продолженной гарантии. При несоблюдении этих условий материальную ответственность несет дилерский центр.</li> </ol>

Таблица 9 – Протокол отклонений

Недостающие документы:			Ответственный:
№	Коды ревизии	Описание	Исправить
0	Нет существенных проблем		
1	Диагностика/Протокол VAL,		
2	Рабочие позиции,		
3	Содержание заказа / PQIS		
4	Табель учета времени,		
5	Документирование/Отслеживаемость,		
6	Измеренные значения,		
7	Основные данные,		
8	Расширение объема заказа,		
9	Правовая безопасность,		
10	Материальная позиция,		
11	Ведомость выполненных работ		

### 3.2 Анализ результатов внутреннего аудита

В итоге по результатам проверки мы имеем следующий результат:  
Из 100 проверенных ремонтных ордеров оформленных абсолютно без корректно только 29 % (=29 шт), 71% имеют отклонение от стандарта

На следующей круговой диаграмме (рис. 4) указана относительная частота тех сфер, по отношению к которым были выдвинуты претензии. При этом проводится различие между сферами «Приемка», «Ремонт», а также «Расчет / документирование».

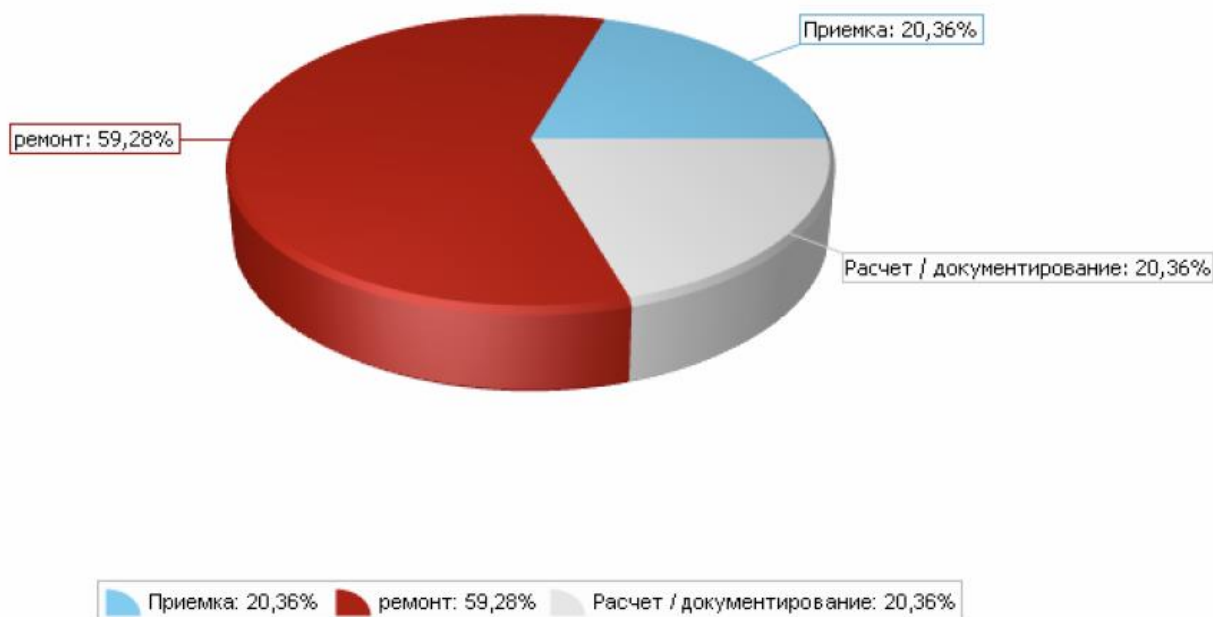


Рисунок 4 – Распределение претензий

Гистограмма (рисунок 5) используется для отображения соответствующих выявленных проблемных мест и их наименований в соответствии с частотой их появления. При этом указываются только те проблемные места, которые также были определены в ходе Анализа сервиса Porsche.



