

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**к СТО с малярно-кузовным**  
**цехом**  
**для ремонта транспортных**  
**средств по ОСАГО**



## Оглавление

1.	Цель разработки требований.....	1
2.	Список терминов и определений, используемых в технических требованиях.....	1
3.	Технические требования .....	1
3.1.	Парковка .....	1
3.1.1.	Площади .....	1
3.1.2.	Оборудование .....	1
3.1.3.	Квалификация персонала .....	1
3.1.4.	Программное обеспечение .....	
3.1.5.	Материалы .....	
3.2.	Подразделение УМР.....	2
3.2.1.	Площади .....	2
3.2.2.	Оборудование .....	2
3.2.3.	Квалификация персонала .....	2
3.2.4.	Программное обеспечение .....	
3.2.5.	Материалы.....	
3.3.	Подразделение приёмки-выдачи .....	2
3.3.1.	Площади .....	2
3.3.2.	Оборудование .....	3
3.3.4.	Программное обеспечение .....	3
3.3.5.	Материалы.....	
3.4.	Отдел снабжения.....	3
3.4.1.	Площади .....	3
3.4.2.	Оборудование .....	4
3.4.3.	Квалификация персонала .....	4
3.4.4.	Программное обеспечение .....	4
3.4.5.	Материалы.....	
3.5.	МКЦ.....	4
3.5.1.	Площади .....	4
3.5.2.	Оборудование .....	4
3.5.3.	Квалификация персонала .....	5
3.5.4.	Программное обеспечение .....	5
3.5.5.	Материалы.....	5
3.6.	Склад.....	6
3.6.1.	Площади .....	6
3.6.2.	Оборудование .....	6
3.6.3.	Квалификация персонала .....	7
3.6.4.	Программное обеспечение .....	7
3.6.5.	Материалы.....	
3.7.	Лаборатория цветоподбора .....	7

<b>3.7.1. Площади</b> .....	7
<b>3.7.2. Оборудование</b> .....	7
<b>3.7.3. Квалификация персонала</b> .....	7
<b>3.7.4. Программное обеспечение</b> .....	7
<b>3.7.5. Материалы</b> .....	7
<b>Приложение 1</b> .....	8

## ТРЕБОВАНИЯ К СТО ДЛЯ РЕМОНТА ПО ОСАГО

### 1. Цель разработки требований

Требования к СТО разработаны для обеспечения необходимого уровня качества ремонта и Клиентского сервиса при выполнении кузовного ремонта в рамках ОСАГО.

Соблюдение требований проверяется путём технических аудитов МКЦ не менее, чем один раз в шесть месяцев либо путем целевых проверок по жалобам и обращениям потребителей услуг

### 2. Список терминов и определений, используемых в технических требованиях

- УМР – Уборочно-Моечные Работы;
- МКЦ – Малярно-Кузовной Цех;
- ЛКМ – Лакокрасочные Материалы;
- АХО – Административно-Хозяйственный Отдел;
- ТБ – Техника Безопасности;
- БДД – Безопасность дорожного движения
- ТО – Техническое обслуживание
- ТР – Технический ремонт

### 3. Технические требования

#### 3.1. Парковка

МКЦ должны обладать необходимыми площадями для того, чтобы иметь возможность обслуживания и ремонта автомобилей Клиентов на необходимом уровне.

##### 3.1.1. Площади

- Площади парковки должны обеспечивать беспрепятственное безопасное перемещение автомобилей между парковочными местами и производственными площадями;
- Количество парковочных мест для автомобилей, ожидающих технического обслуживания, текущего и кузовного ремонта, а также выдачи составляет минимум ~~Завтомобилеместа~~ в соотношении на один рабочий пост МКЦ (размером 7\*3 м каждое) (размером 7\*3 м каждое);
- Количество автомобилемест гостевой парковки составляет минимум 2;
- Парковка автомобилей, ожидающих кузовного ремонта находится в недоступном для клиентов месте;
- «Автомобилеместа» парковки для ожидающих ремонта автомобилей размечены
- Имеется разделение по типам ожидающих автомобилей между зоной ТО и ТР и малярно-кузовным цехом;
- На парковке расположены указатели направления зон хранения и ремонта автомобилей;
- На парковке не происходит хранения производственных отходов. Для этого используются специально выделенные площадки;
- На парковке соблюдается чистота.

##### 3.1.2. Оборудование

Оборудование на парковке, логично понятное для восприятия водителей и пешеходов действий при управлении транспортным средством в зоне парковки

##### 3.1.3. Квалификация персонала

Персонал должен пройти инструктаж БДД и ТБ.

