



**АВТОВЛАДЕЛЬЦУ**

**ВСЕ**

**О ЗАПАСНЫХ**

**ЧАСТЯХ**



УДК 629.33.004

ББК 39.335.52

В67

**Волгин В.В.**

**В67** Автовладельцу все о запасных частях / В.В. Волгин. — М.: ООО «Издательство АСТ»: ООО «Издательство Астрель», 2004. — 124, [4] с.

ISBN 5-17-024291-3 (ООО «Издательство АСТ»)

ISBN 5-271-08926-6 (ООО «Издательство Астрель»)

Книга знакомит читателя с рынком запасных частей, особенностями этого товара, обязанностями продавцов, правами потребителей.

Книга предназначена для автомобилистов, продавцов запасных частей, механиков. Автор выражает благодарность Степанову О.Н. за предоставленные материалы.

УДК 629.33.004

ББК 39.335.52

Подписано в печать 16.03.2004. Формат 84x108 /32. Гарнитура «Школьная».  
Усл. печ. л. 6,72. Тираж 30000 экз. Заказ № 4232.

Общероссийский классификатор продукции ОК-005-93, том 2; 953005 — литература учебная  
Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.99.02.953.Д.000577.02.04 от 03.02.2004 г.

ISBN 5-17-024291-3 (ООО «Издательство АСТ»)

ISBN 5-271-08926-6 (ООО «Издательство Астрель»)

© ООО «Издательство Астрель», 2004

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О ЗАПЧАСТЯХ .....</b>	<b>5</b>
Что такое запасные части? .....	5
Товарные особенности .....	5
Номенклатура .....	5
Применяемость.....	6
Взаимозаменяемость.....	7
Колебания спроса.....	7
Ограничения объемов сбыта.....	8
Заменители.....	8
Конкуренция, поставщики и продавцы .....	12
Информационное обеспечение товара.....	18
Каталоги.....	19
Нумерация деталей автомобилей .....	23
Нумерация деталей зарубежной техники .....	34
Торговые марки.....	35
Сертификация.....	39
Сопутствующие товары.....	43
<b>РЫНОК ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ.....</b>	<b>46</b>
Обеспечение проданных машин оригинальными запасными частями .....	46
Неоригинальные запасные части.....	48
Специализация магазинов .....	53
Организация торговли .....	56
Информационный сервис .....	59
Услуги, оказываемые покупателям.....	59
Продажа - правовой акт.....	61
Продавец .....	64
Претензии .....	71
<b>ПРИМЕНЕНИЕ ЗАПЧАСТЕЙ.....</b>	<b>77</b>
Мотивация покупателей запчастей .....	77
Запчасти и сервис.....	79
Снижение расходов на запчасти.....	80
<b>НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....</b>	<b>84</b>

ГК РФ о купле-продаже.....	84
Перечень запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах, подлежащих обязательной сертификации .....	90
Нормативные акты, регулирующие торговлю запчастями .....	106
Литература .....	107

## ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О ЗАПЧАСТЯХ

### **Что такое запасные части?**

Запасные части – это новые или восстановленные части машин (детали, узлы и агрегаты), предназначенные для замены соответствующих изношенных частей. Первые автомобили ремонтировались путем изготовления новых деталей при каждом случае ремонта. Создание системы замены деталей новыми из запасов заранее изготовленных деталей – заслуга Генри Форда.

Помимо специально сконструированных для каждой машины деталей, при сборке и ремонте машин применяются стандартные детали крепежа: болты, шпильки, винты, гайки, саморезы, шайбы, штифты, шпонки, шплинты, хомуты, пружинные кольца и др.

Кроме того, для сборки и ремонта применяются стандартные подшипники, электролампы, шланги, а также унифицированные сальники, манжеты, резиновые кольца и другие детали.

### **Товарные особенности**

#### ***Номенклатура***

Каждый автомобиль или трактор собирается из нескольких тысяч деталей, и в период эксплуатации может потребоваться замена практически любой.

Но ни один производитель машин не в состоянии рентабельно для себя обеспечить потребителей всеми деталями - от шплинта до кузова. Поэтому и практикуется поставка "запасных частей", т. е. деталей, узлов и агрегатов, необходимых и достаточных для ремонта машин.

Номенклатура запасных частей преднамеренно сокращается путем поставки во многих случаях не отдельных деталей, а узлов и агрегатов, состоящих из нескольких деталей и заранее собранных. Например, узлы: «наконечник рулевой тяги», «щетка стеклоочистителя», «воздушный фильтр» состоят из нескольких деталей; агрегаты: «стартер», «коробка передач», «водяной насос» состоят из многих деталей. В результате вместо 5 - 8 тысяч наименований деталей одного автомобиля в запчасти поставляется 1000-1500 наименований деталей, узлов и агрегатов.

Снятие изношенных и установка новых узлов и агрегатов (агрегатный ремонт) - менее сложные операции, чем разборка, ремонт и сборка узлов и агрегатов. Агрегатный ремонт уменьшает трудоемкость и

сокращает сроки ремонта машин, требует меньшего количества оборудования в ремонтных предприятиях и не требует сложного оборудования, применяемого на заводах.

Снижение сложности ремонта позволяет обходиться меньшим количеством слесарей и механиков высокой квалификации, а это очень важно - в любой стране имеются трудности с набором кадров в автосервисные и ремонтные предприятия, так как лишь для части населения привлекательны соответствующие профессии. Если бы не применение агрегатного ремонта, многомиллионный парк автомобилей и другой техники невозможно было бы поддерживать в работоспособном состоянии - не позволяют ограниченные трудовые ресурсы. Парки машин во многих странах растут ежегодно, а трудовые ресурсы не только не растут, но даже снижаются.

Продуценты машин предлагают к поставке не всю номенклатуру деталей, указанных в каталогах.

В условиях кооперации изготовителей техники со специализированными предприятиями, последние выбрасывают на рынок свою продукцию в качестве запасных частей по ценам, близким к оптовым, установленным для продуцентов машин. Борьба с такой конкуренцией смысла нет — ввиду высоких издержек в товаропроводящей сети, производитель не в состоянии, купив у специализированного предприятия, например, лампочки, продавать их по тем же ценам, по которым эти предприятия сами предлагают такие детали любым покупателям.

По этой причине склады продуцентов машин неохотно занимаются поставкой в запчасти таких изделий, как стандартные подшипники, сальники, стандартный крепеж, свечи зажигания, форсунки, шланги, ремни и т. п., прямо отсылая дилеров к фактическим изготовителям указаниями в каталогах. Однако в силу обязанности обеспечивать запасными частями покупателей машин, они вынуждены удовлетворять заказы дилеров, если они поступают, и хранить расчетные количества.

Сокращение номенклатуры, подлежащей поставке в запчасти, позволяет сократить расходы по хранению, упаковке, транспортировке, учету запасов деталей, оплате труда персонала и др.

### ***Применяемость***

Номенклатура запасных частей к определенной модели машин всегда включает запасные части, применяемые на нескольких моделях или модификациях машин того же производителя. Дело в том, что, например, автомобили одной модели нужны потребителям для различных целей, но в то же время могут быть одинаковой мощности.

Значит, на разных модификациях этой модели может применяться один и тот же двигатель и некоторые другие агрегаты.

На разных моделях тоже могут применяться одни и те же узлы, агрегаты и детали, например, многие детали автомобилей ВАЗ 2101 применяются на всех моделях машин ВАЗ.

В ряде случаев одни и те же детали могут применяться на машинах разных производителей. Это бывает, если производители кооперируются между собой – на автомобилях ИЖ установлены двигатели и некоторые детали ВАЗ, на некоторых моделях автомобилей Volvo - двигатели Renault. В некоторых случаях разные производители машин устанавливают на свои модели одинаковые агрегаты одного и того же изготовителя – например, кабюраторы Solex, топливные насосы Ярославского завода топливной аппаратуры, генераторы Bosh, сцепление Sachs, тормозные колодки Ferodo, амортизаторы Monroe и т.д.

В результате специализации и кооперации предприятий унифицированы и применяются на многих моделях одинаковые детали и узлы: щетки стеклоочистителей, предохранители, фильтры, ремни, сальники, резиновые кольца и манжеты, шины и камеры и др.

И, наконец, во многих случаях на совершенно разных моделях машин устанавливаются одинаковые стандартные подшипники, нормали, электролампы.

### ***Взаимозаменяемость***

Каждая модель автомобиля выпускается, в среднем, 5-7 лет. За этот период в нее вносятся конструктивные изменения, которые требуются на основании изучения эксплуатации в разных условиях, статистики гарантийных ремонтов и статистики спроса на запчасти.

При введении в номенклатуру детали новой конструкции взамен старой, конструкторы указывают в ее характеристиках – взаимозаменяема она со старой деталью или нет. Если новая деталь взаимозаменяема со старой, значит, установка ее не отличается от установки старой.

Если же новая деталь не взаимозаменяема со старой, то, как правило, для ее установки требуется дополнительно заказывать сопряженные с ней детали тоже новой конструкции и/или выполнять дополнительные работы.

### ***Колебания спроса***

В процессе эксплуатации машин детали изнашиваются не одновременно. Одна деталь требует замены через 5 тысяч километров про-

бега, другая – через 15 тысяч, третья – через 30 тысяч, четвертая – при аварии. Поэтому не удастся через какой-то период эксплуатации поставить машину в ремонт и разом «обновить» ее. Детали и узлы приходится заменять по мере их износа и предусмотреть заранее дату ремонта и потребность в запчастях можно только ориентировочно. Это обстоятельство затрудняет потребителям планирование средств для закупок запчастей, торгующим предприятиям – затрудняет прогноз спроса и планирование создания запасов, а заводам-изготовителям затрудняет планирование производства и закупок сырья.

Реализация запасных частей на определенном рынке невозможна до, но обязательна после продажи на этом рынке соответствующих машин.

Спрос на запасные части неравномерен в одни и те же периоды времени даже на одну и ту же деталь в пределах одного рынка. Колебания спроса на запасные части объясняются влиянием множества факторов: технических, экономических, климатических, сезонных и других, действие которых приходится учитывать.

### ***Ограничения объемов сбыта***

Продажа запасных частей в определенный период времени ограничена определенными (с долей вероятности) физическими объемами на единицу эксплуатируемого парка машин определенного «возраста».

Например, для 100 автомобилей, имеющих пробег всего по 10 тыс. километров, не следует ожидать продажи сцепления, так как оно изнашивается, в большинстве случаев, не ранее, чем после пробега в 20 тысяч километров. А для 100 автомобилей с пробегом в 30 тысяч километров можно ожидать продажи не более 80 комплектов сцеплений<sup>1</sup>, так как при правильной работе водителей со сцеплением оно служит и дольше. Если учесть, что эти 100 автомобилей «набежали» свои 30 тыс. километров в течение разных сроков - одни за год, другие за два, а некоторые и за три, то определить потребность этого парка в сцеплениях в течение одного года непросто – возможна и нехватка запасов для торговли, и их избыток. И то, и другое не выгодно.

### ***Заменители***

Конкуренция в торговле запасными частями началась в тот день, когда первый умелец заменил заводскую деталь самодельной.

---

<sup>1</sup> Для моделей, у которых срок службы сцепления установлен в 30 тыс. км.

Вследствие нехватки запасных частей на рынках, вызванной бурным ростом выпуска машин в середине XX века при недостаточно эффективных методах снабжения запасными частями тех или иных территорий, появились кустарные, а потом и промышленные имитаторы, копирующие детали машин основных изготовителей и продающие их потребителям.

Такие детали стали называть «неоригинальными», в отличие от деталей основных изготовителей, «оригинальных». Этот бизнес оказался весьма прибыльным и в настоящее время неоригинальные запчасти выпускаются множеством предприятий. Они конкурируют с оригинальными запчастями и захватывают, в ряде случаев, до половины емкости рынка.

Рынок запасных частей к легковым автомобилям состоит фактически из двух – рынка оригинальных запасных частей или первичного и рынка неоригинальных запасных частей или вторичного. Первичным рынком запасных частей считают торгово-сервисные сети производителей техники. Свободный рынок запчастей, участниками которого являются независимые производители и продавцы неоригинальных, подержанных и восстановленных запасных частей, называют вторичным или «aftermarket».

Рынок запасных частей к малосерийной тяжелой колесной и любой гусеничной технике можно считать единым комбинированным – рынок оригинальных новых, подержанных и восстановленных запасных частей, а также унифицированных, стандартизированных и небольшого количества неоригинальных деталей. Неоригинальных запчастей к этой технике производятся мало ввиду незначительного интереса у производителей.

Интерес даже крупных производителей невелик по следующим причинам:

- техника малосерийная и больших объемов продаж достичь не удастся ввиду необходимости распыления усилий по всему миру;
- спрос на неоригинальные запчасти к тяжелой технике почти отсутствует, так как вся она эксплуатируется в предприятиях, которые понимают, что экономия на разнице цен оригинальных и неоригинальных запчастей может негативно отразиться на работоспособности машин;
- в практике широко применяются восстановленные узлы и агрегаты.

Оригинальные запчасти - это запчасти, имеющие торговую марку автокомпании и продаваемые исключительно через ее торговую-сервисную сеть. Оригинальные запасные части изготавливаются в строгом соответствии с предусмотренными характеристиками материалов под жестким контролем качества и испытываются на соответствие качественным показателям для обеспечения долговечности. Чтобы дать возможность автокомпании обеспечивать полное гарантийное покрытие и обеспечить качество ремонта машин, от дилеров строго требуется стимулировать потребителей использовать только оригинальные запчасти при сервисе машин компании. Оригинальные запасные части изготавливают сами производители техники, их дочерние фирмы и независимые заводы-субпоставщики по заказам и техническим условиям производителей машин.

Итак, оригинальной считается деталь, которая предназначена для установки на машину при сборке, или для продажи автокомпанией в качестве запасной части. Покупая у какого-либо производителя запасных частей его продукцию, автопроизводитель берет на себя полную ответственность за ее качество, ибо свои претензии покупатели автомобилей будут предъявлять именно ему, а не фактическому производителю запчастей.