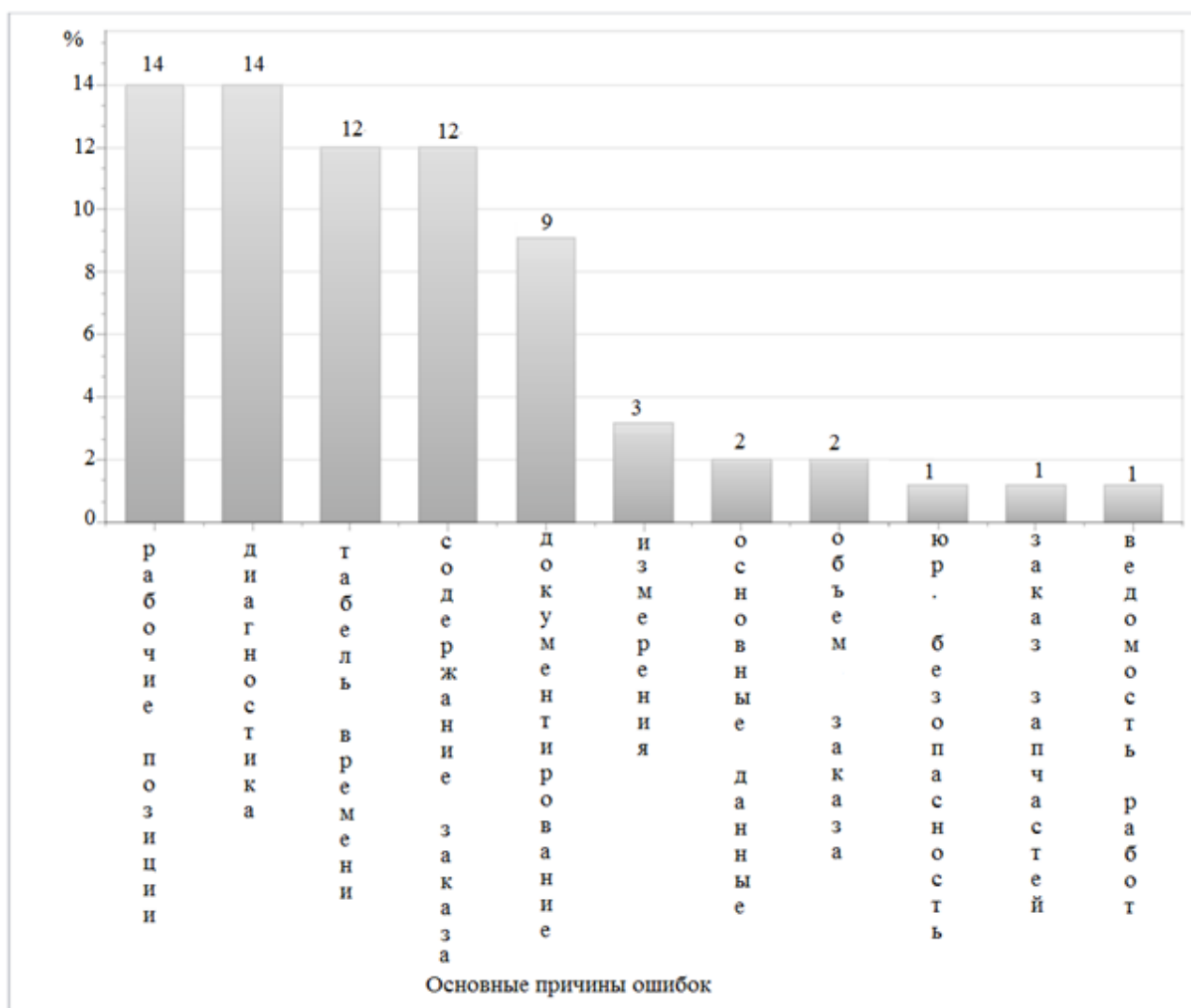


Рисунок 5 – Основные причины ошибок в гарантийном и льготном послегарантийном обслуживании

Замечание: В 14 случаях из 100, дилер некорректно использовал каталог рабочих операций. Отмечен на (рисунке 5) как «Рабочие позиции».

Рекомендуемый процесс: Каждая рабочая операция включает в себя необходимое подготовительнозаклучительное время. Все простые подоперации, входящие в комплексную рабочую операцию, отражены в системе PIWIS. В случае неполного выполнения рабочей операции норматив, заявленный к возмещению должен быть сокращен соответственно. Помимо этого, подлежат корректировке нормативы при наличии пересекающихся рабочих операций в пределах ЗН, работы по которым выполняются одновременно. Если рабочая операция по диагностике либо замене той или иной детали отсутствует в

каталоге рабочих операций, но может быть представлена, как последовательность стандартных операций, то именно эти операции должны быть занесены в задание PQIS в хронологическом порядке. Только отсутствующие в каталоге PIWIS рабочие операции могут быть заявлены к возмещению через нестандартную операцию и только при условии максимально подробного документирования проделанной работы\диагностики, а также полученных результатов.

Замечание: В 14 случаях из 100, время создания диагностического протокола VAL не соответствовало соответствующим отметкам штампчасами, отмечен на (рисунке 5) как «Диагностика/Протокол VAL».

Рекомендуемый процесс: Для подтверждения жалобы клиента должна проводиться первичная диагностика. Необходимо тщательно проводить прямую приемку. В случае жалоб, относящихся к посторонним шумам, требуется дополнительно выполнять тестдрайв совместно с клиентом с обязательной фиксацией результатов в поле "Примечания" ЗН. Перед началом ремонта Механик обязан создавать диагностический протокол VAL во всех случаях, когда неисправность связана с системами, которые диагностируются PIWISтестером. При этом время создания диагностического протокола VAL должно соответствовать соответствующей отметке штампчасов. Также исключительно важно, чтобы протокол был создан до удаления ошибок из памяти неисправностей и передан в соответствующее задание PQIS через предусмотренный интерфейс. В исключительном случае, если по какимлибо причинам протокол VAL не может быть передан, он должен быть сохранен в формате PDF и прикреплен к заданию.

Замечание: В 12 случаях отметки штампчасов не соответствуют требованиям ПРУ/ПАГ, отмечен на (рисунке 5) как «Табель учета времени».

Рекомендуемый процесс: Лист с отметками штампчасов является основой для оплаты работ. Рабочая операция (стандартная или нестандартная) считается

полностью отштампованной, если в листе с отметками штампчасов есть отметки о начале и конце этой операции. Кроме того, отметки штампчасов должны позволять определить хронологию выполнения ремонта, а также фактически затраченное время.

Например:

9.009.25 Снятие/установка бампера Иванов

9.259.30 Замена звукового сигнала Петров

9.309.50 Снятие/установка бампера Сидоров.

Только полностью отштампованные операции подлежат компенсации со стороны ПРУ/ПАГ.

Замечание: В 12 случаях Информация в PIWIS/PQIS не соответствует информации в ЗН, либо задание создано после начала выполнения ремонта отмечен на (рисунке 5) как «Содержание заказа / PQIS».

Рекомендуемый процесс: Недопустимо использовать незакрытые ранее задания, а также создавать их после фактического начала ремонта. Задание PQIS должно открываться при каждом заезде автомобиля на СТО. Необходимо обеспечить его корректное наполнение на каждом этапе через постоянную коммуникацию между различными подразделениями отдела ППО. Задание должно открываться Мастером-приемщиком в соответствии с информацией, полученной непосредственно от клиента, Механик обязан подробно документировать все выполненные действия, а ответственный сотрудник обновлять соответствующим образом задание PQIS. Прикреплению к заданию подлежат все документы, созданные Механиком во время диагностики/ремонта: записи, результаты замеров в числовом выражении, фотографии, звуковые, видео файлы и т.д. После заполнения задание должно направляться на проверку Инженеру по гарантии, т.к. только не содержащее ошибок задание может быть передано в систему WWS.