### 3.2. Подразделение УМР

#### 3.2.1. Площади

- Количество рабочих постов подразделения УМР составляет минимум 1 пост;
- Рабочие посты подразделения УМР расположены в непосредственной близости от производственных площадей;
- Технические и бытовые помещения зоны УМР (система очистки воды, комната хранения передвижного оборудования, комната отдыха сотрудников) изолированы от производственных площадей зоны УМР.
- Рабочие посты подразделения УМР имеют нумерацию
- На рабочих постах подразделения УМР соблюдается чистота. Уборка рабочих постов подразделения УМР происходит ежедневно;
- На рабочих площадях подразделения УМР расположено только оборудование и инструмент, необходимое для проведения работ. Помещения для хранения производственных отходов, бытовые и технические помещения расположены на специально выделенных площадях;
- Посты УМР оснащены системой принудительной вентиляции.

#### 3.2.2. Оборудование и материалы

- Уборочно-моечные посты ручной мойки оснащены следующим оборудованием:
  - Моечный аппарат высокого давления с подогревом воды;
  - Пеногенератор;
  - Промышленный моющий пылесос;
  - Система очистки и рециркуляции воды;
  - Подвод сжатого воздуха, либо автономный компрессор;
- Уборочно-моечные посты оснащены следующим инструментом и материалами:
  - Сгон для воды;
  - Ветошь для протирки кузова;
  - Ветошь для полировки салона;
- Уборочно-моечные посты автоматической мойки оснащены следующим оборудованием:
  - Автоматическая мойка;
  - Система очистки и рециркуляции воды;
  - Продувочный пистолет.
- Техническое обслуживание оборудования проводится согласно нормам производителя;
- При выполнении работ используются расходные материалы, рекомендованные производителем оборудования;
- Расходные материалы меняются вовремя. Не допускается использование отработанных расходных материалов.
- Бренды рекомендуемого оборудования и расходных материалов для подразделения приведены в *Приложении 1*

#### 3.2.3. Квалификация персонала

Персонал должен пройти инструктаж на рабочем месте, в т.ч. по ТБ

### 3.3. Подразделение приёмки-выдачи

#### 3.3.1. Площади

- На площадях подразделения приёмки располагается минимум один рабочий пост приёмки/выдачи автомобилей;

- Размер рабочего поста приёмки/выдачи составляет минимум 6\*3 м.;
- Подразделение приёмки находится в непосредственной близости от производственных площадей СТО (ОТСУТСТВИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОТПРАВКИ НА ДРУГУЮ ТОЧКУ РЕМОНТА);
- Минимальное количество рабочих мест подразделения приёмки составляет 3 рабочих места;(При потоке от 14 транспортных средств в день)
- Минимальное количество мест ожидания Клиентов составляет 2места.
- На посту приёмки-выдачи и в клиентской зоне имеется освещение в соответствии с нормами СанПиН;
- На посту приёмки-выдачи и в клиентской зоне соблюдается чистота. Уборка производится минимум 2 раза в день;
- Полы, потолки, стены и мебель на посту приёмки и в Клиентской зоне чистые и не ветхие;
- Площади клиентской зоны позволяют обеспечить максимальный комфорт Клиентов во время ожидания;
- Рабочие места сотрудников подразделения оборудованы информационными вывесками.

### 3.3.2. Оборудование

- Пост (площадка) приёмки – выдачи автомобилей оснащён следующим оборудованием:
- Ножничный подъёмник;
- Вытяжка отработавших газов;
- Лампа-переноска;
- Диспенсеры;
- Оборудование находится в исправном техническом состоянии. Техническое обслуживание проводится в соответствии с нормативами изготовителя;
- Уборка оборудования проводится ежедневно. При необходимости уборка может проводиться несколько раз в день;
- Бренды рекомендуемого оборудования и расходных материалов для подразделения приведены в *Приложении 1*

### 3.3.3. Квалификация персонала

- Требования к квалификации персонала, занимающегося оценкой объёма ремонта автомобилей приведены в *Приложении 1*

### 3.3.4. Программное обеспечение

- Перечень рекомендуемого программного обеспечения для подразделения приведен в *Приложении 1*

## 3.4.Отдел снабжения

### 3.4.1. Площади

- Рабочее помещение отдела снабжения находится в непосредственной близости от производственных площадей СТО;
- Площади помещения отдела снабжения обеспечивают комфортную работу минимум одного сотрудника.
- В рабочем помещении отдела снабжения соблюдается чистота. Уборка помещения происходит ежедневно;
- В рабочем помещении отдела снабжения не хранятся запасные части и материалы. Хранение запасных частей и материалов происходит в специально выделенном месте;
- В рабочем помещении отдела снабжения имеется необходимый для комфортной



работы уровень освещённости.