Подтверждая гарантию качества, производитель проставляет на оригинальных запасных частях свою торговую марку. Разумеется, непосредственно на сборочном предприятии этим никто не занимается – оригинальный номер и торговая марка ставятся на деталь на заводе-изготовителе, но только в тех партиях товара, которые предназначены для автопроизводителя. В этих случаях изготовитель детали остается неизвестным.

Бывает, что на детали стоит торговая марка изготовителя, но она упакована в фирменную упаковку автопроизводителя.

Оригинальные запасные части по всей номенклатуре и в течение суток с момента заказа поставляются через товаропроводящую сеть автокомпаний — региональные склады и уполномоченных дилеров(торговцев). У дилеров запчасти потребляют их ремонтные цехи, покупают независимые мастерские и владельцы машин, ремонтирующие их сами.

*Больше никто, как правило, оригинальными запасными частями не торгует, так как политика поставщиков техники предусматривает такую систему цен, при которой посредникам нет места.*

Такое же положение складывается и на нашем рынке с оригинальными запасными частями к импортным машинам, реализуемым официальными дилерами поставщиков.

Из этого правила есть исключения.

*Первое исключение* связано с тем, что в последнее десятилетие наметилась тенденция “молчаливого согласия” компаний-производителей машин уступить часть объемов торговли запасными частями, изготовленными независимыми специализированными заводами, этим заводам. При этом поставщики машин, будучи не вправе отказать потребителям в поставке соответствующих деталей, продолжают ими торговать, но в то же время не возражают против самостоятельного выхода изготовителей на рынок. Это касается, главным образом, таких унифицированных и стандартизированных деталей, как: свечи, фильтры, подшипники, ремни, сальники, щетки стеклоочистителя, лампочки и т. п., а также приборы освещения и их детали.

Кроме того, специализированные предприятия продают не унифицированные запасные части, такие, как: топливные насосы, карбюраторы, амортизаторы, детали тормозов и т. д. от своего имени также в тех странах и на тех участках рынка, где изготовители машин официально не торгуют, а соответствующие модели машин попадают к потребителям другими путями, без гарантий и сервиса. Так в нашей стране обеспечивались иномарки до появления уполномоченных дилеров зарубежных компаний.

Основные причины такого согласия:

- производители машин, купив у субпоставщиков детали, не могут их продавать на рынке дешевле, чем сами субпоставщики – накладные расходы в товаропроводящих сетях выше;
- производители машин с радостью сокращают торговую номенклатуру запчастей, так как громадные объемы удорожают управление запасами в товаропроводящей сети;
- производители машин не могут заставить дилеров хранить всю номенклатуру запчастей, замораживая средства, и вынуждены гарантировать короткие сроки поставок с региональных складов – а большие запасы на этих складах тоже нежелательны;
- производители машин компенсируют потери от не-торговли такой номенклатурой увеличением цен на оригинальные запасные части, которые никто не имитирует, например, детали кузова.

*Вторым исключением* является появление на некоторых рынках, например, российском, оригинальных запасных частей к некоторым машинам, поступающих через посредников, использующих или вы-

годный перепад цен, или возможности нелегального беспошлинного ввоза. На такую конкуренцию жаловалась, в частности, компания Mercedes.

Неоригинальные запасные части производятся только для продажи на вторичном рынке. Далеко не все оригинальные запасные части имеют неоригинальные аналоги. Наиболее широко представлены на вторичном рынке такие группы запасных частей, как:

- > фильтры (масляные, топливные, воздушные);
- > детали тормозной системы (колодки, диски, барабаны, суппорты, шланги, цилиндры);
- > подвески и рулевого управления (амортизаторы, пружины, рычаги, шаровые опоры, рулевые тяги и их наконечники, сайлент-блоки);
- > детали двигателя (сальники, прокладки, поршневые кольца, «вкладыши»);
- > детали системы охлаждения (радиаторы, помпы);
- > детали системы выпуска (глушители);
- > детали системы зажигания и электроники (свечи, провода высокого напряжения, катушки, коммутаторы, датчики);
- > детали электрики (стартеры и генераторы, датчики, лампочки);
- > детали трансмиссии: диски и корзины сцепления, выжимные подшипники, крестовины, ШРУСы;
- > моторные запчасти: поршневые кольца, «вкладыши», прокладки, сальники;
- > приводные ремни.

На вторичный рынок может попадать и продукция, изначально предназначенная для первичного. Это происходит, когда продукция предприятий ориентированных на сборочные конвейеры и первичный рынок остается частично невостребованной (например, упали мощности конвейера). В этом случае она реализуется через товаропроводящие сети вторичного рынка. При этом если на детали стоит торговая марка производителя автомобиля, то она должна быть удалена или скрыта.

### **Конкуренция, поставщики и продавцы**

Высокая прибыльность этого бизнеса способствует острой конкуренции.

Зарубежные фирмы обычно учитывают конкурентные качества деталей и узлов при установлении своих цен.

Не конкурирующими запасными частями называют такие детали и узлы, поставщиками которых могут быть только изготовители машин и их предприятия. Конструкция или качество этих деталей и узлов не позволяют имитаторам изготавливать их с достаточно низкой себестоимостью, чтобы конкурировать.

К ним также относят редко заменяемые детали, которые не привлекают внимания имитаторов.

К конкурирующим относят детали и узлы, серийное производство которых может быть налажено на любом специализированном предприятии: прокладки, шланги, детали сцепления и тормозов, амортизаторы, вентиляторные ремни, диски колес, некоторые детали двигателей, топливной и гидравлической аппаратуры, глушители.

Особо конкурирующими считают запасные части стандартизированного ассортимента, аналоги которых поставляются на рынки многочисленными изготовителями. В эту категорию входят такие детали, как свечи зажигания, фильтрующие элементы, стандартные подшипники и т. п.

Продуценты машин встречаются в торговле оригинальными запасными частями с четырьмя группами конкурентов.

К первой, основной, группе, относят довольно крупные предприятия, специализирующиеся на изготовлении определенной номенклатуры деталей и узлов для поставки их изготовителям машин в качестве компонентов сборки. *Те же детали* в качестве запасных частей они поставляют региональным складам изготовителей машин. Специализированное оборудование этих предприятий позволяет им также производить запасные части к машинам, с изготовителями которых они вообще не связаны никакими договорами. Выпускаемая ими продукция продается через независимые фирмы вторичного рынка, занимающиеся торговлей неоригинальными, унифицированными и стандартизированными запасными частями к разнообразным моделям машин через оптовые склады и магазины.

В качестве примера можно назвать компании: в ФРГ — “Bosch” (электрооборудование, карбюраторы, топливные насосы, форсунки), “Sachs” (амортизаторы, диски сцепления; во Франции — “Solex” (карбюраторы); в Японии — “Nishin” (электрооборудование); в Финляндии — “Atoy” (прокладки, шланги, глушители, цепи, амортизаторы, диски колес и др.); в Англии — “Girling” (детали тормозных и гидрав-

лических систем); в Дании “Kenvig” (прокладки, резиновые кольца, сальники).

Наши специализированные заводы только примериваются к производству “чужой” номенклатуры, но скоро будут ее выпускать, для иномарок, собираемых в России. Обязательным условием для организации сборочных производств является организация до половины комплектующих в России.

Второй не менее опасной группой конкурентов, ввиду их быстрой приспособляемости, считают предприятия, занимающиеся изготовлением запасных частей специально для продажи на рынке. Эти предприятия-имитаторы обычно выпускают детали узкой номенклатуры и продают запасные части по ценам, значительно более низким, чем цены основных поставщиков. Ни соответствие стандартам изготовителей, ни качество при этом не гарантированы. Фирмы, входящие во вторую группу конкурентов, имеют основных покупателей среди населения с низким уровнем доходов. Особенно это заметно в африканских и азиатских странах, где владельцев машин или механиков мастерских, имеющих невысокую техническую квалификацию, легче убедить купить неоригинальные запасные части, концентрируя их внимание на низких ценах. На нашем рынке имеются неоригинальные детали для автомобилей ВАЗ, КАМАЗ и Москвич, изготовленные зарубежными и нашими имитаторами.

Отечественных предприятий — имитаторов, выпускающих запасные части без лицензий основных конструкторов и гарантий качества, появляется все больше — от кооперативов до заводов, потерявших заказы на прежнюю продукцию.

Обе группы конкурентов специализируются только на номенклатуре высокого и постоянного спроса и имеют возможность продавать запасные части дешевле, так как, занимаясь узкой номенклатурой, имеют низкие издержки производства и распределения. Важным преимуществом местных имитаторов является то, что в цены на детали их производства для импортных машин не включены ввозные пошлины и другие сборы.

К третьей группе конкурентов относят мелкие фирмы, занимающиеся разборкой машин, проданных в лом, и продажей пригодных для дальнейшего использования деталей и узлов. Цены на такие подержанные запасные части колеблются в пределах 25-50% цен на соответствующие новые детали. “Кладбища” автомобилей приобретены

такими фирмами в собственность, при помощи властей установлены правила, по которым бросать где попало старый автомобиль стало невозможно. Владелец или страховая компания обязаны сдать его фирме, владеющей огороженным “кладбищем”, оплатив утилизацию. Утилизация большого грузовика или автобуса в ФРГ обходится владельцу в 3-5 тысяч марок.

Эти фирмы стали специализироваться на определенных моделях машин. Например, в маленькой Дании таких фирм более двадцати.

Фирмы этой группы находят довольно много покупателей среди механиков независимых мастерских и владельцев машин, имеющих невысокий доход. На нашем рынке тоже начали появляться такие фирмы. Раньше их существование было невозможно, т. к. предприятия, списывающие старую технику, обязаны были сдавать ее в металлолом, а частные владельцы легковых машин их вообще не бросали, поддерживая на ходу до полной дряхлости. Довольно много появилось и продавцов подержанных узлов и деталей для импортных автомобилей. Этот товар заказывают за рубежом, а также получают при разборке аварийных или не разрешенных таможней к регистрации машин.

Четвертую группу конкурентов составляют предприятия, которые практикуют восстановление изношенных деталей и агрегатов машин по заказам клиентов и дилеров, часто в кооперации с фирмами третьей группы.

Восстановление деталей и агрегатов у нас практиковалось всегда на ремонтных заводах, но лишь для их оборотных фондов. В свободную продажу восстановленные агрегаты и узлы только начинают поступать. В этой области хорошие перспективы у предприятий, имеющих соответствующее оборудование.

Конкуренция со стороны последних двух групп поставщиков запасных частей на зарубежных рынках заметно усилилась в 60-х годах. Обнаружив потерю части доходов вследствие их деятельности, все крупные изготовители машин приняли меры для организации качественного восстановления изношенных агрегатов. Пионером в области централизованного агрегатного ремонта считают компанию “Volkswagen”.

При помощи импортеров своих машин в Финляндии, Бельгии и других странах она организовала сбор изношенных агрегатов — двигателей, коробок передач, водяных и масляных насосов, всего более 200 наименований — и направление их на специальное предприятие в

г. Кассель, ФРГ, для ремонта. Восстановленные агрегаты и детали продаются дешевле, чем новые. Гарантийный срок на них почти достигает срока гарантий на новые изделия. Восстановление изношенных узлов и агрегатов практикуют “Ford Motors”, “Volvo”, “Saab”, “Chrysler”, “BMW”, “Caterpillar”, “Bosch” и другие компании.

Доходность при продаже восстановленных агрегатов не ниже, чем при продаже новых. Создается противодействие полукустарному низкокачественному восстановлению, которое может повредить репутации машин, сокращается производство новых, которые продавать в запасные части труднее, и отбирается соответствующая доля рынка у конкурентов.

Торговля восстановленными узлами стала основой отдельного направления — “сервиса по обмену агрегатов”, особенно развившегося в сфере ремонта дорожно-строительной, землеройной, сельскохозяйственной и другой техники, эксплуатируемой в отдаленных от крупных населенных пунктов местностях. Например, в Англии, фирма “Bawmaker” обменивает и восстанавливает около 3000 наименований узлов и агрегатов для техники компании “Caterpillar”.

Среди покупателей подержанных или восстановленных деталей за рубежом заметна роль страховых компаний. Они организуют собственные мастерские для ремонта поврежденных машин с использованием подержанных и восстановленных деталей и узлов. Такой ремонт обходится этим компаниям дешевле, чем оплата страховой премии.

Страховые компании имеют договоры о закупке запасных частей с фирмами, занимающимися разборкой старых автомобилей и восстановлением деталей. В свою очередь, страховые компании продают этим фирмам автомобили, которые нецелесообразно ремонтировать. В Швеции подобные договоры имеют страховые компании “Volksam” и “Scandia”.

Все вышеназванные виды конкуренции в торговле оригинальными запасными частями к иномаркам проявились и на нашем рынке.

Но для нашего рынка характерна и другая конкуренция. Торговлей запасными частями к *отечественной* технике занимается множество малых и больших предприятий. Никто из них не имеет монопольных дилерских прав на территорию, а получают они товар с тех же самых заводов.

К первой группе торговцев оригинальными запчастями к отечественным машинам относятся предприятия, торгующие отечественными машинами и запасными частями. Несмотря на рекламу, где упоминаются иногда слова “официальный дилер”, настоящих полноправных дилеров изготовителей машин, в зарубежном понимании этого термина, на рынке еще нет. Даже имеющиеся официальные дилеры не обязаны обеспечивать запасными частями владельцев техники, так как заводы им не дают возможности торговать этим товаром. Прежде всего, потому, что заводы не в состоянии пока обеспечить им необходимую всестороннюю поддержку.

Вторую группу торговцев оригинальными запчастями к отечественной технике составляют оптовики, продающие оптом ограниченную номенклатуру запасных частей одного-двух изготовителей. К ним относятся также и фирмы, торгующие унифицированными агрегатами и деталями.

Многие продуценты — например, машин специального назначения на базе автомобилей (автокраны, бетоновозы и т.п.) или использующие унифицированные двигатели и другие агрегаты, — ограничиваются поставкой запчастей к спецоборудованию и не принимают никаких мер для поставки покупателям запасных частей к этим автомобилям и унифицированным агрегатам. В этих условиях не только возможно, но и необходимо вполне рентабельное существование фирм, не зависящих от продуцентов и торгующих запасными частями к унифицированным агрегатам, пригодными для многих моделей машин. Спрос на такие запасные части будет существовать до тех пор, пока будут в эксплуатации соответствующие машины, постепенно сокращаясь.