Замечание: В 9 случаях на основании представленной документции

невозможно проследить ход ремонта и, как следствие, основание для компенсации этого ремонта в рамках гарантии, отмечен на (рисунке 5) как «Документирование/Отслеживаемость».

Рекомендуемый процесс: Все комплекты документов в архиве дилера должны удовлетворять общему правилу: каждый ремонт должен быть задокументирован таким образом, чтобы в будущем любой сотрудник Дилера или ПРУ/ПАГ, не вовлеченный в процесс ремонта, мог полностью восстановить историю этого ремонта.

Замечание: В 3х случаях не были предоставлены результаты, выполненных измерений / регулировок, отмечен на (рисунке 5) как «Измеренные значения».

Рекомендуемый процесс: В архиве, вместе с ЗН, а также в задании PQIS должны храниться фотографии, аудио видео записи, протоколы VAL, записи о результатах диагностики, листы с различными измеренными параметрами, протоколы с регулировочных стендов, схемы выполнения диагностики, листы с замерами компрессии и т.д.

Замечание: В 2 случаях были неверно указаны основные данные (VIN номер автомобиля, пробег, дата приема а/м, дата завершения ремонта и т. д.), отмечен на (рисунке 5) как «Основные данные».

Рекомендуемый процесс: Важно, чтобы данные в ЗН и онлайн системах PQIS / WWS были указаны корректно и соответствовали действительности. В частности, должны корректно указываться Собственник автомобиля, заказчик работ, плательщик, VIN, пробег, дата обращения клиента, дата завершения работ и т.д.

Замечание: В 2х случаях присутствуют работы, которые клиент не заказывал, отмечен на (рисунке 5) как «Расширение объема заказа».

Рекомендуемый процесс: Расширение ЗН допускается только с учетом обстоятельств, изложенных в Руководстве по гарантии. Лист расширения ЗН должен оформляться во всех случаях, когда требуется выполнить дополнительные работы на автомобиле, ранее не оговоренные с клиентом при оформлении ЗН. Правила оформления Листов расширения указаны в Руководстве по процессам ППО, которое доступно для дилера в PPNпортале.

Замечание: В 1 случае формулировка жалобы клиента не соответствовала рекомендациям ПРУ, отмечен на (рисунке 5) как «Правовая безопасность».

Рекомендуемый процесс: ЗН является договором на выполнение ремонта. ЗН должен всегда быть подписан клиентом, в противном случае у Дилера нет прав на выполнение каких-либо работ по ЗН. В поле "Причина обращения, жалобы (со слов Заказчика)" мастерприемщик указывает причину обращения клиента по его ощущениям. При этом рекомендуется избегать таких формулировок как:

Некорректная работа световой сигнализации, стучит амортизатор, Неправильная работа блока управления климатической системы...

Грубой ошибкой считается использование таких слов как: недостаток, неисправность, дефект...

При подобных заявлениях клиента необходимо наводящими вопросами выяснить у него, как проявляется заявленный симптом и вписать в поле именно ощущения клиента, например:

При закрывании ТС световая сигнализация срабатывает 3 раза, ранее срабатывала 1 раз.

При переезде лежащего полицейского слышен стук в задней части ТС. При установке температуры воздуха в левой части салона автоматически изменяется установленная величина температуры в правой части салона. В этом же поле ЗН на ремонт, который выполняется по результатам проведенной ранее диагностики, причина обращения должна указываться как "Замена ранее заказанных деталей по рекомендациям к ЗН №...".

Замечание: В 1м случае были компенсированы З\Ч либо материалы, которые не требовались для выполнения ремонта, либо компенсация по гарантии за которые не предусмотрена, отмечен на (рисунке 5) как «Заказ запчастей».

Рекомендуемый процесс: В акты выполненных работ на любые ремонты (коммерч., или гарант.) дилер может включать только те З\Ч и материалы, которые фактически были использованы при ремонте. Количество также должно соответствовать действительности. В гарантийные акты выполненных работ могут быть включены только те З\Ч, которые потребовались для гарантийного ремонта, а также материалы, не относящиеся к общим расходным материалам СТО.

Замечание: В 1м случае отсутствовал рабочий лист механика, либо был неполностью/некорректно заполнен, отмечен на (рисунке 5) как «Ведомость выполненных работ».

Рекомендуемый процесс: После устранения неисправности механик должен передавать мастеру цеха/мастеру-приемщику Рабочий лист с отметками штампчасов, а также результаты всех выполненных диагностических операций, замеров в числовом выражении. Кроме того, механик должен подробно документировать выводы, сделанные на основании проведенных диагностических работ. Выполненные работы должны проверяться Инженером по гарантии на предмет их надлежащего документирования перед занесением в гарантийную заявку. Все визуально определяемые недостатки должны быть зафиксированы на фото / видео камеру.

### 3.3 Разработка корректирующих мероприятий

На основании полученных данных разработана процедура оформления гарантийного ремонта содержит в себе все моменты требующие контроля. Данная процедура позволяет оперативно ориентироваться в ситуации, сократить время ремонта и без ошибок оформить всю необходимую документацию. По окончании ремонта проводится анализ оформления документации с использованием специально составленной Анкеты (Приложение Г)

Процедура оформления документации гарантийного ремонта. Действие и условия его совершения:

Вежливо поприветствовать клиента и представиться «сервисный консультант Имя», здравствуйте».