### 3.4.2. Оборудование

- Подразделение «Снабжение» оснащено следующим оборудованием и оснасткой:
  - Компьютер с установленным программным обеспечением;
  - Цифровой фотоаппарат;
  - Планшет для бумаг;
  - Папки для документов;
  - Лотки для бумаг;
  - Доска для размещения документации.
- Для подбора и оценки запасных частей используется лицензионное программное обеспечение.
- Уборка оборудования проводится ежедневно. При необходимости уборка может проводиться несколько раз в день;
- Программное обеспечение регулярно обновляется.

### 3.4.3. Квалификация персонала

персонал должен пройти инструктаж на рабочем месте, в т.ч. по ТБ

### 3.4.4. Программное обеспечение

- Перечень рекомендуемого программного обеспечения для подразделения приведен в *Приложении 1*

## 3.5. МКЦ

### 3.5.1. Площади

- Размер рабочего поста составляет минимум 6\*3 м.;
- Минимальная ширина проезда автомобилей составляет 3 м.;
- Высота потолков не менее 3 метра;
- Минимальное количество рабочих постов:
  - Окраска – 1;
  - Подготовка к окраске – 1;
  - Жестяничный пост – 1;
  - Арматурный пост – 2;
- Рабочие посты расположены таким образом, чтобы не препятствовать перемещению автомобилей и персонала по производственным площадям цеха;
- Технические и бытовые помещения МКЦ изолированы от производственных площадей;
- В МКЦ имеется комната отдыха персонала;
- На территории цеха, либо в непосредственной близости от него имеется место для курения
- Рабочие площади МКЦ обладают необходимым для выполнения работ уровнем освещённости и вентиляции;
- В рабочих помещениях МКЦ отсутствуют детали, снятые с автомобиля на время ремонта;
- Инструмент сотрудников МКЦ расположен на специальных передвижных тележках, а не разбросан по полу;
- В производственных помещениях соблюдается чистота. Уборка происходит ежедневно;
- Здание МКЦ не ветхое. Полы, стены и потолки чистые.

### 3.5.2. Оборудование

- Минимальный перечень технологического оборудования МКЦ:

- Окрасочно-сушильная камера,
- Пост подготовки (возможно без обогрева с вертикальным, либо диагональным продувом);
- Стапель (платформенный, либо напольная система, либо передвижной стапель);
- Подъёмник (2-х стоечный, либо 4-х стоечный, либо ножничный);
- Сварочный полуавтомат;
- Споттер;
- Промышленный пылесос;
- Пневмодомкрат;
- Трансмиссионный домкрат;
- Кран - гусь;
- Станок для проведения заточек;
- Верстаки;
- Тиски;
- компрессор.
- Оборудование (система) контроля размеров (лазерная и т.п.)
- Минимальный перечень инструмента и оснастки МКЦ (маляры):
- Краскопульты (1-для грунта, 1 – для базы, 1 – для лака);
- Полировальная машинка;
- Промышленный фен;
- Пневмошлифмашинки (1 – тонкая, 1 – грубая);
- Машина для мойки краскопультов;
- Окрасочные столы;
- Набор шлифков;
- Набор шпателей;
- Пневмошланг;
- Фильтры тонкой очистки воздуха в ОСК;
- Обдувочный пистолет;
- Диспенсер для обезжиривателя.
- Для передвижного технологического оборудования, расположенного в цеху имеются выделенные и обозначенные места хранения. Не используемое оборудование расположено в специально отведённых местах;
- Инструмент личного пользования расположен в специальных передвижных тележках. Для каждой позиции инструмента предусмотрено отдельное место хранения;
- Оборудование и инструмент содержатся в чистоте. Уборка оборудования и инструмента происходит ежедневно?;
- Техническое обслуживание технологического оборудования, электро и пневмоинструмента происходит согласно нормам производителя;
- Оборудование и инструмент находятся в исправном состоянии. Ручной инструмент полностью укомплектован.
- Бренды рекомендуемого оборудования и расходных материалов для подразделения приведены в **Приложении 1**