К третьей группе следует отнести посредников. После развала системы централизованного материально-технического снабжения появился высокий спрос со стороны крупных предприятий, имеющих многомарочный парк машин, на услуги по закупкам для них запасных частей у многочисленных поставщиков. Спрос породил предложение, и такие фирмы появились. Часть их работают как чистые посредники, другие имеют свои склады запасных частей.

К четвертой группе отнесем магазины по розничной продаже запасных частей, являющиеся самостоятельными предприятиями, принадлежащие оптовикам или станциям техобслуживания.

Из сказанного выше понятно, почему *запасные части – сложный и даже коварный товар. Каждая деталь представляет собой отдельный товар и требует индивидуального подхода при планировании производства и сбыта.*

### **Информационное обеспечение товара**

Практика торговли запасными частями в различных странах показывает, что потребители не изучают номенклатуру запасных частей и почти все заказы поступают без указания номеров деталей по каталогу. Только немногие механики СТО достаточно уверенно пользуются каталогами и оформляют заявки с указанием номеров деталей. По этой причине продавцы обязаны консультировать заказчика, сверяться с каталогами. Прием и проверка заказов требуют не только много времени, но и высокой квалификации приемщиков заказов. Персонал торговой фирмы должен изучать системы нумерации товаров по каталогам поставщиков, применимость запасных частей во избежание ошибок при приемке, учете и продаже, а также для консультирования потребителей и уточнения их заявок, учитывая, что номенклатура, указанная в каталогах поставщиков машин, часто не соответствует той, что поставляется в запчасти. Кроме того, нужно систематически информировать персонал о новых деталях, взаимозаменяемости и т. д.

Поставщики машин издают для своих дилеров подробные руководства, которые содержат разнообразные рекомендации по всем аспектам их деятельности. Понимая, что не все дилеры смогут усвоить сложные вопросы управления, поставщики снабжают их методическими материалами, помогающими находить оптимальные решения по многим деловым проблемам — от экономичного размера заказа на запасные части до размещения деталей на складе, от расчета скидок или надбавок для покупателей до методов работы с персоналом и общения с клиентами. Для этих целей разрабатываются различные пособия, инструкции, таблицы, пользование которыми доступно людям с невысоким образовательным уровнем.

Вот типичный перечень литературы, издаваемой для дилеров каждой крупной компанией - производителем техники:

- > руководство по работе с запасными частями – организация склада, управление запасами, организация продажи;
- > каталог запасных частей;
- > инструкция по удовлетворению претензий;
- > бюллетени о новинках продукции, технические бюллетени;

> рекомендации по общению с клиентами.

Текущая информация направляется дилерам в виде отдельных бюллетеней, микрофишей, компакт-дисков, а также содержится в документах, подтверждающих принятие к исполнению очередных заказов. Например, компания “Volkswagen” по компьютерной связи направляет региональным складам результат обработки их заявок — перечень заказанных ими запасных частей, в котором при помощи специальных кодов заложена информация о замене или снятии с производства деталей и о появлении в номенклатуре новых.

### ***Каталоги***

Каталог запасных частей - это перечень деталей, составленный в определенном порядке. Он предназначен для подбора необходимой запасной части, определения места ее установки и соответствующего ей номера.

При необходимости замены деталь необходимо сначала идентифицировать, затем найти новую в товаропроводящей сети и купить, затем установить.

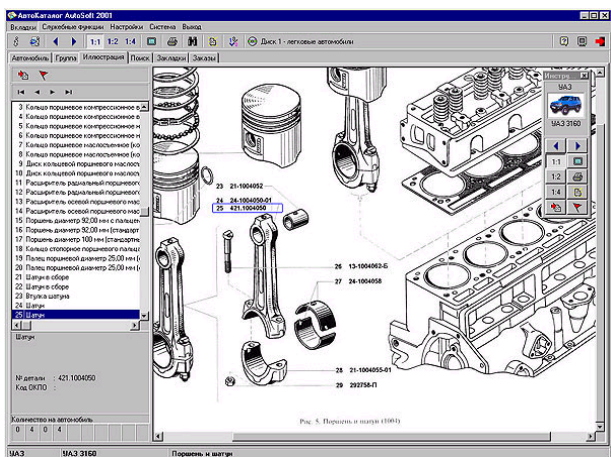
Для обеспечения поступления грамотных заявок от заказчиков зарубежные поставщики совершенствуют каталоги запасных частей, обеспечивают дилеров своевременной информацией об изменениях в конструкции машин и деталей.

Широко применяются каталоги на микрофишах — фото пленке в виде карты размером около 10х15 см, с кратностью уменьшения 42 и более.

Обновление комплектов каталогов на микрофишах во всех пунктах их использования производится поставщиками по мере появления изменений.

Все шире практикуется изготовление каталогов, инструкций по эксплуатации и ремонту на компьютерных компакт-дисках. Они также систематически обновляются у дилеров.

Пример компьютерного каталога приведен ниже. По сути, это компьютерный справочник (база данных) с информацией об устройстве автомобилей - от крупных узлов и агрегатов до запчастей с их кодами (каталожными номерами), наименованиями и графическими изображениями (чертежами).



Такие каталоги обычно встраивают в компьютерную программу по заказу запасных частей. Формирование заказа ускоряется за счет того, что номер заказываемой детали не нужно набирать на клавиатуре, достаточно выбрать его курсором на рисунке или в спецификации каталога.

Электронные каталоги позволяют сделать процесс поиска деталей максимально быстрым и удобным. Кроме того, вся информация постоянно собрана в одном месте, а не мигрирует по офису или магазину, что добавляет порядка в организацию работы.

Хранение электронной информации не требует дополнительных затрат, и даже повышает общую эффективность использования площадей. Вместо стеллажей забитых книгами – компьютер на рабочем столе.

Печатные каталоги продавцы запасных частей чаще применяют как справочники, дающие возможность перепроверить себя и показать клиентам соответствующие рисунки и номера, так как не везде есть возможность допустить клиентов к экранам компьютеров.

Обучиться работе с электронными каталогами может любой человек, мало-мальски технически грамотный. Все они устроены так, что нужно лишь внимательно смотреть подсказки, и тогда неверный выбор исключен. Для этого в каждой программе есть удобный интерфейс – визуальная оболочка, облегчающая общение пользователя с компьютером.

Система поиска любого каталога оригинальных запасных частей обеспечивает поиск относительно марки, модели, модификации, года выпуска, типа и модели кузова, типа и модели двигателя, наличия специальных систем и устройств. Для поиска необходимо из предложенных программой групп выбрать нужную, затем выбрать подгруппу, затем найти описание необходимой детали. При этом поиск может сопровождаться рисунками для визуального определения запчастей. Предусмотрена также возможность идентификации запасной части по ее оригинальному номеру с целью определения ее применяемости (для каких моделей она подходит). Существует возможность распечатать то, что отражено на экране.

Каталоги неоригинальных запасных частей обычно состояются по группам запчастей, например, фильтры, колодки или ремни на разные марки и модели техники. Реже каталоги «неоригинала» посвящены ассортименту различных групп запасных частей в рамках марки автомобиля.

В электронных каталогах неоригинальных запасных частей может быть представлена только одна группа или подгруппа запчастей, поэтому выбор там еще проще, но относительно все тех же марок, моделей и модификаций, годов выпуска, объемов и моделей двигателей и т.д. В большинстве каталогов неоригинальных запасных частей предусмотрена возможность поиска интересующего номера по оригинальному номеру запчасти, а также по номерам других производителей аналогичной продукции. Возможность вывода на печать рисунка с изображением детали или таблицы применимости запасные части существует тоже.

Каталоги неоригинальных запасных частей распространяются по товаропроводящим сетям и предназначены для территориальных дистрибьюторов и розничных продавцов. Большинство печатных изданий каталогов сопровождается их электронными версиями.

Большое количество неоригинальных запасных частей одних и тех же товарных групп, разнообразие форм неоригинальных номеров создает определенные неудобства в процессе работы магазинов. При поиске необходимой запасной части или анализе конкурентных цен необходимо проверять соответствие одного номера другому, на что уходит много сил и времени.

Многие используют для этих целей большой перекрестный каталог, позволяющий к тому же подобрать необходимую запасную часть, который называется TecDoc.

Каждый продавец запасных частей в своей ежедневной работе использует лишь некоторые товарные группы и марки неоригинальных запчастей, и лишь соответствующие номера попадают в адаптированную под свои потребности рабочую программу. При составлении собственного кросс - референса каталожных номеров как точка отсчета используется номер оригинальный, как обязательно существующий и истинный.

Для крупной малосерийной техники, начиная с грузовых автомобилей, а в последние годы и для легковых, все больше практикуются компьютерные системы каталожной информации. При малых сериях производится несколько модификаций каждой модели, машины модифицируются каждый год и выпускать печатные каталоги для них слишком долго и дорого. Предпочтение отдается компьютерному учету каждого грузовика по VIN - коду (Vehicle Identification Number) с привязкой к соответствующему набору запасных частей, хранящемуся в памяти центрального компьютера поставщика. При заказах запасных частей дилеры, принявшие машину в ремонт, сообщают на региональный склад перечень требуемых запчастей с указанием учетных номеров машины. Такие системы обеспечивают получение дилерами именно тех деталей, которые подходят к данной модификации машины.

Разумеется, применение таких систем стало возможным с развитием постоянного обмена компьютерной информацией между центральным и региональными складами, обеспечивающих поставку деталей в течение суток.

Поставщики машин, как правило, не предусматривают передачу каталогов запасных частей покупателям техники. Каталогами обеспечиваются только дилеры, т. к. они занимаются обслуживанием и ремонтом. Конечно, купить каталог может и владелец машины, но большинству они не нужны.

В каталогах деталей на наши машины, к сожалению, пока можно увидеть номера не лимитированного размера, добавления типа “зам”, “рем”. В наших каталогах приводятся все детали машин, тогда как следовало бы указывать номера только тех, которые поставляются в запасные части — было бы меньше ошибок в заявках, претензий и ненужной переписки.

Наши продуценты машин не совершенствуют каталоги и плохо информируют потребителей о технических изменениях. Поэтому при

заказе запчастей необходимо требовать полную информацию о замене деталей.

Зарубежные поставщики снабжают рынки технической информацией - каталогами и поисковыми системами на компакт-дисках. Наши заводы ничего подобного пока не готовы делать. Каталоги запчастей, которые можно найти, издаются вовсе не заводами, а коммерческими издательствами, которым просто не под силу проверить номенклатуру на соответствие с фактически выпускаемой заводами, даже если бы они хотели это сделать.

Следствием некачественной работы наших заводов с запасными частями стала такая же неудовлетворительная работа с номенклатурой официальных дилеров и фирм, торгующих запасными частями. Не изучая систем кодирования запчастей, многие фирмы предпочли учет номенклатуры по названиям деталей, а не по каталожным номерам. Это приводит к пересортице, ошибкам в заказах и в продажах клиентам.

Еще большую путаницу вносят отечественные изготовители неоригинальных запчастей к отечественным машинам. Не считая нужным вести свою нумерацию, как это делают изготовители неоригинальных запчастей к иномаркам, они продают свою продукцию под номерами оригинальных деталей. Но номера оригинальных деталей порой дополняются индексами в связи с модификацией и модифицированные детали часто подходят не ко всем машинам, а только к тем, на которые они устанавливались.

Не зная стандартов, фирмы, ведущие учет по наименованиям, и наименования составляют неверно. Самые распространенные ошибки – введение жаргона, известного далеко не всем автомобилистам («трамблер» вместо «распределитель зажигания» и др.), технически неверных названий («ось» вместо «вал» и наоборот), нестандартная последовательность слов в сложных названиях («комплект поршневых колец» вместо «кольца поршневые, комплект»; «задняя левая дверь» вместо «дверь задняя левая») и т.д. Эти ошибки приводят к непониманию приемщиками заказов заявок клиентов, невозможности найти деталь даже в собственном прейскуранте и на складе и, как следствие – пересортице, ошибкам, утере контроля.

### ***Нумерация деталей автомобилей***

Детали машин производства автозаводов СССР, СНГ, России, нумеруются в соответствии с разработанными отраслевыми стандартами.

Эти номера применяются для составления чертежей, каталогов запасных частей, планирования производства, составления заказов на запасные части.

Ниже приведены «Правила нумерации деталей автомобилей производства автозаводов СССР, СНГ, России, для составления каталогов запасных частей и заказов на запасные части». Эти правила распространяются на всю колесную технику, включая колесные тракторы. Эти правила следует изучить и применять всем, кто работает с запчастями к машинам отечественного производства.

Каталог запасных частей содержит спецификации, в которых указаны сборочные единицы и детали автомобиля, их наименование и количество на 1 машину. Каталог сопровождается иллюстрациями конструктивных сборочных единиц и деталей, расположенных в порядке сборки. Каталог является справочным пособием при составлении заявок и поставке запасных частей. Он предназначен для работников, занимающихся эксплуатацией, обслуживанием и ремонтом автомобилей, для торговых и сбытовых организаций, а также индивидуальных владельцев автомобилей.

Каталог деталей составляется на основе технической документации и охватывает всю номенклатуру деталей, которые могут потребоваться при эксплуатации и ремонте автомобилей. Каталог обычно состоит из следующих разделов:

- > Техническая характеристика модели автомобиля.
- > Правила пользования каталогом.
- > Указатель групп и подгрупп (не всегда).
- > Перечень иллюстраций.
- > Указатель покупных деталей.
- > Указатель нормализованных деталей.
- > Узлы и детали автомобиля.
- > Покупные детали (подшипники, шарики, ролики, резиновые манжеты, шланги и трубки, лампочки).
- > Нормализованные детали.
- > Номерной указатель.
- > Узлы и детали модификаций основной модели автомобилей.

В разделе «Указатель групп и подгрупп» приведен порядок расположения и указана принадлежность каждого узла или системы к определенной группе или подгруппе. Знакомство с указателем групп и подгрупп намного облегчает последующую работу с каталогом.