Пригласить его на свободное место у стойки приёма на сервис. Попросить у клиента свидетельство о регистрации и сервисную книжку. При отсутствии сервисной книжки оповестить владельца о невозможности проведения гарантийных работ. Создать новый заказ на диагностику. Проверить актуальность данных клиента: уточнить адрес, контактные телефоны, сверить данные об автомобиле (VIN, гос. номер, № двигателя № свидетельства регистрации ТС), сверить дату начала гарантии с порталом WWS PIWIS Information System и сервисной книжкой, при необходимости сделать корректировку в 1С в карточке автомобиля.

При осмотре автомобиля сделать 4 фото внешнего вида, 2 фото салона, фото колеса, тип, размер шин, VIN, ODO, тех. паспорт с 2х сторон, снять фото или видео неисправности. Проверить актуальность заполнения Гарантийной книги при необходимости заполнить, сделать фото листа гарантийной регистрации и всех остальных заполненных страниц, присвоить имя файла «Service Book». Все фото внешнего вида и неисправности поместить в индивидуальную папку клиента. В случае необходимости создать новую папку в виде «ФИО клиента\_Vin code» В случае необходимости тестовой поездки: Внимательно выслушать

все замечания клиента, особенно «Первостепенную» причину обращения и занести в соответствующую графу заказ-наряда, добавить работу (№ 03350053 Самодиагностика»; «№ 03350099 Диагностика и устранение неисправности в случае ее обнаружения») Внимание! Перед заездом в ремзону и началом работ создать линию в PQIS по номеру з.н! (Например: пока автомобиль находится на мойке). В случае, если при проведении тестовой поездки, замечания клиента не подтвердились, необходимо, в обязательном порядке, сообщить об этом клиенту, впоследствии занести данную информацию в соответствующее поле заказа-наряда. «Пример: На момент обращения неисправности не проявилась». Внимание! Если при тестовой поездке не проявились симптомы неисправности, описываемые клиентом, и последующая диагностика так же не выявила неисправности, все проведенные работы должны быть оплачены клиентом. Обсуждается с клиентом на этапе приемки автомобиля. В случае если эти работы Porsche Центр выполнял за свой счет, в рекомендациях акта выполненных работ необходимо указать, что работы были выполнены в рамках программы «Внутренней гарантии Porsche Центр». Согласовывается с руководителем сервиса. Поместить ремонтный ордер в лоток «Старт» на доске «Рабочий процесс» в рем.зоне.

Механик перед началом работ выбирает свое имя из списка выбирает работу из списка(прим: АКПП снятие\установка) нажимает кнопку «начать» После выполнения части запланированной работы (прим: снятия АКПП) необходимо остановит таймер и нажать кнопку «Приостановка на обед».

Аналогичным образом стоит поступить в случае приостановки выполнения работ по любой причине. (Прим: Обед, перекур, туалет, конец смены ит.д.) После завершения выполнения запланированного объема работ нажать кнопку «Завершить». Выполнив необходимые диагностические работы по замечаниям клиента и окончании отбивки времени необходимо оставить свои комментарии и рекомендации заполнив соответствующие графы «Листа расширения к заказ-наряду».

Заполнение листа расширения. «Описание диагностики, вероятная причина



неисправности»: подробное описание процесса диагностики с вероятной причиной неисправности.

Также необходимо указать:

«Коды ошибок DTC»: В случае наличия ошибок DTC внести коды в поле сохранив, при этом, ошибку в электронном виде соответствующим образом.

«Номер Технической информации / Сервисного бюллетеня»: Если неисправность на автомобиле попадает под действие технической информации или сервисного бюллетеня, необходимо также указать их номер в поле.

«Рекомендации по устранению неисправности»: Вписать результат диагностики, при необходимости распечатать из программы PЕТ и отметить необходимые для ремонта запасные части.

Поставить отметки в соответствующих полях, при наличии документов подтверждающих неисправность и подшить эти документы к заказнаряду. Распечатать из PЕТ схематичное изображение з.ч. необходимых для выполнения ремонта. Поместить пакет документов в лоток «Стоп» на доске «Рабочий процесс» в рем.зоне.

Забрать заказ-наряд из лотка, прописать рекомендации в 1С. Проставить перечень необходимых работ в соответствии с PIWIS. Передать заказ-наряд менеджеру ОЗЧ.

«В случае необходимости согласовать с клиентом дополнительные работы, то необходимо заполнить (графу 5) в листе расширения (PИС5) , добавить в 1С, вывести на печать новый лист заказ наряда выделить новые работы цветным маркером прикрепить к ремонтному ордеру и поместить ремонтный ордер в лоток «Старт» на доске «Рабочий процесс» в рем.зоне.

Механик продолжит выполнение работ ориентируясь на пункт 7. Данной инструкции.» Менеджер запасных частей расценивает детали необходимые для выполнения ремонта, добавляет в 1С номенклатуру заказ-наряда, также менеджер ОЗЧ дублирует коды основных деталей. В случае подтверждения «гарантийности» ремонта, заказ-наряд с рекомендациями передать в гарантийно-технический отдел. Инженер по гарантии в случае необходимости проводит

согласование ремонта с PRU.

При наличии на складе всех з.ч. согласовать с клиентом дату выполнения ремонта, внести автомобиль в загрузку цеха.

В случае отсутствия запасных частей передать (диагностический) заказнаряд инженеру по гарантии для оформления заказа з.ч., уточнить сроки поставки з.ч., согласовать дату ремонта с клиентом, внести а.м. в загрузку.

При приеме автомобиля на проведении ремонта по гарантии, распечатать (новый) ремонтный заказнаряд, передать механику вместе с автомобилем, для выполнения запланированных работ. Механик на складе получает необходимые запасные части только при наличии заказ-наряда.

Кладовщик/диспетчер склада распечатывает 2 экземпляра накладной на выдачу материалов, подписывает механиком и один экземпляр прикрепляет к заказнаряду.