### 3.5.3. Квалификация персонала

- Требования к квалификации персонала, малярно-кузовного цеха приведены в **Приложении 1**

### 3.5.4. Программное обеспечение

- Перечень рекомендуемого программного обеспечения для подразделения приведен в **Приложении 1**

### 3.5.5. Материалы



- Бренды рекомендуемых расходных и лакокрасочных материалов для подразделения приведены в *Приложении 1*

### 3.6. Склад

#### 3.6.1. Площади

- Склад состоит из следующих разделённых площадей:
  - Склад новых запчастей;
  - Склад ЛКМ и расходных материалов;
  - Инструментальная кладовая;
  - Склад запчастей, временно снятых с автомобиля;
  - Склад запчастей, ожидающих утилизации;
- Склады новых запчастей, ЛКМ и инструментальная кладовая расположены на площадях, либо в непосредственной близости от производственных площадей;
- Минимальные площади складов:
  - Склад новых запчастей – 16 кв.м.;
  - Склад ГСМ – 5 кв.м.;
  - Склад ЛКМ и расходных материалов – 10 кв.м.;
  - Инструментальная кладовая – 6 кв.м.;
  - Склад запчастей, временно снятых с автомобиля – 10 кв.м.;
  - Склад запчастей, ожидающих утилизации – 20 кв.м.;
- Склады запчастей, временно снятых с автомобиля, а также запчастей, ожидающих утилизации могут располагаться как на производственных площадях СТО, так и вне их в специально отведённых местах;
- Складские помещения могут быть как одноуровневыми, так и многоуровневыми. Под площадью склада понимается суммарная площадь всех уровней;
- Складские площади могут располагаться как в одном, так и в нескольких помещениях;
- К складским помещениям имеется свободный проход для приёма/выдачи запчастей/материалов/инструмента.
- Складские помещения обладают высокой степенью освещённости. Многоуровневые склады имеют освещение каждого уровня;
- Температура в складских помещениях находится в пределах от +5 до +25 гр. Цельсия;
- В помещении склада соблюдается чистота. Уборка помещений производится 1 раз в 3 дня;
- Помещение склада закрывается на замок.

#### 3.6.2. Оборудование

- Склад новых запасных частей, а также склад расходных и лакокрасочных материалов оснащён стеллажами. Для каждого типа запасных частей и материалов предусмотрены специальные стеллажи (мелкие запасные части, кузовные панели, бампера, стёкла, расходные и лакокрасочные материалы). Каждая ячейка хранения деталей/материалов пронумерована;
- Хранение мелких деталей/крепежа производится в специальных стеллажах – органайзерах;
- Склад запасных частей, ожидающих утилизации также оснащён стеллажами. Каждая запасная часть помечена номером заказ-наряда и датой окончания хранения;
- Склад хранения запасных частей, временно снятых с автомобиля, оборудован передвижными контейнерами для снятых запчастей. Каждый контейнер помечен гос. № автомобиля и № заказ-наряда;
- Рабочее место техника склада оборудовано компьютером с программным обеспечением для электронного документооборота;

- Рабочее место техника склада оснащено принтером.
- Оборудование находится в чистоте. Уборка оборудования производится еженедельно;
- Всё оборудование исправно. Текущий ремонт производится оперативно по мере обнаружения неисправности.
- Бренды рекомендуемого оборудования и расходных материалов для подразделения приведены в *Приложении 1*

### 3.6.3. Квалификация персонала

персонал должен пройти инструктаж на рабочем месте, в т.ч. по ТБ и знанием программного обеспечения складских и утилизационных программ

### 3.6.4. Программное обеспечение

- Перечень рекомендуемого программного обеспечения для подразделения приведен в *Приложении 1*

## 3.7. Лаборатория цветоподбора либо аутсорсинг данной услуги

### 3.7.1. Площади

- Лаборатория цветоподбора расположена на производственных площадях МКЦ, либо в непосредственной близости от площадей МКЦ;
- Минимальная площадь лаборатории составляет 12 кв.м.
- Лаборатория цветоподбора оснащена системой принудительной вентиляции;
- Уровень освещения в лаборатории цветоподбора высокий, необходимый для качественного подбора колера;
- Рекомендуется наличие естественного освещения в лаборатории цветоподбора;
- Помещение лаборатории цветоподбора закрывается на замок;
- В помещении лаборатории соблюдается чистота. Уборка помещения лаборатории выполняется ежедневно.