В разделе «Узлы и детали» даны обозначение деталей, наименование, количество деталей на подгруппу. Все узлы и детали, объединен-

ные в группы и подгруппы по функциональному признаку, расположены в порядке возрастания номеров. Крепежные детали указаны в тексте непосредственно после деталей, которые они крепят.

Узлы и детали обозначены по единой семизначной системе нумерации, действующей на всех автомобильных заводах СССР, СНГ и России.

По этой системе обозначение детали, например, **1111 - 3501010** состоит из следующих элементов:

**1111** (в данном случае цифры, отделяемые дефисом от семизначного номера детали) - индекс модели автомобиля (Ока).

**35** (первые две цифры семизначного номера детали) - номер группы «Тормоза».

**01** (вторые две цифры семизначного номера детали) - номер подгруппы «Тормоза рабочие передние».

**010** (последние три цифры семизначного номера детали) - порядковый номер детали «Тормоз правый в сборе».

Обозначение детали 1111 - 3501010 читается следующим образом: одиннадцать одиннадцать, тридцать пять, ноль один, ноль десять.

Семизначный номер, оканчивающийся на «0» присваивается узлам и агрегатам.

При введении в конструкцию **новой детали** ей присваивается свободный номер в той подгруппе, в которую она вводится.

При **изменении конструкции существующей детали** к ее номеру добавляются после дефиса специальные индексы.

Буквенные обозначения А, Б, В и т. д. после обозначения детали или сборочной единицы указывают, что в конструкцию детали или сборочной единицы были внесены изменения. Обозначения А, А1, А2 и т. д. (например 1111-3501010-А) указывают, что измененные детали сохраняют взаимозаменяемость с основной деталью (не имеющей буквы) и между собой.

Детали, имеющие обозначения Б, Б1, Б2 и т. д., не взаимозаменяемы с ранее выпущенными деталями (не имеющими буквы) или с деталями, имеющими обозначения А, А1, А2 и т. д., но взаимозаменяемы между собой.

Параллельно буквенным обозначениям при всех последующих изменениях для указания взаимозаменяемости или невзаимозаменяемости деталей или сборочных единиц вводятся цифровые индексы:

- 01 —первый взаимозаменяемый вариант;
- 02—второй взаимозаменяемый вариант;
- 09—девятый взаимозаменяемый вариант;
- 10 — первый невзаимозаменяемый вариант;
- 11 —первый взаимозаменяемый вариант невзаимозаменяемого варианта 10;
- 12—19—последующие взаимозаменяемые варианты невзаимозаменяемого варианта 10;
- 20—второй невзаимозаменяемый вариант;
- 21—29 — взаимозаменяемые варианты второго невзаимозаменяемого варианта 20 и т. д.

Цифровые индексы **01, 02, 03...**, например 1111-3501010-02, стоящие после номера детали, обозначают, что детали в процессе производства подвергались изменению, но взаимозаменяемы с первоначальной деталью (без индекса) и между собой.

Индексы **10, 11, 12...**, означают, что эти детали взаимозаменяемы между собой, но не взаимозаменяемы с первоначальной деталью, имеющей обозначение без индекса или с деталями, имеющими индексы А, А1, А2...или 01, 02..

Цифровые индексы **20, 21, 22...** означают, что эти детали взаимозаменяемы между собой (в пределах диапазона 20-29), но не взаимозаменяемы с деталью без индекса и деталями с индексами А, А1, А2, А3..., или 01, 02, 03...

Нумерация обозначения всех сборочных единиц и деталей осуществляется по единой семизначной системе. Например, вал вторичный в сборе коробки передач имеет обозначение: 452-1701105-Б, где:

452—первые цифры до тире означают модель автомобиля или, в деталях двигателя, шасси, кузова, соответственно, модель двигателя, шасси или кузова (кабины) автомобиля.

17—первые две цифры семизначного номера означают помер группы, в данном случае «Коробка передач».

01 —вторые две цифры семизначного номера означают номер подгруппы, в данном случае «Коробка передач».

105—последние три цифры семизначного номера указывают порядковый номер детали, в данном случае «Вал вторичный».

Детали производства заводов - субпоставщиков в тексте каталога даются с обозначением завода-изготовителя, но в графе «Наименование» после текста, в скобках, иногда указан семизначный номер, присвоенный этой детали на автозаводе. Каталог снабжен иллюстрация-

ми, на которых детали изображены в изометрии в порядке конструктивной сборки.

В каталоге сборочные единицы и детали сгруппированы по конструктивному и функциональному признакам. Каждая группа и подгруппа сопровождаются рисунками сборочных единиц и деталей, расположенных в порядке сборки и их взаимодействия в данной сборке, что способствует лучшему ознакомлению с конструкцией автомобилей и правильной разборке и сборке сборочных единиц. В подрисуночной подписи, кроме наименования рисунка, указана подгруппа, к которой относится изображенная на рисунке сборочная единица.

Сборочные единицы и детали на рисунках имеют позиции, а также обозначения.

Раздел «Сборочные единицы и детали» каталога представляет собой таблицу, включающую номер рисунка, позицию па рисунке, обозначение сборочных единиц и деталей, код ОКП (общесоюзный классификатор продукции), количество в подгруппе па модель автомобиля и наименование. Часть сборочных единиц и деталей комплектуется специально для запасных частей, например: комплекты поршневых колец, гильза с поршнем, комплекты шатунных и коренных вкладышей и т. д.

В разделе «Покупные детали» указаны унифицированные детали, подшипники, шарики, ролики, манжеты, шланги и трубки, лампочки; даны их основные параметры, посадочные и присоединительные размеры, а также указано, в каких подгруппах они применяются и в каком количестве на автомобиль. Таблицами этого раздела удобно пользоваться при подборе деталей, исходя из их размерности и применяемости, а также при расчете общего числа покупных изделий. В разделе «Стандартизованные детали» помещены таблицы типовых нормалей, применяемых на автомобилях, в которых указаны обозначение детали, основные размеры, количество на автомобиль, где применяется. Для каждого типа дан эскиз.

Подшипники, сальники и электрические лампы сгруппированы по назначению и типам в таблицы, которые содержат рисунок детали, обозначение или тип изделия по нумерации заводов-поставщиков, номер подгруппы, где применяется данная деталь, ее количество в подгруппе на модель автомобиля, основные размеры и наименование.

Все стандартизованные детали (болты, шпильки, винты, гайки, шайбы и т. д.) сведены в таблицы, которые содержат рисунок детали,

ее наименование, обозначение, номер подгруппы, где применяется деталь, ее количество в на модель автомобиля и основные размеры. Для облегчения поиска обозначения деталей они сгруппированы в порядке возрастания и имеют шестизначное обозначение, а в конце одно из указанных ниже условных обозначений защитных покрытий.

Например, деталь 250511-П8 обозначает шестигранную гайку, имеющую противокоррозионное покрытие П8, в данном случае - цинковое. Встречающиеся в каталоге стандартизованные детали имеют следующие покрытия:

- П - без покрытия;
- П2 — фосфатирование и промасливание;
- П4 — фосфатирование и окраска в черный цвет;
- П8 — цинкование;
- П13 — защитно-декоративное хромирование с полированием;
- П15 — оксидирование;
- П 1 б — свинцевание;
- П22 — защитно-декоративное хромирование без полирования;
- П29 — цинкованне с хроматированием.

Наравне с шестизначным обозначением стандартизованных деталей применяется восьмизначное обозначение, которое состоит из трех групп, разделяемых вертикальной наклонной чертой, например, 1/32742/01. Деталь может изготавливаться в различных вариантах, которые отличаются материалом и возможным покрытием. Основной пятизначный номер определяет деталь с размерными характеристиками. Предпоследняя цифра восьмизначного обозначения является условным обозначением материала детали, а последняя - условным обозначением покрытия.

Значение цифр, указывающих материал детали

Обозначение	Материал
	Сталь с пределом прочности на разрыв, кгс/мм <sup>2</sup> :
0	34 - 50
1	50 - 80
2	80 - 100
3	100 - 120
4	Латунь
5	Легкий сплав

6	Медь
7	Другие металлические материалы, кроме перечисленных
8	Неметаллические материалы
9	Смешанные материалы

Значение цифр, указывающих покрытие

Обозначение	Покрытие
0	Отсутствие покрытия
1	Цинкование
2	Хроматирование
3	Фосфатирование
4	Лужение
5	Никелирование блестящее
6	Оксидирование

Номерной указатель содержит все детали каталога (кроме нормализованных деталей), расположенные в порядке возрастания обозначений, номер подгруппы, где применяется деталь, и количество в подгруппе на модель автомобиля.

Детали и сборочные единицы, заимствованные от автомобилей старых моделей, сохраняют свои прежние обозначения.

Детали или сборочные единицы, используемые только для ремонта, имеют буквенные приставки Р, Р1, Р2 или АР, АР1 и т. д. Например, ВК24-1000100-АР — комплект поршневых колец ГАЗ24 с увеличенным размером на 0,50 мм.

Сборочные единицы и детали, обозначение которых выделено полужирным шрифтом, составляют рекомендованную заводом номенклатуру запасных частей.

Условное обозначение «+» означает возможное изготовление сборочной единицы или детали в варианном исполнении.

Чтобы найти номер нужной детали, следует по ее функциональной принадлежности определить (по указателю групп и подгрупп), к какой подгруппе она относится. В разделе «Узлы и детали» на рисунке, относящемся к данной группе или подгруппе, найти деталь, (по внешнему виду и месту ее расположения в узле), а затем по номеру рисунка и номеру позиции найти строку в тексте, где помещены обозначение и

наименование данной детали. В каталогах, издаваемых в последние годы, номера деталей указываются сразу на рисунках.

В разделе «Номерной указатель» перечислены в порядке возрастания номеров детали автомобилей (кроме нормализованных деталей). Против номера детали указаны, количество деталей на автомобиль и номера подгрупп, где применяется данная деталь.

В старых каталогах можно видеть для каждой детали «Код ОКП». Это код «Общесоюзного классификатора продукции», применявшийся для централизованного планирования производства и сейчас не находящий применения.

### Указатель групп и подгрупп

Группа	Подгруппа	Наименование	Группа	Подгруппа	Наименование
10		Двигатель		3829	Датчик указателя давления масла
	1000	Двигатель		3847	Блок электронного управления
	1001	Подвеска двигателя	39		Инструмент и принадлежности
	1002	Блок цилиндров		3901	Инструмент водителя и приспособления
	1003	Головка блока цилиндров		3912	Санитарные принадлежности
	1004	Поршни и шатуны		3913	Домкрат винтовой
	1005	Вал коленчатый		3914	Утеплители
	1006	Вал распределительный	60		Кузов
	1007	Клапаны и толкатели		5000	Кузов в сборе
	1008	Газопровод	51		Пол
	1009	Картер масляный		5101	Пол
	1011	Насос масляный		5102	Настил пола
	1013	Радиатор масляный		5107	Кожухпола
	1014	Вентиляция картера		5109	Коврики пола
	1016	Привод распределителя зажигания		5112	Термошумоизоляция пола
	1017	Фильтр очистки масла	52		Окно ветровое
11		Система питания		5205	Стеклоочиститель и привод
	1101	Бак топливный		5206	Стекла, уплотнители и отделочная рамка ветрового окна
	1103	Пробка топливного бака		5208	Омыватель ветрового стекла
	1104	Трубопроводы топливные	53		Передок
	1106	Насос топливный		5301	Передок
	1107	Карбюратор		5302	Обивка передка

	1108	Акселератор (управление подачей топлива)		5303	Ящик вещевой
	1109	Фильтр воздушный		5312	Термошумоизоляция перегородка
	1117	Фильтр тонкой очистки топлива		5325	Панель приборов
	1127	Устройства дополнительные карбюратора		5326	Консоль панели приборов
12		Система выпуска отработавших газов	54	5401	Боковина
	1201	Глушитель		5402	Обивка боковины
	1202	Резонатор		5403	Окно боковины
	1203	Трубы выпускные и подвеска глушителя	56		Задок
	1213	Система рециркуляции отработавших газов		5601	Задок
13		Система охлаждения		5602	Обивка полки задка
	1301	Радиатор		5603	Окно задка
	1303	Трубопроводы и шланги		5604	Крышка багажника
	1304	Пробка радиатора		5605	Петли и упор крышки багажника
	1305	Краник сливной		5606	Замок багажника
	1306	Термостат		5608	Обивка багажника
	1307	Насос водяной		5613	Крышка лока запасного колеса
	1308	Вентилятор и его привод		5629	Воздуховод
	1309	Кожух вентилятора			
	1310	Жалюзи радиатора	57		Крыша
	1311	Бачок расширительный		5701	Крыша
16		Сцепление		5702	Обивка крыши
	1601	Сцепление		5712	Термошумоизоляция крыши
	1602	Механизм и привод управления сцеплением	61		Дверь передняя
17		Коробка передач		6100	Дверь передняя в сборе
	1700	Коробка передач в сборе		6101	Дверь передняя
	1701	Коробка передач		6102	Обивка передней двери
	1702	Механизм переключения передач		6103	Окно передней двери
18		Раздаточная коробка		6104	Стеклоподъемник передней двери
	1801	Раздаточная коробка в сборе		6105	Замок и ручки передней двери
22		Привод ведущих мостов		6106	Навеска передней двери
	2200	Карданная передача трансмиссии		6107	Уплотнители передней двери
	2201	Карданный вал заднего моста		6112	Термошумоизоляция передней двери
	2215	Привод передних ведущих колес		6114	Подлокотник передней двери
23		Мост передний ведущий	62		Дверь задняя