Механик в процессе выполнения работ необходимо строго соблюдать отбивку времени на всех этапах: начало работ, приостановка, перерывы, окончание работ и др.

По окончании ремонта проводится анализ оформления документации с использованием специально составленной анкеты (Приложение В)

Таким можно оперативно и безошибочно провести контроль качества оформления документации и в случае обнаружения, каких либо недочетов незамедлительно принять меры по исправлению и избежать более серьезного взыскания со стороны аудитора при тотальной проверки документации в рамках PSA.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Важное предназначение внутреннего аудита системы качества состоит в регулярной сверки согласования текущей деятельности и ее результативности с плановыми мероприятиями. Так, внутренний аудит занимает ключевую позицию в деле поддержания системы качества компании на необходимом уровне за счет того, что позволяет предоставить руководителям компании максимально объективную информацию о состоянии системы качества. Важный момент в деле обеспечения качества – это возможность нивелировать проблему и ее последствия до их явного обнаружения. Таким образом, в результате проведения такого аудита, руководители получают объективную обратную связь, помогая решать текущие проблемы. Так, для аудита первостепенную важность имеет быть выгодным и важным для той организации, где он проводится.

В данной работе были выполнены все поставленные цели и задачи

- рассмотрена структура СМК и роль аудита в ней;
- проанализирована деятельность предприятия ООО «Сейхо Моторс Спорт»;
- разработана программа аудита, выявлены наиболее распространенные проблемы и предложены мероприятия по корректировке.

Практическая значимость исследования заключается в том, что предложенные рекомендации по проведению внутреннего аудита могут активно использоваться для улучшения СМК предприятия ООО «Сейхо моторс спорт»

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Агарков, А.П. Управление качеством: учебное пособие/ А.П. Агарков. – М.: Дашков и К, 2007. – 168 с.
2. Азгальдов, Г.Г. О квалиметрии: книга/ Г.Г. Азгальдов, Э.П. Райхман. – М.: Издательство стандартов, 1973. – 172 с.
3. Аристов, О.В. Управление качеством: учебное пособие/ О.В.Аристов. – М.: ИНФРА – М, 2006. – 240 с.
4. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник/ Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.:ИНФРА-М, 2001. – 212 с.
5. Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебное пособие/ Е.А.Горбашко. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.
6. Гусаков, Ю.А. Модель делового совершенства EFQM м ее применение в России// Стандарты и качество. – 2005. – №8. – С. 46-50.
7. ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. – М.: Стандартиформ, 2009. – 21 с.
8. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартиформ, 2012. – 27 с.
9. ГОСТ Р ИСО 9001- 2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартиформ, 2015. – 65 с.
10. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартиформ, 2012. – 28 с.
11. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007. Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. – М.: Стандартиформ, 2007. – 12 с.
12. Джентл, Дж.Ф. Принципы и методы всеобщего руководства качеством: публикация IQA A12/ Модуль RRC/ :Дж.Ф. Джентл. – 114 с.
13. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: монография/ М.А. Дремина, В.А. Коннов, А.А. Станкин. – СПб.: Издательство «Лань», 2015. – 304 с.

14. Дробышева, В.В. Развитие системы менеджмента качества жизни: теория, методология, практика: монография/ В.В. Дробышева, Б.И. Герасимова. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 88 с.
15. Ефимов, В. В. Внутренний аудит качества и самооценка организации: учебное пособие/ В. В. Ефимов, А. Н. Туманова – У.: УГТУ, 2007. –130 с.
16. Ефимов, В.В. Спираль качества / В.В. Ефимов, В.М. Князев. – Ульяновск: УлГТУ, 2002. – 232 с.
17. Зотов, Ф.П., Семенов, А.Б. Современный внутренний аудит в управлении качеством: методология, практика, развитие теории: монография/ Ф.П. Зотов, А.Б. Семенов. – Екатеринбург: Урал. Гос. Лесотехн. Ун-т, 2012 – 138 с.
18. Кане, М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебное пособие/ М.М. Кане, Б.В. Иванов. – СПб: Питер, 2008. – 560 с.
19. Качалов, В. А. Некоторые итоги первых аудитов по стандарту ИСО 9001-2000 // Методы менеджмента качества. – 2003. – №11. – С. 48 – 54
20. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: учебник / А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 638 с.
21. Конти, Т. Самооценка в организации/ Тито Конти; пер. с англ. И.Н. Рыбакова при участии Г.Е. Герасимовой. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2000. – 308с.
22. Кондо, Й. Управление качеством в масштабах компании: становление и этапы развития/ Йосио Кондо; пер. с англ. Е.П. Марковой, И.П. Рыбакова. – Н.Новгород.: СМЦ «Приоритет», 2002. – 252 с.
23. Лapidус, В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях: книга/ В.А. Лapidус. – М.: ОАО «Типография Новости», 2013. – 432 с.
24. Лавров, В.С. Формирование системы оценки качества услуг на рынке розничной торговли: автореферат дис. канд. эконом. н./ В.С. Лавров. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов, 2008. – 28 с.
25. Мазур, И.И. Управление качеством: учеб. Пособие/ И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.:Высш.шк., 2003. – 334 с.

