
ЕВРАЗИЙСКИЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(EASC)

EURO-ASIAN COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(EASC)



МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТАНДАРТ

ГОСТ 31304—
2005

Услуги автосервиса

УСЛУГИ СТАНЦИЙ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Виды услуг, порядок оказания и требования к их качеству

Издание официальное



Зарегистрирован

№ 5491

" 4 " сентября 2006 г.



Минск

Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации

Предисловие

Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации (ЕАСС) представляет собой региональное объединение национальных органов по стандартизации государств, входящих в Содружество Независимых Государств. В дальнейшем возможно вступление в ЕАСС национальных органов по стандартизации других государств.

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0 - 92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2 - 97 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Порядок разработки, принятия, применения, обновления и отмены»

Сведения о стандарте

- 1 РАЗРАБОТАН Закрытым акционерным обществом «Научно-исследовательский институт транспорта и коммуникаций» (ЗАО «НИИ ТК»)
- 2 ВНЕСЕН Госстандартом Республики Казахстан
- 3 ПРИНЯТ Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 28-2005 от « 9 » декабря 2005 г.)

За принятие стандарта проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004-97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004 - 97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Азербайджан	AZ	Азстандарт
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Казахстан	KZ	Госстандарт Республики Казахстан
Кыргызстан	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Таджикистан	TJ	Таджикстандарт
Туркменистан	TM	Главгосслужба «Туркменстандартлары»
Узбекистан	UZ	Агентство «Узгосстандарт»

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных (государственных) стандартов, издаваемых в этих государствах.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в указателе (каталоге) «Межгосударственные стандарты», а текст этих изменений – в информационных указателях «Межгосударственные стандарты». В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе «Межгосударственные стандарты».

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории указанных выше государств принадлежит национальным (государственным органам по стандартизации этих государств).

Введение

Необходимость разработки настоящего стандарта обусловлена:

- целями обеспечения безопасности дорожного движения автотранспортных средств, связанными с проблемами поддержания необходимого уровня технического состояния автотранспортных средств и повышения ответственности предприятий автосервиса за качество и безопасность предоставляемых услуг по техническому обслуживанию и ремонту;
- острой потребностью в развитии инфраструктуры международных автотранспортных коридоров, включая дорожный автосервис;
- недостаточностью и безадресностью большинства требований действующих стандартов СССР, входящих в группу «Система технического обслуживания и ремонта техники», разработанных, в основном, для учета потребностей планово-предупредительной системы технического обслуживания и ремонта техники и не учитывающих сложившиеся в условиях рыночных отношений условия работы автотранспорта и предприятий автосервиса;
- отсутствием в странах СНГ единой нормативной документации в сфере услуг, предоставляемых объектами автосервиса, необходимой для реализации единой технической политики в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств;
- потребностью в повышении качества услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств путем внедрения предприятиями автосервиса новых, прогрессивных форм технического обслуживания и контроля качества предоставляемых услуг и повышения квалификации кадров.

Для гармонизации стандарта на региональном уровне в нем применены разделы 3-5 государственного стандарта Республики Беларусь СТБ 1175 - 99 «Обслуживание автотранспортных средств. Порядок проведения» (далее – СТБ 1175 - 99). Настоящий стандарт модифицирован по отношению к использованному в нем разделам 3-5 СТБ 1175 - 99 путем изменения порядка расположения отдельных подразделов и требований, дополнения требованиями, заимствованными из Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденных Постановлением № 290 Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г., а также включением собственных требований и отдельных редакционных изменений, следующим образом:

- терминологические статьи раздела 3 «Термины и определения» приведены в алфавитном порядке и существенно расширены путем внесения новых терминов и определений, с учетом стандартизированной терминологии, установленной действующими межгосударственными стандартами ГОСТ 15.601 - 98 и ГОСТ 18322 - 78, с указанием применяемых сокращений в соответствии с которыми откорректирован текст модифицированных по отношению к СТБ 1175 - 99 требований;
- требования раздела 4, касающиеся категорий предприятий автосервиса, перенесены в отдельный раздел 5 «Виды услуг», который дополнен требованиями 5.2 и 5.3, устанавливающими основные виды услуг, оказываемых станциями технического обслуживания;
- термин «категории предприятия автосервиса» в требованиях, заменен на «категории станций технического обслуживания», т.к. «предприятия автосервиса» более широкое понятие, охватывающее объекты автосервиса, на которые не распространяется действие настоящего стандарта. Например, к предприятиям автосервиса относятся мотели, кемпинги, автозаправочные станции, которые могут не оказывать услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- наименование раздела 6 изменено на «Порядок оказания услуг и требования к их качеству»;
- требования 6.5.3; 6.5.4 перенесены из раздела «Прием и оформление заказов» СТБ 1175 - 99, т.к. тематически относятся к подразделу «Требования к качеству услуг, гарантии и ответственность». Кроме того, требования 6.5.3 модифицированы по отношению к СТБ 1175 - 99 путем внесения дополнений, касающихся прав заказчика услуг, заимствованных из Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденных Постановлением № 290 Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г.;
- дополнения требований 6.1; 6.4.5; 6.5.1; 6.5.3, а также требования 6.4.3; 6.5.9, заимствованные из Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденных Постановлением № 290 Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г., выделены курсивом;
- дополнения требований 6.2; 6.3.4; 6.3.6; 6.3.8; 6.3.14; 6.4.2; 6.5.1; 6.5.4, а также требования 5.2; 5.3, внесенные в настоящий стандарт разработчиком, выделены курсивом.

М Е Ж Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н Ы Й С Т А Н Д А Р Т

Услуги автосервиса**УСЛУГИ СТАНЦИЙ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ****Виды услуг, порядок оказания и требования к их качеству**

Vehicle maintenance services. Services provided by vehicle service stations.
Types of services, procedure for provision there of and quality requirements

Дата введения**1 Область применения**

Настоящий стандарт распространяется на услуги, оказываемые станциями технического обслуживания (далее – СТО), проводящими диагностирование, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, и устанавливает виды услуг, единый порядок их оказания и требования к их качеству.

Настоящий стандарт предназначен для применения СТО, оказывающими услуги по обслуживанию автотранспортных средств, при контроле качества выполненных работ, а также при подтверждении соответствия или сертификации услуг СТО по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие межгосударственные стандарты:
ГОСТ 15.601-98 Система разработки и постановки продукции на производство. Техническое обслуживание и ремонт техники. Основные положения

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

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов на территории государства по соответствующему указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 15.601, ГОСТ 18322, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 автотранспортное средство; АТС: Легковые автомобили, автобусы, грузовые автомобили и автопоезда, предназначенные для перевозки людей, грузов или использования установленного на них специального оборудования для выполнения определенных процессов или операций.

3.2 владелец АТС: Юридическое или физическое лицо, распоряжающееся АТС на законных основаниях.

3.3 выдача АТС или составных частей АТС: Комплекс контрольно-диагностических работ по определению фактического объема и качества выполненных работ.

3.4 гарантийное сервисное обслуживание АТС: Комплекс технических воздействий на АТС, заданный предприятием – изготовителем, выполняемый в период гарантийного срока эксплуатации АТС.

3.5 заказ-наряд: Фирменный документ СТО, представляющий собой договор между заказчиком и исполнителем, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.