	2301	Мост передний ведущий в сборе		6200	Дверь задняя в сборе
	2303	Дифференциал переднего ведущего моста		6201	Дверь задняя
24		Мост задний		6202	Обивка задней двери
	2400	Мост задний в сборе		6203	Окно задней двери
	2401	Картер и кожухи полуосей заднего моста		6204	Стеклоподъемник задней двери
	2402	Главная передача		6205	Замок и ручки задней двери
	2403	Дифференциал и полуоси заднего моста		6206	Навеска задней двери
28		Рама		6207	Уплотнители задней двери
	2801	Рама		6212	Термошумоизоляция задней двери
	2802	Брызговик		6214	Подлокотник задней двери
	2803	Бампер передний	63		Дверь задка
	2804	Бампер задний		6300	Дверь задка в сборе
29		Подвеска		6301	Дверь задка
	2901	Подвеска передняя в сборе		6303	Окно двери задка
	2902	Пружины передней подвески		6305	Замок и ручки двери задка
	2904	Стойки и рычаги передней подвески		6306	Навеска и механизм уравновешивания замка двери задка
29	2905	Амортизаторы передние		6307	Уплотнение двери
	2906	Стабилизатор поперечной устойчивости	68		Сиденья
	2912	Рессоры задние		6800	Сиденье водителя
	2915	Амортизаторы задние		6803	Подушка сиденья водителя
30		Ось передняя		6804	Механизм регулирования положения сиденья водителя
	3001	Кулаки поворотные		6805	Спинка сиденья водителя
31		Колеса		6808	Подголовник сиденья водителя
	3101	Колеса		6810	Сиденье переднее
	3102	Колпаки колес		6813	Подушка переднего сиденья
	3103	Ступица передних колес	68	6814	Механизм регулирования положения переднего сиденья
	3105	Держатель запасного колеса		6815	Спинка переднего сиденья
	3106	Покрышки и камеры, шины бескамерные		6818	Подголовник переднего сиденья
34		Управление рулевое		6820	Сиденье заднее
	3400	Управление рулевое в сборе		6823	Подушка заднего сиденья
	3401	Механизм рулевого управления		6825	Спинка заднего сиденья
	3402	Колесо рулевого управления		6826	Подлокотник заднего сиденья
	3403	Крепление колонки рулевого управления		6840	Сиденье двухместное

	3414	Тяги рулевые		6841	Остов двухместного сиденья
				6842	Обивка двухместного сиденья
35		Тормоза		6843	Подушка двухместного сиденья
	3501	Тормоза рабочие передние		6845	Спинка двухместного сиденья
	3502	Тормоза рабочие задние и тормозные барабаны		6870	Сиденье откидное
	3504	Педаль и привод механизма управления тормозами		6871	Остов откидного сиденья
	3505	Цилиндр главный гидротормозов		6873	Подушка откидного сиденья
	3506	Трубопроводы		6875	Спинка откидного сиденья
	3508	Привод механизма управления стояночным тормозом	78		Перегородка кузова
	3510	Усилитель тормоза вакуумный		7801	Перегородка
	3535	Регулятор тормозного момента гидравлических систем		7802	Накладка перегородки
	3546	Сигнализация прекращения действия тормозов аварийная		7803	Окно перегородки
	3552	Трубопроводы вакуумного усилителя тормоза			
37		Электрооборудование	79		Радиооборудование
	3701	Генератор		7901	Радиоприемник
	3702	Регулятор напряжения		7903	Антенна
	3703	Батарея аккумуляторная			
37	3704	Выключатель зажигания		7904	Фильтры радиопомех
	3705	Катушка зажигания		7905	Провода радиооборудования
	3706	Датчик-распределитель		7909	Громкоговоритель
	3707	Свечи и провода зажигания	81		Вентиляция и отопление
	3708	Стартер		8101	Отопитель
	3709	Переключатели		8101	Отопитель и трубопроводы
	3711	Фары		8102	Обогрев ветрового стекла
	3713	Патроны ламп		8103	Распределитель воздухообогрева
	3714	Плафоны внутреннего освещения кузова		8104	Вентиляция кузова
	3715	Лампы переносная и подкапотная		8107	Крепление заднего отопителя
	3716	Фонари задние		8108	Обогрев боковых стекол кузова
	3717	Фонарь освещения номерного знака		8109	Управление вентиляцией и отоплением кузова
	3720	Выключатель сигнала торможения		8110	Отопитель кузова задний
	3721	Сигналы звуковые		8119	Воздухопроводы
	3722	Предохранители электрических цепей		8120	Трубопроводы

	3723	Соединители электропроводов		8126	Обогрев стекла окна задка
	3724	Электропровода	82		Принадлежности кузова
	3725	Прикуриватель		8201	Зеркала (для модели
	3726	Указатели поворота		8202	Держатели (поручни), крючки для одежды
	3734	Коммутатор транзисторный		8203	Пепельницы (для модели ГАЗ-24-10)
	3737	Выключатель „массы“		8204	Козырек противосолнечный
	3743	Фары противотуманные		8217	Ремень безопасности
	3757	Фонари опознавательные	84		Оперение (облицовка)
38		Приборы		8401	Облицовка радиатора
	3801	Комбинация приборов		8402	Капот
	3802	Спидометр		8403	Крыло переднее
	3803	Сигнализаторы		8404	Крыло заднее
	3804	Часы		8406	Замок и привод замка капота
	3817	Таксометр		8407	Навеска и упор капота
	3819	Вал гибкий спидометра		8413	Люк заднего крыла
	3827	Датчик указателя уровня топлива			
	3828	Датчик указателя температуры охлаждающей жидкости			

### ***Нумерация деталей зарубежной техники***

Кодирование оригинальных деталей зарубежных машин осуществляется по тем же принципам, что и у нас, т.е. номера деталей несут информацию об агрегатах, узлах, группах оборудования, иногда материалах, из которых изготовлены.

Для всех марок и моделей в рамках одного производителя используется единая форма кодировки.

Например:

Mercedes – xxx\_xxx\_xx\_xx,

BMW – xx\_xx\_x\_xxx\_xxx,

Toyota – xxxxx\_xxxxx(буква),

Volkswagen/Audi - xxx\_xxx\_xxx\_(буква) или  
x(буква)x\_xxx\_xxx\_(буква),

Subaru – xxxxx-(буква)(буква)xxx.

В каталогах имеются подробные объяснения значений каждого знака в номере детали.

Для неоригинальных запасных частей каждым производителем применяется своя буквенно-цифровая кодировка. Каталоги неоригинальных запасных частей формируются обычно по принципу одной товарной группы запчастей, но на разные марки и модели техники. Реже, но бывает, что поставщиком предлагается каталог, специализированный по марке или маркам автомобилей (например, запасные части для Mercedes Benz (от Febi или Lemforder), для автомобилей немецкого производства (от Hans Pries), или японских автомобилей (Nipparts)).

Каждой детали соответствует определенный номер, причем, у другого оператора вторичного рынка для точно такой же детали будет другой номер. Это является главным неудобством для работников магазинов и станций техобслуживания. Приходится тратить много времени на идентификацию и перевод одних неоригинальных номеров в другие и «привязывать» все к единой системе отсчета, как правило, оригинальным номерам деталей. Даже наиболее полный кросс-референс по «неоригиналу» «Tech Doc» иногда помочь не в силах. Эта программа составляется заинтересованными лицами, которые предлагают за некоторую плату поучаствовать в создании информационной базы операторов «афтермаркет». В итоге все сводится к тому, что больше информации о том, кто активней проявил себя в этом процессе (очевидно, с финансовой точки зрения). В «Tech Doc» можно увидеть информацию о товаре, которого вообще не увидишь на российском рынке, ибо им никто из оптовиков никто не торгует. В то же время банальнейшая деталь и распространенная на нашем рынке марка не «пробиваются», например, по применимости.

Для неоригинальных запасных частей характерна ситуация, когда каталожный номер детали может не совпадать с номером, проставленным на самом изделии. Как правило, на самой детали стоит технологический номер, необходимый для процесса производства, который в дальнейшем в процессе продажи не используется.

### **Торговые марки**

С появлением рыночных отношений на помещениях торговцев и ремесленников появились вывески, отражающие специфику их деятельности словами или символами. Позднее на вывесках стали фигурировать имена владельцев предприятий, а затем и эмблемы (по аналогии с фамильными гербами). В те же времена у мастеров-

ремесленников появилась традиция клеймить произведенные ими изделия, что являлось одновременно и отличительным признаком и гарантией. Это были первые товарные знаки.

Аналогичных товаров и услуг становилось все больше и у их производителей появилась необходимость каким-то образом выделять свою продукцию в общей массе. Товарный знак стал инструментом продвижения товара и получил название торговой марки.

Рост производства и развитие торговых отношений привело к появлению совершенно нового подхода к реализации товара, – для того чтобы его продавать, необязательно его производить. Понятие торговой марки приобрело то содержание, которое имеет и в настоящее время. Торговая марка – это имя товара, под которым он продвигается на рынке. При этом под одной торговой маркой могут продаваться товары разных производителей.

Для торговли запасными частями продажа «чужого» товара под своей маркой является нормальной практикой. Далеко не все оригинальные запасные части производятся самим изготовителем автомобиля, но, поступая в его распоряжение, в дальнейшем продаются под его маркой.

Некоторые современные торговые марки запасных частей появились еще до появления первых автомобилей. Их владельцы занимались различной деятельностью, иногда совершенно не связанной с автотехникой – например, Bosh, General Electric и др.

Оригинальные и неоригинальные запасные части продаются под определенными торговыми марками, которые могут не совпадать с марками фактических производителей (марка производителя обычно проставляется на самом изделии).

В отличие от оригинальных запчастей, которые с согласия их изготовителей продаются под торговой маркой производителей техники, неоригинальные запасные части реализуются под маркой их исходного продавца.

Исходный (или начальный) продавец – это глобальный оператор (дистрибьютор). Это фирма, учредителями которой могут быть как независимые структуры, так и производители запчастей, создающие ее для сбыта собственного товара. Глобальный оператор создает товаропроводящую сеть, формирует ассортимент предлагаемых к продаже товаров, составляет каталог и прейскурант.

Глобальные операторы заказывают продукцию на различных предприятиях и продают их под своей или арендованной торговой маркой.

Наличие у компании торговой марки способствует более эффективному продвижению товара на рынке. В маркетинге существует специальный термин – «брэндинг», который означает совокупность приемов создания долгосрочного покупательского предпочтения определенной торговой марки. В сознании потенциальных покупателей нужно создать и закрепить положительный образ торговой марки, что впоследствии должно сказаться на выборе товаров с этой маркой среди конкурирующих.

Сначала разрабатывают название, графическое решение, стиль (форму, сочетание цветов). Затем составляется программа продвижения торговой марки – определяется целевая аудитория, конкуренты, сильные и слабые стороны. Затем ее тиражируют, закрепляют в сознании потребителей путем проведения рекламных мероприятий, распространения плакатов, сувениров, листовок и т.д.

Когда торговая марка становится широко известной, ее называют «брэндом». Брэнд является мощным средством продвижения товаров и приобретает самостоятельную стоимость, доходящую до миллиардов долларов. Отталкиваясь от оценки брэнда, некоторые его владельцы иногда продают право его использования другим фирмам.

На оригинальные запасные части полностью распространяется авторитет основной марки – марки производителя техники. Причем он настолько высок, что конечного потребителя совершенно не волнует, кто и где произвел запчасть, если ее использует и продает производитель техники. Отдав однажды предпочтение технике определенной марки, потребитель лучше всего воспринимает и запасные части той же марки. Поэтому любой производитель запасных частей хочет стать поставщиком сборочного конвейера, так как дальнейшее продвижение товара полностью берет на себя производитель техники.

Однако если поставщикам автозаводов не нужно проводить широкомасштабных рекламных акций, то это вовсе не означает отсутствия конкурентной борьбы. Она ведется между существующими поставщиками на конвейер и претендентами, так как автосборочные предприятия предпочитают иметь нескольких поставщиков одинаковых комплектующих в целях исключения остановок конвейера вследствие перебоев в поставках из-за любых проблем у изготовителей.

В торговле запасными частями распространена практика продажи изделий одного изготовителя под совершенно разными торговыми марками, причем это касается как оригинальных, так и неоригинальных запчастей. При этом для неоригинальных часто используется термин «переупаковка».

Продажа запасных частей различных производителей под единой торговой маркой предназначена для расширения ассортимента и увеличения привлекательности предложения для покупателей и более полного удовлетворения их спроса.

Серьезные операторы «афтермаркет» стараются соблюдать чистоту «бренда» и если переупаковывают чужой товар, то лишь равный по качеству своему. Бывают случаи, когда под чьей-либо маркой на вторичном рынке продается «оригинал» – в неоригинальной упаковке лежит оригинальная запчасть. Это происходит в том случае, когда у производителя оригинальной продукции появляются «излишки», по той или иной причине не попавшие в первичную сеть. Во-первых, это продукция, которая производилась для конвейера, но при замене старой модели на новую, оказалась невостребованной. Во-вторых, объем производства позволяет сделать продукции больше, чем можно продать автозаводам. Или, например, появился конкурент, который «отбирает» часть конвейерных поставок (автопроизводителю выгодно иметь несколько поставщиков однотипного товара). Строго говоря, любой производитель оригинальных запасных частей обязан предотвращать их попадание на вторичный рынок. Ведь в цивилизованном мире использование чужого товарного знака (в данном случае клейма производителя автомобиля) считается серьезным правонарушением и может повлечь судебное разбирательство. Поэтому, когда на одном и том же производстве изготавливаются как оригинальные, так и неоригинальные детали, то, если это возможно (позволяет технология), оригинальное клеймо не ставится еще в процессе производства. Или в процессе подготовки отправки товара на вторичный рынок оно тщательно скрывается (закрашивается, заклеивается, затирается, стачивается). Такие детали еще называют «неоригиналом оригинального происхождения (или качества)» и именно такие детали наиболее привлекательны для продажи на вторичном рынке.

Конечно, операторам вторичного рынка не всегда удастся расширить свой ассортимент за счет «переупаковки», и у одного оператора предложение получается шире, чем у другого. Бывает и так, что в дело вмешивается автопроизводитель, который настаивает на том, что дан-

ная деталь должна продаваться только на первичном рынке. Поэтому одну запасная часть оригинального происхождения можно встретить на вторичном рынке, а другую, этого же производителя, нет. В общем, через первичную сеть можно приобрести абсолютно любую оригинальную автозапчасть, а ассортимент «неоригинала» ограничен.

Формировать у потребителей предпочтения для неоригинальных запасных частей сложно. Розничный покупатель не всегда помнит торговые марки тех запчастей, которые ему довелось покупать. Кроме того, ассортимент неоригинальных запасных частей одной торговой марки ограничен и клиент вынужден приобретать запасные части различных торговых марок, забывая об их преимуществах или недостатках.