26. Маслов, Д.В. Форум Деминга: стратегия качества для России: коллективная монография/ Д.В.Маслов, Ю.П.Адлер, И.Г.Назаров и другие. – Астрахань.: Издательский Дом «Астраханский университет», 2011. – 256 с.
27. Маслов, Е.В. Управление персоналом предприятия: учебное пособие/ Е.В. Маслов, П.В. Шеметова. – М.: ИНФРА – М.; Новосибирск: НГАЭ и У, 2005. – 312 с.
28. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник/ Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. – М.: Дашков и К, 2013. – 336 с.
29. МС ИСО 9004-2000. Системы менеджмента качества. Руководство по улучшению деятельности.
30. Никифоров, А.Д. Управление качеством: учебник для вузов/ А.Д. Никифоров. – М.: Дрофа, 2012. – 720 с.
31. Пономарев, С.В. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества: учебное пособие / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин, В.А. Самородов, Б.И. Герасимов, А. В. Трофимов, С. А. Пахомова, О. С. Пономарева. – М.: РИА «Стандарты и качество». – 2005. – 248 с.
32. Потороко, И.Ю. Корректирующие и упреждающие воздействия в управлении качеством на предприятии: Учебное пособие / И.Ю. Потороко, Л.А. Цирульниченко. – Издательский центр ЮурГУ, 2014.– 50 с.
33. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес процессов: книга/ В.В.Репин, В.Г. Елиферов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.
34. Репин, В.В. Бизнес процессы компании: построение, анализ, регламентация: книга/ В.В. Репин. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. – 240 с
35. Рогожин, М.Ю. Организация кадровой работы предприятия: учебно-практическое пособие/ М.Ю. Рогожин – М.: Издательство РДЛ, 2003. – 240 с.
36. Ручинская, Н.А. Системы менеджмента качества / Н.А.Ручинская, А.С.Лимарев, С.А. Левандовский. – Магнитогорск.: ФГБОУВПО «МГТУ», 2011.

– 166 с.

37. Руководство по качеству ОАО «Южуралкондитер» – М.: 2011. – 34 с.
38. Салимова, Т.А. История управления качеством: учебное пособие / Т.А. Салимова, Н.Ж. Витолкина. – М.: Кно Рус, 2005. – 250 с.
39. Сильвестров, Ю.Г. Системы менеджмента качества. История развития: учебное пособие/ Ю.Г.Сильвестров, Н.Н. Малущин. – Новокузнецк.: СибГИУ, 2005. – 152 с.
40. Самсонова, М.В. Управление документацией системы менеджмента качества: Учебное пособие/ М.В. Самсонова. – Ульяновск: УлГТУ, 2008. – 122 с.
41. СТО ЮУрГУ 04-2008 Курсовое и дипломное проектирование. Общие требования к содержанию и оформлению.
42. ТР ТС 022/2011. Технический Регламент Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки». – Официальный сайт Комиссии таможенного союза [www.tsouz.ru](http://www.tsouz.ru).
43. ТР ТС 005/2011. Технический Регламент Таможенного союза «О безопасности упаковки». – Официальный сайт Комиссии таможенного союза [www.tsouz.ru](http://www.tsouz.ru).
44. Феоктистов, А.В. Система менеджмента качества организации: разработка, внедрение и улучшение: учебно-наглядное пособие / А.В. Феоктистов, И.Ю. Кольчурина, Ю.Г. Сильвестров, Т.А. Волкова. – Новокузнецк.: СибГИУ. 2011. – 340 с.
45. Шекшня, С.В. Управление персоналом современной организации: учебно-практическое пособие/ С.В. Шекшня. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-синтез», 2000. – 336 с.
46. Шкарина, Т.Ю. Системы менеджмента качества: учебное пособие/ Т.Ю. Шкарина, Е.В.Капинус. – Владивосток.: Изд. Дом Дальневост. федерал. ун-та, 2013. – 225 с.
47. Шевчук, Д.А. Управление качеством: учебник/ Д.А.Шевчук. – М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2011. – 216 с.
48. Шушерин, В.В. Аудит качества: краткий курс лекций//В.В. Шушерин.

Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2005. – 82с.

49. Эванс, Д. Управление качеством/ Джеймс Эванс; пер.с англ. Э.М. Короткова. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 637 с.

50. Янчевский, В.Г. Теория системного менеджмента: учебник/ В. Г. Янчевский, П. В. Журавлев, Р. Ф. Седегов. – М.: Издательство Экзамен, 2002. – 512 с.



СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ.

PRMS – Porsche Request Management System – Онлайн система для обработки запросов Дилера.

WWS Claim Cockpit – Worldwide Warranty System – Онлайн система Порше для размещения Дилером гарантийных заявок.

WWS Mobility Account – Онлайн система для ведения учета времени, в течение которого подменные Автомобили Дилера использовались по программе Мобильность Порше.

WWS Campaign Management – Онлайн система для идентификации автомобилей, на которых требуется выполнять кампании, а также оценки насколько успешно выполняется та, или иная кампания.

«PET» – электронный каталог запасных частей.

«INCADEA» – система импорта, хранения и дистрибуции запасных частей.

PSA Porsche Service Analysis – Анализ сервисного обслуживания Порше, представляющий собой изучение гарантийных заявок, заявок по программе «Доброй воли» и сопутствующих процессов СТО и документации Дилера на предмет их соответствия стандартам Порше и обоснованности гарантийных выплат.

«Клиент» или «Владелец» – лицо, владеющее Автомобилем на правах собственности, или являющееся полномочным представителем собственника на основании доверенности.

Книжка «Гарантия и техническое обслуживание» (далее «Сервисная книжка») – это документ, выдаваемый Владелцу при продаже Автомобиля, подтверждающий дату начала

Гарантии и содержащий Гарантийные условия, информацию о техническом обслуживании, разделы для отметок о прохождении ТО, замене рабочих

жидкостей, блоков управления и проведении КПМ (Кампаний по модернизации).

«Дата продажи» – датой продажи Автомобиля является дата перехода прав собственности от дилера первому Владельцу, указанная на странице 4 Сервисной книжки в графе «Автомобиль выдан». В случае отличия даты в Сервисной книжке от даты первого акта приема-передачи Автомобиля и/или даты первой передачи Автомобиля, указанной в Паспорте транспортного средства (далее – «ПТС»), для расчета Гарантийных сроков должна применяться наиболее ранняя из этих дат.