### 3.7.2. Оборудование

- Лаборатория цветоподбора оснащена следующим оборудованием:
  - Стенд для смешивания красок;
  - Электронные весы;
  - Компьютер с программным обеспечением по цветоподбору;
  - Краскопульт;
  - Камера для тест-напылов;
  - Лампа колориста;
  - Цветовая документация.
- Оборудование находится в рабочем состоянии. Техническое обслуживание проводится согласно нормам изготовителя;
- Оборудование находится в чистоте. Уборка проводится ежедневно.
- Бренды рекомендуемого оборудования и расходных материалов для подразделения приведены в *Приложении 1*

### 3.7.3. Квалификация персонала

- Требования к квалификации персонала, малярно-кузовного цеха приведены в *Приложении 1*

### 3.7.4. Программное обеспечение

- Перечень рекомендуемого программного обеспечения для подразделения приведен в *Приложении 1*

### 3.7.5. Материалы

- Бренды рекомендуемых расходных и лакокрасочных материалов для подразделения приведены в *Приложении 1*

## Приложение 1

### Рекомендуемые бренды оборудования для применения в малярно-кузовном цеху (одобreno АСА)

- **Подъёмники:** Atis, Nussbaum
- **Стапели и оснастка:** Atis, Spanesi, Blackhawk, Car Bench, Автостапель, Сивер
- **Стеллажи:** Meta, Ferrum
- **Производственная мебель:** Ferrum
- **Вытяжка выхлопных газов:** Filcar
- **Ручной и пневмоинструмент:** Roadcraft, Gedore, Force, Festool, 3M
- **Компрессоры:** Fiac, Atlas Copco, Boge
- **Оборудование для подготовки и окраски:** Omia, Festool, Drester, Stanzani, Devilbiss, Sata
- **Сварочное оборудование:** GYS, Elektron-Bremen, Wielander-Schill
- **Оборудование лаборатории цветоподбора:** Mettler, Etman, R-M
- **Покрасочные камеры:** Sima, Re-Tec
- **Гаражное оборудование:** Werther

### Рекомендуемые бренды расходных и лакокрасочных материалов для применения в малярно-кузовном цеху (одобreno АСА)

- **Система окраски:** R-M, GreenLine, Standox, Brulex, Normex
- **Абразивные материалы:** SIA, 3M, Mirka, SunMight
- **Лакокрасочные материалы:** Solid, A1, R-M, GreenLine, Standox, Brulex, Normex
- **Полировка:** Riwx
- **Маскировка:** Kimberly Clark, PPM
- **Прочие материалы:** Sika, INP

### Рекомендуемые бренды программного обеспечения для применения в малярно-кузовном цеху (одобreno АСА)

- **Для всех подразделений:** Windows, MSOffice, 1С8
- **Согласование объёма ремонта:**
  - Доступ к ПО через сеть Интернет, 24x7, сервера должны находиться на территории РФ для соответствия закону о персональных данных
  - Расчетные модули должны покрывать как российские, так и иностранные марки автомобилей, не менее 80% автопарка
  - Расчетный модуль должен обеспечивать корректный расчет по нормативам заводов-изготовителей, обладать алгоритмами сокращения перекрестных позиций, автоматизированной методикой расчета ЛКМ
  - ПО должно обеспечивать полное соответствие с ЕМР при расчете убытков ОСАГО
  - Расчетный модуль должен позволять проводить расчеты как по рекомендованным розничным ценам на оригинальные запасные части, так и по прайс-листам исполнителей
  - ПО должно обеспечивать возможность урегулирования убытков со страховыми компаниями и другими участниками процесса на единой коммуникационной платформе.
  - ПО должно быть интегрируемо с внутренними информационными системами компаний – DMS, BMS и прочими SAS- solution for automobile services
- **Лаборатория цветоподбора:** ShopMaster

- **Склад материалов:** 1С Нормировщик

#### Требования к квалификации персонала

- **Персонал, занимающийся оценкой объема ремонта автомобилей (мастер-приёмщик, эксперт, менеджер по работе со страховыми компаниями):** курс семинаров «Организация МКЦ», курс по программе «Независимая техническая экспертиза транспортных средств» (одобрены АСА - программы профпереподготовки и повышения квалификации Института подготовки и повышения квалификации НПО (Некоммерческого партнёрства оценщиков); обучение работе в системе согласования объёма ремонта.
- **Мастер смены, мастер цеха, начальник цеха:** курс семинаров «Организация МКЦ»
- **Маляр:** курс по технологии ремонтной окраски
- **Колорист:** курс по цветоподбору