Говорить о предпочтениях торговой марки неоригинальных запасных частей можно только в комплексе поставщик-продавец-покупатель. Рекламное воздействие на конечного потребителя может оказываться скорее имиджевое, в расчете на запоминание названия, логотипа, стиля торговой марки.

В розничной торговле можно использовать лишь плакаты и сувениры, как помощь продавцу в общении с покупателем. Активно продвигать ту или иную марку неоригинальных запасных частей можно лишь в среде специалистов – оптовых и розничных продавцов и механиков. А уж они, в свою очередь, имея заинтересованность в продаже товара, будут формировать к нему отношение покупателей.

Пожалуй, в большей степени это справедливо для розничной торговли, где конечный потребитель, как правило, совершенно не осведомлен о преимуществах тех или иных торговых марок. С одной стороны для продавца это хорошо, так как можно рассказать покупателю много нового о товаре, может быть, что-то приукрасить, а заодно и продемонстрировать свой уровень знаний. Но можно и «нарваться» на настороженность покупателя к неизвестному товару и на негативное отношение к конкретной марке. В этом случае многое зависит от продавца, его квалификации и желания.

### **Сертификация**

Нанесение ущерба правам, законным интересам и здоровью граждан может быть связано с использованием при производстве продукции некачественных материалов и запрещенных технологий. Поэтому многие виды продукции, *в том числе и запасные части*, подлежат обязательной сертификации. Сертификация продукции - процедура тести-

рования, проверки, испытания продукции или услуг, производимых предпринимателями, на соответствие требованиям, установленным стандартами, техническими условиями или другими нормативными актами по качеству, техническим параметрам, безопасности и т.д. – в зависимости от вида продукции. Сертификация производится независимыми от изготовителей, продавцов, исполнителей и потребителей организациями и подтверждается выдаваемыми ими удостоверениями в письменной форме.

В каждой промышленно развитой стране существует система стандартизации производства и сертификации реализуемой продукции. Стандарты определяют нормы качества выпускаемой продукции, в том числе и запчастей. Кроме того, существуют стандарты качества организации самого процесса производства.

Общепринятыми являются международные стандарты системы качества ISO9001, ISO9002. Проводят сертификацию различные компетентные и уполномоченные государством организации, о чем выдается соответствующее свидетельство. На основании подобных документов специальными органами выдаются сертификаты соответствия продукции внутренним стандартам качества страны. В случае если у органа сертификации возникают какие-то сомнения по поводу качества продукции, он может провести испытания в приспособленных для этого условиях.

Сертификаты соответствия предназначены главным образом для конечных потребителей, как свидетельство качества и безопасности товара. Для торговцев они обязательны - их отсутствие у продавцов может повлечь за собой штрафные санкции со стороны государственной торговой инспекции и вызвать подозрение у государственных налоговых структур.

Наиболее достоверной информацией по происхождению товара и его качеству располагают оптовые фирмы, которые получают информацию от производителей.

На упаковке зачастую должен быть знак соответствия (стилизованная буква РС) продукции стандартам качества РФ. К сожалению, далеко не всегда этот знак подтверждает качество и легальное происхождение товара.

По международным нормам торговли на упаковке товара должен содержаться ряд сведений о товаре: вид товара, производитель, страна происхождения и др. Наиболее полная информация подобного рода

обычно содержится в штриховом коде, обязательно присутствующем на большинстве современных товаров.

Неоригинальные запчасти, которые продаются на вторичном рынке, упакованы в коробку характерной «фирменной» расцветки, с обязательной торговой маркой оператора вторичного рынка и, если на это есть соответствующее право, маркой фактического производителя запчасти. На коробке также указывается адрес головного для данной территории подразделения оператора вторичного рынка, а в штрихкоде указаны реквизиты фактического места отгрузки товара потребителю.

На коробке указывается каталожный номер продукции (по каталогу оператора «афтермаркет»), применяемость (марки и модели техники), иногда ссылка на соответствующий номер оригинальной детали (для облегчения идентификации при продаже конечному потребителю), а иногда и каталожные номера аналогов нескольких основных поставщиков-конкурентов вторичного рынка.

Не всегда указывается страна происхождения (чего не бывает с оригинальными запчастями). Особенно дорожат принадлежностью продукции своей стране немцы, французы, итальянцы и японцы, которые стараются ставить соответствующее клеймо даже на самих деталях.

Надо заметить, что некоторые поставщики неоригинала допускают маленькую, абсолютно легальную хитрость, регистрируя свое торговое имя с принадлежностью к стране (Febi Germany, Meyle Germany, Al-Ko Germany), при этом необязательно продукция упакованная в коробку с такой маркой сделана в Германии. Делается это с расчетом на восприятие потенциальным покупателем именно имиджа страны (например, считается, что немцы – народ педантичный и аккуратный, не допускающий безразличия и брака в работе).

Изготовители и продавцы продукции, подлежащей обязательной<sup>2</sup> сертификации и реализуемой на территории Российской Федерации, обязаны<sup>3</sup>:

> реализовывать эту продукцию только при наличии **сертификата соответствия**, выданного или признанного уполномоченным на

---

<sup>2</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 года № 1013

<sup>3</sup> Статья 13 Закона Российской Федерации от 10 июня 1993 года №5151-1 “О сертификации продукции и услуг”.

то органом, или **декларации о соответствии**, принятой в установленном порядке;

> обеспечивать соответствие реализуемой продукции требованиям нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована, и маркирование ее знаком соответствия в установленном порядке;

> указывать в сопроводительной технической документации сведения о сертификате или декларации о соответствии и нормативных документах, которым должна соответствовать продукция, и обеспечивать доведение этой информации до потребителя (покупателя, заказчика);

> приостанавливать или прекращать реализацию продукции, если она не отвечает требованиям нормативных документов, на соответствие которым сертифицирована или подтверждена декларацией о соответствии, по истечении срока действия сертификата, декларации о соответствии или срока годности продукции, срока ее службы, а также в случае, если действие сертификата приостановлено либо отменено решением органа по сертификации;

> обеспечивать беспрепятственное выполнение своих полномочий должностными лицами органов, осуществляющих обязательную сертификацию продукции и контроль за сертифицированной продукцией;

> извещать орган по сертификации в установленном им порядке об изменениях, внесенных в техническую документацию или в технологический процесс производства сертифицированной продукции.

Добровольная сертификация проводится по инициативе заявителей в целях подтверждения соответствия продукции требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов, определяемых заявителем.<sup>4</sup>

Нормативными документами регламентируются случаи обязательной сертификации<sup>5</sup>, перечень товаров, подлежащих сертификации<sup>6</sup>,

---

<sup>4</sup> Статья 17 Закона Российской Федерации от 10 июня 1993 года №5151-1 "О сертификации продукции и услуг".

<sup>5</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 года № 1013

<sup>6</sup> "О Номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации" Постановление Госстандарта РФ от 23 февраля 1998 г. N 5, (с изменениями от 14, 28 апреля, 6 октября 1998 г., 4 марта, 12 апреля 1999 г.)

перечень товаров, подлежащих сертификации при импорте<sup>7</sup>, а также перечень услуг, подлежащих сертификации.<sup>8</sup>

### **Сопутствующие товары**

К торговле сопутствующими товарами – принадлежностями, технологическими материалами, материалами для ухода, материалами для ремонта и обслуживания, *следует относиться как к торговле товарами широкого потребления и применять соответствующие методы маркетинга в отличие от методов, применяемых в торговле запасными частями.*

#### Принадлежности

К принадлежностям (аксессуарам) относят:

Унифицированные детали и узлы, не привязанные жестко к моделям машин: аккумуляторы, диски колес, шины и камеры, свечи, зеркала и т.п. Их относят и к группе запчастей, и к группе принадлежностей. У них множество изготовителей, не «привязанных» к изготовителям машин.

Обязательные принадлежности: домкраты, ключи, буксирные тросы, аптечки, знак вынужденной остановки, насосы для подкачки шин, огнетушители, пусковые провода.

Необязательные: дополнительные фары и другие осветительные приборы, антенны, аудиоаппаратура, сигнализации, противоугонные устройства, чехлы, канистры, багажники.

#### Технологические материалы

Масла: моторные (синтетические, минеральные, полусинтетические – для бензиновых и дизельных, легковых и грузовых автомобилей, а также мотоциклов), трансмиссионные (для механических коробок передач, автоматических коробок передач, дифференциалов), для гидравлических систем (гидроусилитель руля, гидротрансформаторы,

---

<sup>7</sup> Что необходимо знать бизнесмену при ввозе на территорию Российской Федерации товаров, подлежащих обязательной сертификации". Письмо Московского таможенного управления от 20 ноября 1998 г. N 04-14/11974

<sup>8</sup> "Перечень услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, подлежащих обязательной сертификации." Приложение 2 (обязательное) к нормативному акту "Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств", Система сертификации ГОСТ Р. (Утверждена постановлением Госстандарта РФ от 11 ноября 1994 г. N 21)

автоматические КПП), специальные (например, для компрессоров системы кондиционирования).

Смазки (консистентные, пластичные, проникающие).

Технические жидкости тосол, антифриз, жидкости для гидравлических тормозов, жидкость для омывателей.

#### Материалы для ремонта и обслуживания

Инструменты, приспособления.

Детали крепежа (нормали), заклепки, электроды.

Литература для ремонта, каталоги запчастей.

Антикоррозионные составы, присадки к маслам и топливу, очистители и промывочные жидкости для систем смазки, питания, охлаждения двигателя.

Герметики (для шин, системы охлаждения, уплотнения соединений деталей двигателя), клеи (универсальные и специальные).

Преобразователи ржавчины, шпатлевка, стекловолокно, грунтовка, растворители, автоэмаль и автолак.

#### Материалы для ухода

Щетки, тряпки, полироли, подкрашивающие карандаши и т.п.

Шампуни, очистители грязи и пыли, пасты и полироли, составы по уходу за различными элементами салона.

#### Товары прочие

Литература для водителей

Детали для тюнинга: подкрылки, спойлеры, кенгурятники, люки и т.п.

Наклейки информационные.

Декоративные молдинги, наклейки и т.п.

Другие нужные и ненужные товары.

Очень популярным способом дополнительного оснащения автомобилей стал тюнинг (от английского tuning – настройка, приспособление). Дополнительные пластиковые или композитные элементы – спойлеры, дефлекторы, молдинги, дуги на бамперы и пороги, а также нестандартные элементы светотехники могут не только преобразить

автомобиль внешне, но и улучшить некоторые функциональные характеристики. Например, коэффициент аэродинамического сопротивления, влияющий на управляемость и экономичность автомобиля или расширить зону освещенности дороги, что важно для тех, кто часто ездит в темное время суток.

Надо заметить, что существует и более серьезный тюнинг, который еще называют «инжиниринг». При инжиниринге доработке подвергают различные узлы и агрегаты автомобиля: двигатель, тормоза, несущие элементы кузова. Такой тюнинг под силу только профессионалам высокого класса, которые в состоянии рассчитать в комплексе изменение различных характеристик автомобиля. С точки зрения рынка, тюнинг – это удовлетворение запросов владельцев автотехники, желающих выделить свой автомобиль среди других серийных. Например, даже такой автомобиль как «Мерседес-Бенц», официально (с разрешения производителя) тюнингуют несколько специализированных фирм (Brabus, Lorinser, AMG).

## РЫНОК ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

*Запасные части, как и любой товар, имеют свою цену, качество и способность удовлетворять потребности людей. Следовательно, эти три параметра должны быть конкурентоспособны.*

### **Обеспечение проданных машин оригинальными запасными частями**

Основой для успешной торговли машинами за рубежом является *системная* организация торгово-сервисных сетей для продвижения машин, запасных частей и услуг по ремонту. Такие сети предоставляют, в соответствии с требованиями законов о защите прав потребителей, в каждом предприятии, торгующем техникой от имени изготовителя, весь комплекс услуг по гарантийным и последующим ремонтам силами обученных изготовителями механиков.

Самое главное, сети обеспечивают такую организацию поставок запасных частей, которая гарантирует доставку ремонтнику или конечному потребителю в любой точке рынка любой детали в течение суток с момента обращения. *Все организационные и управленческие решения в таких сетях базируются на максимальном соблюдении интересов потребителя.*

Оригинальные запасные части поставляются, в соответствии с законодательством о защите прав потребителей почти всех стран, включая Россию, в течение всего срока выпуска соответствующих моделей машин и не менее 8-10 лет после прекращения выпуска машин.

Качество обеспечения запасными частями — полная номенклатура и максимум сутки на ожидание детали — самый главный аргумент для привлечения дилеров и обеспечения конкурентоспособности техники. Это поняли полвека назад все зарубежные организаторы торговли техникой и приняли необходимые меры.

Торгово-сервисные системы включают три уровня складов:

- центральные или зональные склады изготовителей, обслуживающие региональные склады своей системы продвижения товаров в географических или административных регионах;

- региональные склады, обслуживающие своих дилеров в одном регионе;

- дилерские, обслуживающие розничных и мелкооптовых потребителей в районах потребления товаров.

Зональные и региональные склады называют дистрибьюторскими (распределительными), так как они реализуют товары оптом не конечным потребителям, а соответствующим складам - звеньям товаропроводящих систем.

Дилерские (торговые) склады реализуют товары розничным потребителям непосредственно и через своих торговых агентов, содержащих магазины или другие пункты сбыта.

Задачи дистрибьюторских складов - организация эффективной деятельности по обеспечению торгово-сервисной сети, критерии эффективности – удовлетворение заказов по номенклатуре на 90-95% (для складов официальных дистрибьюторов), срочные отгрузки в течение суток за пределы области,<sup>9</sup> в течение полусуток в пределах области. Несрочные отгрузки – в течение не более 2 дней.

Новой техникой торгуют только предприятия, уполномоченные изготовителями машин представлять интересы изготовителей, рассматривать на месте все претензии по гарантиям, осуществлять ремонт только в соответствии с технологией, рекомендованной изготовителями, обеспечивать поставку любых запасных частей, включенных в прейскуранты изготовителей.