Датой продажи запасной части является дата подписания акта выполненных работ/счета фактуры.

«Периодическое Техническое Обслуживание» (далее «ТО») – перечень регламентных работ, проводимых по прошествии определенного количества времени и (или) пробега на Автомобилях в виде осмотров, проверок, регулировок, замен деталей и расходных материалов (масел, охлаждающей и других технических жидкостей и т.д. и т.п.).

Гарантийная рекламация – клиентский заказ на выполнение работ в рамках гарантии.

Гарантийная заявка – заявка Дилера на выполненный Гарантийный ремонт или на ремонт, выполненный в рамках программы «Доброй воли», оформляемая в системе WWS Claim Cockpit.

Сервисная/Отзывная кампания – кампания по модернизации Автомобилей, инициированная ПАГ и проводимая безвозмездно для Владельца.

Porsche Assistance – программа помощи на дорогах Порше Ассистанс. Объем услуг и условия их предоставления изложены в соответствующей брошюре.

PPN 3.0 – Porsche Partnership Network 3.0 – Партнерская сеть Порше является порталом, с помощью которого партнерам Порше предоставляется доступ к различным информационным системам.

PIWIS – Porsche Integrated Workshop Information System – Интегрированная информационная сервисная система Порше для отдела ППО.

PQIS – Porsche Quality Information System – Информационная система

контроля качества Порше.

«Руководство по Гарантии» – это совокупность Гарантийных условий, касающихся Гарантийного срока, а также условий возмещения расходов по Гарантии, определяемых ПАГ и ПРУ. Включает в себя весь комплекс вопросов, связанных с ведением дел по Гарантии и описание процедур осуществления Гарантийных Обязательств.

«ПАГ» – сокращенное название компании производителя Автомобилей и запасных частей «Др. Инж. х. с. Ф. Порше АГ».

«ПРУ» – ООО «СМС » Компания Импортёр Автомобилей и других товаров под товарными знаками компании «Др. Инж. х.с. Ф. Порше АГ» на территорию Российской Федерации.

«Дилер» или «Заявитель» – организация, имеющая действующее Дилерское, или Сервисное соглашение с ПРУ.

«Автомобиль» – любой Автомобиль марки Порше, произведенный компанией «Др. Инж. х.с. Ф. Порше АГ».

«Запасная часть» – оригинальная запасная часть, реализованная ПРУ под торговым знаком Порше на территории Российской Федерации.

«Материал» – запасная часть (например, шина), масло, смазка, антифриз, любая другая техническая жидкость, одобренная ПАГ для установки, использования при обслуживании и ремонте автомобилей марки Порше, приобретенная Дилером не в ПРУ (например, у официальных локальных поставщиков соответствующего производителя).

«Дополнительное оборудование» – комплекты дооснащения Автомобиля (Tequipment), реализованные ПРУ под торговым знаком Порше на территории Российской Федерации.

«Porsche Driver's Selection» – одежда, часы, сувенирная продукция, детские игрушки, различные аксессуары и т.д., реализованные ПРУ под торговым знаком Порше на территории Российской Федерации.

«Гарантийный ремонт» – устранение недостатка Автомобиля и/или запасных частей, вызванного качеством изготовления материала и (или) сборки

(производственные недостатки), выполняемое Дилером безвозмездно для Владельца Автомобиля, путем ремонта или замены неисправной детали/агрегата (определяется производителем), в соответствии с условиями и на основании Гарантийной политики и настоящего Руководства.

«Программа «Доброй воли» – программа повышения лояльности Владельцев, реализуемая путем частичной или полной компенсации устранения недостатка на Автомобиле в постгарантийный период за счет Дилера/ПРУ/ПАГ.

Важные правила и указания по стандартным формулярам «Порше»:

Символика «Порше»

Герб «Порше» – должен быть напечатан отдельно на бланках. Прочие логотипы, например, дилерского предприятия, не разрешается использовать в стандартных формулярах. Название и прочие данные дилерского предприятия должны быть расположены в строго отведенных графах и должны быть напечатаны допущенным шрифтом.

Типография

Текст и разметка документов может выводиться на печать непосредственно из системы управления дилерским предприятием или может находиться на подготовленных для печати бланках.

Печать

Бланки должны быть отпечатаны на цветном принтере.

Архитектура документа

Система управления дилерским предприятием должна быть настроена таким образом, чтобы выводить на печать готовые документы с сохранением принятой архитектуры.

Информация для клиентов

В дилерском предприятии должен располагаться информационный стенд, содержащий всю информацию, предусмотренную действующим законодательством. В том числе, на информационном стенде необходимо дополнительно разместить: Образец Заказанаряда со всеми прилагающимися документами; «Общие условия Заказанаряда» в формате, используемом на стр.

1528 настоящего документа (крупным шрифтом); «Прейскурант на Работы» и «Прейскурант на запасные части и материалы» Официального дилера, заверенные печатью и подписью руководителя Официального дилера; Информацию о стоимости нормочаса с НДС у Официального дилера (например, копия соответствующего Приказа). Стоимость нормочаса должна утверждаться Приказом Руководителя Официального дилера с указанием внутреннего номера Приказа и даты его принятия;

Информационные письма для клиентов «Порше», направляемые Официальным дилерам ООО «СМС »;

## СОВЕТЫ ПО ТОМУ, КАК ИЗБЕЖАТЬ ДЕБЕТОВАНИЙ В РАМКАХ ГАРАНТИЙНЫХ АУДИТОВ.

Внимание: Данный документ имеет исключительно информационный характер и не может использоваться в качестве альтернативы Руководству по гарантии и прочим официальным документам, опубликованным ПРУ.

### 1. Ведение архива документов в соответствии со стандартами ПРУ

В архиве у дилера должны быть сохранены следующие документы:

- Заказ-наряд, подписанный Клиентом (оригинал);
- Лист осмотраприема (оригинал)
- Рабочий лист механика с отметками штампчасов
- Все записи, сделанные механиком во время ремонта (листы измерений, распечатки из PIWIS тестера, протоколы VAL), указывающие на наличие недостатка, т.е. сделанные на момент первичной диагностики;

Протокол VAL (vehicle analysis log)

При устранении неисправностей, связанных с электронными или электрическими системами, необходимо создавать протокол анализа Автомобиля (Vehicle Analysis Log).

Созданный протокол должен быть в обязательном порядке передан в режиме онлайн в соответствующее задание PQIS.

В случае, если онлайн передача протокола не проводилась, то протокол на английском или немецком языках должен быть в обязательном порядке прикреплен к соответствующему заданию в PQIS, а также сохранен документально в архиве.

Сохранение протокола обязательно даже в том случае, если никаких ошибок в электронных блоках управления обнаружено не было.

- Лист расширения к Заказу-наряду;

- Акт выполненных работ, подписанный Клиентом (оригинал);
  - Копия сервисной книжки (страница 4 со вклеенной наклейкой, страниц 2729 о прохождении ТО, страница с отметками о выполнении кампаний);
  - Копия Сертификата Одобренной Porsche гарантии
- В случае ремонта в рамках Сертификата
- Вопросник, заполняемый при ремонте по программе «Доброй воли»;
  - Копии актов от сторонних организаций на приобретение расходных материалов (масла, жидкости, смазки), оказание услуг (окрасочные работы, кузовные работы и т.д.);
  - Фотографии и видеофайлы;
  - Дополнительная переписка по согласованию ремонта с ПРУ;
  - Переписка с Владелльцем и т.д.

2. Подтверждение необходимости выполнения дополнительных ремонтов по гарантии, которые не заявлялись клиентом

- Должен быть оформлен и полностью заполнен Лист расширения к заказу наряду
- Все дополнительно проведенные работы должны быть включены в Акт выполненных работ, который, в свою очередь, должен быть подписан клиентом

3. Корректная работа со штампчасами

– Начало и окончание каждой операции должно быть отштамповано.  
Перерывы в работе также должны быть отмечены

– Время и дата выполнения работ по штампчасам должны соответствовать времени нахождения автомобиля на СТО согласно датам, указанным в заказу наряду и акте выполненных работ

- Ненормированные каталогом рабочие операции должны:
- Иметь четкое описание, что было сделано

- Иметь отштампованные начало и окончание каждой операции отдельно

#### 4. Корректная работа с каталогом рабочих позиций PIWIS

- Необходимо корректно вносить рабочие операции в гарантийную заявку
- Необходимо выполнять проверку всех рабочих позиций на предмет пересекающихся подопераций и исключать их. Двойная оплата за операции, которые выполнялись единожды невозможна. Необходимо выполнять сверку не только между гарантийными работами, но и между гарантийными и коммерческими работами, а также между гарантийными работами и работами, выполненными в рамках кампаний.

#### 5. Жалоба клиента, результаты диагностики, что сделано

- На что жаловался клиент
- Какая была проведена диагностика, каковы её результаты
- Какой выполнен ремонт, какие ЗЧ заменены

Просмотрев документацию всё должно становиться понятно.

#### 6. Выполнение ремонта

- Результаты всех диагностических операции должны быть сохранены в архиве (протоколы, распечатки с различных тестеров и стендов, результаты экспертиз и прочее)
- Ремонт должен всегда выполняться в соответствии с технологией Порше, описанной в PIWIS.

#### 7. Заказнаряд и Акты выполненных работ

- Подпись клиента на обоих документах
- Даты начала и окончания ремонта
- Пробег а/м



АНКЕТА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ.

\_\_\_\_\_ Rm \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_  NCW  PA  GW  PW

Общее правило для любого вида ремонта:

Все документы, созданные во время ремонта, должны быть сохранены Дилером.

- Копия сервисной книжки (страница 4 со вклеенной наклейкой, страниц 2729 о прохождении ТО, страница с отметками о выполнении кампаний);
- Фотографии и видеофайлы Неисправности Внешний внутренний вид, VIN, ODO, Шины.
- Открытый процесс в PIWIS  VAL Протокол (vehicle analysis log)
- Открытый, Диагностический Заказнаряд Rm\_\_\_\_\_  Жалоба
- Подпись клиента
- Лист осмотра приема (оригинал)  Рабочий лист механика
- Лист расширения к Заказу–наряду (расценен, подписан)
- Записи, сделанные механиком: №\_TI, RL, DTC.  Engine Checklist
- Заказнаряд с жалобой клиента (первичное обращение) первичная диагностика Rm \_\_\_\_\_
- Доверенность на Ремонт и техническое обслуживание автомобиля. Для Юр. или Доверенных. Лиц
- ЗАЯВЛЕНИЕ если выполнялась отмена наценки за срочность  отмена наценки
- Штатпчасы  Акты перемещения со склада
- Распечатка со стенда Развалсхождения  Распечатка Pet
- Субподряд добавлен в Claim + Копии счетфактур ,
- Копия водительского удостоверения, Паспорта гражданина РФ В случае оформления Mobility
- Договор безвозмездного пользования транспортным средством В случае оформления Mobility
- Акт выполненных работ, подписанный Клиентом
- Сертификат на Продленную гарантию В случае ремонта по Продленной гарантии
- Свидетельство регистрации ТС + ВУ В случае ремонта по Индивидуальной гарантии
- Копии обеих сторон ПТС  Заказнаряд с оплатой клиента % PGAT если PGAT рассчитал участие клиента Rm \_\_\_\_\_
- Вопросник, заполняемый при ремонте по программе «Доброй воли»
- PGAT без НДС распечатку калькуляции