Такие предприятия называются *полномочными дилерами*, в англоязычных странах *authorized dealer*, во франкоязычных — *concessionnaire autorise*. И буквальный, и смысловой перевод означает, что дилер или концессионер уполномочены — т. е. им доверено, разрешено и поручено — решать все вопросы и проблемы, связанные с продаваемой техникой. В России их называют *официальными дилерами*. Несложно догадаться, что дилеры могут решать проблемы, только имея полную техническую, информационную, правовую и ценовую поддержку изготовителя. Все эти вопросы оговорены в дилерских соглашениях или условиях торговой политики продуцентов машин.

---

<sup>9</sup> Употребляется отечественное название административных территорий.

Дилеры — самостоятельные предприятия, работающие с товарами производителей машин по договорам. Поставщики машин своей товарной и торговой политикой стараются исключить любые риски, которые могут по их вине привести к разорению дилеров — это важно, в первую очередь, для самих производителей машин, т. к. с банкротством дилера они теряют торговую и сервисную точку в районе, чем не преминут воспользоваться конкуренты.

Наличие таких мощных систем обеспечения запасными частями машин на территориях любых размеров позволяет без проблем ежегодно продвигать на рынок новые модели машин. Добавление дополнительной тысячи наименований запасных частей в систему, уже работающую с десятками тысяч наименований, не представляет никаких сложностей. Эти системы - надежная опора для освоения новых рынков. Очевидно, что региональный склад запасных частей компании-производителя в какой-либо стране может достаточно эффективно обслуживать новых дилеров в соседней стране до тех пор, пока там не будет создан свой региональный склад.

Именно так действуют все иностранные автокомпании, осваивающие российский рынок.

### **Неоригинальные запасные части**

Неоригинальными запасными частями занимаются любые торговцы, не имеющие никаких обязательств перед потребителями. Такие запасные части обычно составляют узкую номенклатуру наиболее часто спрашиваемых. Неоригинальные запасные части могут быть хорошего качества, если изготовлены солидными предприятиями. Например, компания “Motorcraft”, США, одна из дочерних фирм “Ford”, является изготовителем и субпоставщиком многих компонентов и запасных частей для фордовских машин и в то же время выпускает много заменителей деталей машин других марок.

Неоригинальные запчасти могут быть изготовлены с нарушением стандартов безопасности, надежности и долговечности, ожидаемых потребителями и этим вредят репутации и бизнесу автокомпании. Цены на неоригинальные запчасти ниже, но и качество, как правило, ниже стандартов автокомпаний. Неоригинальные запчасти поставляются только для моделей, выпускающихся с конвейера и несколько лет после прекращения выпуска машин, но менее 8-10 лет, установленных для оригинальных запчастей.

Продуценты техники считают, что подержанные и неоригинальные запасные части имеют своих покупателей и способствуют продлению эксплуатации машин. Хотя наличие старых машин в эксплуатации сдерживает продажу новых, в то же время это служит хорошей рекламой их долговечности.

Кроме того, владельцы подержанных машин относятся к низкооплачиваемым кругам населения и новые машины все равно не купят, а если купят, то менее мощные и недорогие.

Для всех продавцов неоригинальных запасных частей характерно стремление торговать только деталями частого спроса, чтобы не хранить запасов редко спрашиваемых деталей. Но детали частого спроса составляют всего 20-30% номенклатуры, необходимой для ремонта.

Торговцы неоригинальными запасными частями за рубежом захватывают до половины объема рынка запасных частей по стоимости сделок и до четверти по номенклатуре.

Сбыт неоригинальных запасных частей организован аналогично сложившимся в мировой практике методам торговли почти любыми товарами серийного и массового производства: центральный склад глобального оператора - региональный склад, ориентированный на поставки дилерам в регионе - крупные дилеры с небольшими складами - розничные торговцы.

Управление запасами на региональных складах осуществляется компьютерными центрами, связанными в режиме реального времени с компьютерами поставщиков и дилеров. Поскольку главной целью управления запасами является достижение высокой оборачиваемости *каждой* детали, серьезно поставлена работа по анализу и прогнозу спроса, а также по обеспечению ритмичного пополнения запасов и срочных поставок дилерам.

Глобальный оператор самостоятельно формирует ассортимент продукции, отлаживая при этом связи с производителями, создает каталоги (как печатные, так и электронные), которые служат информационной основой отношений с покупателями.

Каждый глобальный оператор является исключительно торговым предприятием и реализует продукцию под собственной торговой маркой. При этом он может использовать (если есть законные основания) и марки специализирующихся на производстве запасных частей фирм.

Иногда глобальный оператор является специализированной торговой структурой непосредственного производителя запчастей, и работает под маркой этого производителя. Например:

- TRW Automotive Aftermarket Operations – дочерняя фирма TRW Chassis Systems, которая, в свою очередь, принадлежит TRW Incorporation;

- Allied Nippon Ltd. – аффилированная структура Japan Brake Industrial Co. Ltd., которая, в свою очередь, входит в холдинг Hitachi group.

Оператор может быть производственной компанией и одновременно представлять интересы другие производственные компании, например, QH (Quinton Hazzel), NK (Nordjysk Kobling), российское Торговое Общество Производителей Автомобильных запасных частей («ТОПАЗ-Групп»), работающее под маркой «Transmaster».

Оператор может быть независимым посредником, например, ADL (торговая марка Blue Print), Nipparts (основана рядом японских производителей запчастей), российская фирма Базис Групп (торговая марка «Olefant»).

Есть и такие операторы, которые едины во всех трех формах, например, Federal Mogul Aftermarket Operations, Lemforder Metallwaren International GmbH, FEBI (Ferdinand Bilstein).

Региональные дистрибьюторы неоригинальных запасных частей сотрудничают с одним или несколькими глобальными операторами, в свою очередь, стремясь предоставить максимально широкий ассортимент для своих покупателей – магазинов розничной торговли и станций техобслуживания.

Сроки поставок в розничную сеть стремятся обеспечивать короткие - не более суток с момента заказа. Благодаря этим срокам и низким ценам им и удается успешно конкурировать с автокомпаниями. Невысокие цены им удается держать благодаря отсутствию расходов на научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, на содержание запасов деталей низкого спроса (они ими просто не занимаются), меньшим расходам в сбытовой сети благодаря высокой оборачиваемости запасов.

В России этим бизнесом занимаются средние и мелкие оптовики, приобретающие товар на оптовых складах в европейских странах и продающих их магазинам для розничной продажи.

Крупные предприятия по оптовой торговле неоригинальными запчастями, как в Европе (оборот крупного оптового склада за рубежом доходит до 100 млн. долларов в год), начали создаваться в России только с 2000г.

Конечными потребителями неоригинальных запасных частей к импортным автомобилям в России, как и за рубежом, непосредственно или через сервисные мастерские являются владельцы автомобилей, имеющие невысокие доходы.

Определенную долю рынка занимают запчасти, бывшие в употреблении. Владельцы машин, обладающие наименьшей покупательной способностью, в первую очередь ищут подержанные запчасти, затем обращаются к неоригинальным, и только в крайнем случае покупают оригинальные.

Некоторые публикации в прессе (например: Дмитрий Кузьмин <http://mk.ru> «Обули» под заказ») рисуют не слишком радужную картину в торговле неоригинальными запчастями на российском рынке. Сообщают, что, по мнению японских специалистов, практически 80% запчастей для японских автомобилей на российском рынке — подделки, не отвечающие эксплуатационным требованиям, а по мнению российских экспертов так же обстоят дела и с запасными частями для других иномарок.

Чуть ли не на каждой улице можно встретить магазин, торгующий импортными неоригинальными запчастями, но ассортимент весьма ограничен, а цены не немного ниже цен на оригинальные детали у официальных дилеров. Не находя нужные запчасти в магазинах, автовладельцы вынуждены обращаться к газетным объявлениям фирм, обещающим «под заказ» обеспечить любые детали.

Как правило, такие фирмы базируются на закрытых территориях заводов, промышленных баз и для начала клиент должен оформить пропуск, только тогда его пустят в офис. Там якобы выясняется, что запчасть на складе есть, однако иномарка клиента будто бы другого года выпуска и ему требуется иная модификация детали. Цена запчасти тут же подрастает и доставку надо заказывать из-за рубежа. Предоплата — полностью, срок ожидания — более двух недель.

После оплаты заказа клиенту дают контактный телефон склада, но телефон всегда якобы занят, а лично попасть в офис невозможно —

пропуск не выписывают. В лучшем случае клиент через месяц-другой получает деталь, но не оригинальную, как обещали, а имитацию низкого качества.

В худшем случае фирма исчезает — мошенники, отобрав деньги у запланированного количества клиентов, меняют место и название фирмы.

## Специализация магазинов

Магазинов *оригинальных* запчастей в развитых странах нет. Большинство уполномоченных дилеров зарубежных компаний продают запчасти прямо со склада сервисных центров, иногда устраивая при этом небольшой торговый зал со всем необходимым для обслуживания покупателей оборудованием.

В наших условиях, при слабо развитом сервисе и практике самостоятельного ремонта, розничная продажа оригинальных запасных частей к отечественной технике через магазины будет актуальна еще много лет.

Магазины для продажи *неоригинальных* запасных частей организуются торговыми агентами изготовителей — они независимы от дилерской сети любого производителя машин. Дело в том, что в торговле неоригинальными запасными частями мало надежды на стабильные заказы ремонтных фирм: не каждого ремонтника уговоришь применять неоригинальные детали без согласия клиента — своя репутация ему дороже экономии, которую он получит. Поэтому приходится активнее бороться за клиентов из числа конечных потребителей, и продавцы стараются, чтобы товары чаще попадали им на глаза, для чего и организуют магазины в людных местах.

Поскольку эти магазины не имеют обязательств по срокам и номенклатуре, они могут себе позволить заниматься продажей только тех запасных частей, которые пользуются постоянным спросом. В магазинах клиентов консультируют продавцы, которых обучают разбираться в большинстве ситуаций.

Торговля неоригинальными запасными частями, так же, как и торговля подержанными деталями, вполне перспективна — у таких деталей есть свой круг покупателей с невысокими доходами во всех странах.

На рынке сложилась практика специализации магазинов по запасным частям к определенным маркам машин и по запасным частям определенных товарных групп.

Магазины официальных дилеров автокомпаний и при независимых станциях техобслуживания специализируются на марках машин.

Независимые магазины по торговле оригинальными запчастями специализируются или на марках, или на товарных группах, или комбинируют обе специализации.

Магазины по торговле неоригинальными запчастями специализируются на товарных группах, афишируя марки машин, к которым запчасти относятся.

Сопутствующими товарами торгуют все магазины запасных частей, независимо от специализации. Существуют магазины, специализирующиеся только на сопутствующих товарах (шины, аккумуляторы, масла и т.д.).

Узкая специализация магазина способствует повышению уровня знаний продавцов и качества их консультирования. Квалифицированная консультация, быстрый и точный подбор запчастей, предоставление выбора – это признаки высокого качества обслуживания и факторы привлечения покупателей.

Узкая специализация предприятия сокращает число клиентов, но зато более направленно формирует круг постоянных потребителей – целевую группу, что для любого коммерческого предприятия крайне важно. Покупателя считают постоянным, если он обращается в торговую организацию неоднократно.

Специализация магазина розничной торговли по маркам машин предполагает торговлю запасными частями ко всем моделям определенной марки техники различных лет выпуска.

Для того чтобы расширить ассортимент, предоставить выбор, увеличить привлекательность торговой точки для разных покупателей, независимые магазины торгуют и оригинальными, и неоригинальными запчастями. Известно, что чем старше автомобиль, тем важнее для его владельца цены запасных частей и тем больше его привлекают неоригинальные запчасти.

За основу товарного ассортимента принимают оригинальные запчасти, как гарантирующие возможность поставки почти всей номенклатуры. Они являются эталоном качества и их цены служат планкой, выше которой не должны быть цены неоригинальных запасных частей.

На нашем рынке наиболее успешно торгуют оригинальными запасными частями фирмы, предлагающие широкую номенклатуру и короткие сроки поставки. Эти два фактора наиболее важны, так как не только грузовые, но и почти все легковые автомобили сейчас стали

средством получения дохода, и длительные простои в ожидании запасных частей — это убытки. И ремонтники, и владельцы обращаются преимущественно туда, где “все есть”, чтобы не искать детали у разных продавцов.

Для расширения клиентуры магазины, специализированные по марке техники, расширяют сферу деятельности за счет обслуживания владельцев еще одной или нескольких марок машин. Принципы выбора марок заключаются обычно в выборе примерно одинаково котирующихся классов и марок техники (например, Mercedes и BMW, Opel и Ford), или марок одной страны происхождения (Корейских, Французских), или марок, производимых одним концерном (Volkswagen-Audi-SEAT-Skoda).

Специализация магазинов запасных частей при станциях техобслуживания обычно зависит от специализации станций. Организация работы магазина запасных частей при станции техобслуживания не отличается от организации работы независимого магазина. Разница в том, что номенклатура запасных частей ориентирована на клиентов станции и на выбор клиентами запасных частей или сопутствующих товаров можно оказывать активное влияние рекомендациями слесарей и механиков.

Содержание магазина запасных частей при станции техобслуживания экономически эффективно, но далеко не все ремонтные предприятия торгуют запчастями.

Наличие магазина запасных частей при ремонтном предприятии полезно не только клиентам, но, прежде всего, самому предприятию. Обеспечивая номенклатуру запасных частей для торговли, предприятие обеспечивает достаточные запасы запасных частей для ремонта, закупленных по оптовым ценам и сокращает дорогостоящие срочные закупки деталей на рынке.

Особый вид специализации торговли запасными частями – работа исключительно под заказ. Для работы по такой схеме необходимым условием является наличие большой информационной базы по оригинальным и неоригинальным запчастям, для которой требуется компьютерное оборудование, а также квалифицированный персонал, способный работать с большим и разнообразным объемом данных. Для поиска запасных частей необходима постоянно обновляемая информационная база данных о наличии товара у различных поставщиков,

как на внутреннем, так и на внешнем рынке. Необходима также возможность быстрой доставки товара.

Недостатком такой формы работы является нежелание многих клиентов ждать товар, который есть в других торговых точках в наличии.

### **Организация торговли**

Статистика показывает, что наибольшие потребности в запчастях у парка машин 4-7 летнего возраста, потом спрос падает. В России спрос на запчасти к импортным подержанным автомобилям продлевается еще года на четыре.

Таким образом, для автомобилей выпуска 1995 г. активный спрос будет до 2007 года, затем начнет снижаться.

Успешно развивающиеся фирмы с магазинами запчастей выжили после кризиса 1998 года одинаково:

- расширили и сделали более устойчивым ассортимент;
- облегчили доступ к товарам, введя самообслуживание;
- отказались от обеденного перерыва;
- сместили часы работы под «своего» покупателя;
- отремонтировали фасады магазина;
- улучшили дизайн торговых залов и выкладки товаров;
- наладили нормальную вентиляцию и освещение.

Для большего охвата территорий привлекают к продаже некоторых запасных частей и принадлежностей мелкие торговые точки: запра-вочные станции, независимые мастерские, магазины спорттоваров, супермаркеты, хозяйственные магазины и даже магазины мужской одежды.

В наших магазинах сейчас принято выставлять в витринах всю имеющуюся в наличии номенклатуру запасных частей с ценами, своего рода прейскурант в натуре, чтобы исключить обращения покупателей к продавцам, а также обучать продавцов узнавать детали. Этот метод известен за рубежом под названием «Point-of-purchase display» (витрина «Укажи покупку»). Но этот метод предусматривает выставление в витринах немногих товаров, иногда с подсветкой, иногда на вращающихся кронштейнах.

В витринах наших магазинов детали навалены щедро. В одних магазинах, где детали сгруппированы по моделям машин, покупателям ориентироваться легко. В других детали на витринах сгруппированы по видам оборудования, и покупателей вынуждают обращаться в несколько отделов за разными деталями к одной и той же модели автомобиля. В третьих вообще нет никакой группировки на витринах. В четвертых и на витринах, и в зале просто завал деталей, и без обращения к продавцу найти нужное не удастся.

Видя изобилие выставленных в витринах или на полках запасных частей, посетители только в первый момент надеются быстро решить свои проблемы. Уже через пару минут они устают от поиска нужной детали среди множества других. А цветочная и объемная сумятица витрин, которых явно не касалась рука профессионального художника-декоратора, производит эффект безвкусных пестрых обоев, раздражает, утомляет и торопит уйти. Это совсем не преувеличение. Эргономика доказала возникновение стрессов и быструю потерю внимания в подобной среде. А ведь привлечение внимания клиента — это главная задача продавца.

Выставление всей номенклатуры на обозрение — очень дорогой способ информации при нынешней стоимости помещений.

Посетители магазинов запасных частей в большинстве случаев хорошо знают детали, за которыми пришли, и рассматривать витрины им нет необходимости. А наличие, правильное название и цену можно узнать из прейскуранта. Прейскуранты, даже с рисунками из каталогов, можно печатать при помощи компьютера хоть каждый день — это совсем недорого. К сожалению, заводские номера деталей используют немногие магазины. Чаще всего вместо них применяются названия с уточнениями моделей. Это приводит к ошибкам при закупках и появлению неликвидов.

Уполномоченные дилеры автокомпаний вообще не держат запчастей на витринах — продавец, со слов покупателя, находит в интерактивном компьютерном каталоге деталь с рисунком и описанием, показывает ее покупателю и включает в счет. Сформировав счет, продавец передает его на склад, который находится буквально за спиной, получает детали и отдает покупателю.

Но неоригинальные запасные части приходится выставлять в витринах. Покупателя навязчиво информируют о том, что существует дешевая альтернатива оригинальным деталям, что эти запчасти чуть ли не лучше оригинальных — достаточно взглянуть, как красиво они

выглядят в фирменной упаковке. Действительно, такой упаковки у изготовителей оригинальных запасных частей никогда не бывает. Она им просто не нужна — высокое качество их деталей доказано маркой автомобильной компании.

Что касается принадлежностей и сопутствующих товаров, то их экспозиция, конечно, обязательна. Это информация о существовании такого товара, о его преимуществах и привлекательности. Она необходима, чтобы привлечь внимание клиентов, вызвать интерес и способствовать появлению потребности. Вообще методы рекламы этих товаров аналогичны применяемым для рекламы ширпотреба.

Исследования на авторынках в Европе показали следующие любопытные закономерности:

- > если магазин «заработал» имидж слишком дорогого, то он долго не избавится от этого имиджа, даже если снизит цены на четверть;
- > если магазин «заслужил» имидж фирмы с умеренными ценами, то он может увеличить цены на четверть, не опасаясь изменения мнения клиентов;
- > мнение клиентов основывается не на всем спектре цен, а лишь на ценах, которые их интересуют — очевидно, что это цены на наиболее «ходовые» детали.

В настоящее время нет таких оптовых поставщиков запчастей, у которых не было бы возможности электронного обмена данными посредством глобальной компьютерной сети Интернет. Наличие интернет-сайта (в пер. с англ. — страница) торговой компании — это часть ее имиджа, показатель уровня развития и готовности идти в ногу со временем. Кроме того, сайт торговой компании, является, по сути, виртуальным торговым залом (физически не существующим и не требующим площадей, за которые надо платить), привлекающим возможных заказчиков, в основном, оптовых.

Интернет-торговля дополняет обычный торговый процесс и создает ряд сложностей для розничной продажи. Во-первых, необходимо создание программной оболочки и дизайна сайта. При этом нужно, с одной стороны предоставить максимум информации, а с другой — не перегрузить ею сайт, чтобы клиенты могли во всем самостоятельно разобраться и не уставали от поиска нужных данных.

Продумывают способы оплаты заказов и предусматривают вероятность отказов клиентов от своих заявок. В интернет - торговле идеальным видом оплаты является безналичная по кредитной карте, но именно такой способ оплаты в России пока наименее распространен. Можно, конечно, получать и наличную оплату, но тогда придется создавать курьерскую службу доставки купленного товара против платежа (отчего возрастут накладные расходы и снизится прибыль, либо увеличатся цены).

Если же клиенты приезжают расплачиваться в магазин, то интернет-торговля фактически отсутствует, имеется лишь представление информации клиентам, которая тоже важна. Пока практический результат содержания интернет-сайта в том, что покупатели могут получать информацию о том, где и по какой цене можно приобрести необходимые запчасти, об их изготовителях, применяемости.

### ***Информационный сервис***

Разъяснение продавцами применяемости, взаимозаменяемости, технических особенностей деталей часто имеет решающее значение для привлечения *постоянных* потребителей. Известно, что в торговле запасными частями существует проблема правильного заказа детали и эту проблему решить трудно.

Поставщики десятилетиями боролись с заказчиками, заваливая их каталогами и другой информацией и требуя указывать в заявках точные номера деталей, но только крупные магазины в состоянии содержать квалифицированный персонал, обученный работе с технической информацией. Несмотря на подробные компьютерные базы данных, проблема остается – с компьютерами тоже нужно уметь и хотеть работать.

Во многих магазинах продавцы, плохо изучавшие каталоги, подолгу разыскивают детали, заставляя покупателей ждать. Это замедляет реализацию, снижает оборот и отталкивает клиентов.

### ***Услуги, оказываемые покупателям***

Повышение культуры обслуживания покупателей во многом связано с оказанием дополнительных услуг:

оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании;

информационно-консультационные услуги;

создание удобств покупателям.

*К услугам по оказанию помощи в совершении покупки и при ее использовании относят:*

- прием и исполнение заказов на товары (прием и оформление заказов непосредственно в магазине, по телефону или вне магазина, комплектование заказов, упаковка заказов, отпуск товаров непосредственно в магазине или доставка на дом);
- организацию доставки товаров;
- упаковку купленных в магазине товаров;
- реализацию товаров в кредит;
- организацию работ по послепродажному обслуживанию (установка технически сложных товаров на дому у покупателя;
- организацию приема заказов на выполнение ремонтных и монтажных работ с использованием товаров, приобретенных в магазине;
- ремонт технически сложных товаров и др.

*Информационно-консультационные услуги включают:*

- предоставление информации о товарах и их изготовителях, об услугах, оказываемых магазином, аудио-и видеосредствами;
- консультации специалистов по товарам;
- проведение рекламных презентаций товаров (показ товаров, демонстрация в работе).

*В состав услуг по созданию удобств покупателям входят:*

- организация и создание мест отдыха;
- предоставление услуг комнаты матери и ребенка (при наличии в магазине комплекса товаров для детей);
- гарантированное хранение купленных товаров;
- прием и хранение вещей покупателей;
- организация питания покупателей;
- парковка личных автомашин покупателей на организованную у магазина стоянку.

Кроме перечисленных выше, покупателям в магазинах могут предоставляться и другие услуги, не связанные напрямую с совершаемыми ими покупками.

*К числу таких услуг относятся:*

- обмен валюты;
- телефонные и почтовые услуги;

- ксерокопирование;
- продажа книг, газет и журналов.

Услуги, оказываемые магазинами, могут быть платными и бесплатными.

К бесплатным относят те из них, которые непосредственно связаны с продажей товаров (консультации продавцов, предоставление рекламной информации, упаковка, погрузка крупногабаритного товара на транспортное средство покупателя и т. п.).

Услуги, выполнение которых требует дополнительных затрат, предоставляются магазинами за отдельную плату по утвержденным прейскурантам.

### ***Продажа - правовой акт***

После нахождения запасных частей по каталогам и на складе, оформляют сделку.

После приема оплаты, которая может быть наличной или безналичной, покупателю должны быть представлены сопровождающие сделку документы: фискальный чек (при наличной оплате), товарный чек (с описанием проданного товара), гарантийный талон (если он предусмотрен производителем товара), сертификат на товар (по требованию клиента). Фискальный чек оформляется с помощью кассового аппарата, а другие документы заверяются печатью предприятия и подписью продавца.

Все эти действия регламентируются законодательством.

Розничная торговля, как правило, ведется без заключения письменных договоров между магазином и покупателями, так как в любом случае при продаже товаров действуют соответствующие статьи (420-505) Гражданского кодекса РФ о договорах купли-продажи товаров и розничной торговле, регулирующие отношения и ответственность продавцов и покупателей. Получив чек, покупатель получил документ, подтверждающий факт совершения сделки.

В соответствии с законодательством Российской Федерации торговые предприятия должны осуществлять денежные расчеты с населением только с применением контрольно-кассовых машин.

Контрольно-кассовые машины, на которых отсутствует либо повреждена пломба центра технического обслуживания, не допускаются

к применению. Не разрешается также эксплуатация машин без маркировки предприятия-изготовителя или одного из средств визуального контроля (объемных голограмм, изготовленных на фотополимерной пленке).

На всех контрольно-кассовых машинах в обязательном порядке применяется контрольная лента.

*Расчеты с покупателями* кассиры или продавцы, работающие с кассовой машиной, обязаны производить в следующем порядке:

- определить общую сумму покупки (по показанию индикатора кассовой машины или с помощью микрокалькулятора) и назвать ее покупателю;
- получить от покупателя деньги за товары, четко назвать полученную сумму, положить деньги отдельно на виду у покупателя;
- напечатать чек на контрольно-кассовой машине;
- назвать сумму причитающейся покупателю сдачи и выдать ее вместе с чеком (*при этом бумажные купюры и разменную монету следует выдавать одновременно*);
- после окончательного расчета положить полученные от покупателя деньги в денежный ящик.

В случае возникновения у покупателя сомнения в правильности суммы выданной ему сдачи, он может потребовать у администрации магазина «снятия кассы». *«Снимать кассу» без разрешения администрации кассир не имеет права.*

На выдаваемом покупателю чеке и контрольной ленте обязательно должны быть отражены следующие реквизиты:

- наименование организации;
- идентификационный номер организации-налогоплательщика;
- заводской номер контрольно-кассовой машины;
- порядковый номер чека;
- дата и время покупки;
- стоимость покупки;
- признак фискального режима.

Одновременно с выдачей товара чеки погашаются штампом или надрывом в установленных местах.

В случае отключения электроэнергии, если оно зарегистрировано в энергоснабжающей организации, расчеты за купленные товары без

применения контрольно-кассовых машин возможны только при условии выдачи покупателям специальных чеков, являющихся бланками строгой отчетности. Их форма утверждена Министерством финансов Российской Федерации по согласованию с Государственной межведомственной экспертной комиссией по контрольно-кассовым машинам.

Чеки контрольно-кассовых машин на приобретение товара действительны только в день их выдачи покупателю.

Если покупатель по какой-либо причине возвращает чек, то кассир вправе выдать по нему деньги только при наличии на чеке подписи директора магазина или его заместителя. Деньги по неиспользованному чеку возвращаются покупателям обязательно той кассой, которая его выдала.

В случае возникновения неисправностей в работе кассовой машины кассир обязан выключить ее и с помощью установленной в кабине сигнализации вызвать представителя администрации, чтобы совместно определить характер неисправности. При неясном печатании реквизитов на чеке, невыходе чека или обрыве контрольной ленты они должны проверить оттиски чека на контрольной ленте, подписать чек (если чек не вышел, вместо него получить нулевой), указав на обороте правильную сумму (рубли прописью, копейки цифрами), и подписать места обрыва контрольной ленты, предварительно проверив отсутствие пропусков нумерации. Склеивать контрольную ленту или работать без нее запрещено.

## ***Продавец***

Продажу запасных частей клиентам осуществляет продавец-консультант. Именно продавец-консультант находится в непосредственном контакте с покупателем, подбирает и предлагает товар, имеющийся в наличии или возможный под заказ. Продавец запасных частей обязательно должен быть консультантом, обязан знать техническую сторону дела и уметь ее так подать, чтобы клиент, не совершив покупки сразу, вернулся за ней после некоторых раздумий. От квалификации продавца во многом зависит благополучие предприятия в целом.

### **Из должностной инструкции продавца:**

Продавец запасных частей является материально ответственным лицом.

Продавец запасных частей ответственен за приемку со склада, размещение и сохранность в торговом зале и розничную продажу запасных частей.

Продавец запасных частей в своей деятельности руководствуется действующим законодательством, нормативными документами по приемке и учету товаров, указаниями начальника отдела, условиями трудового договора (контракта) и договора о материальной ответственности, настоящей должностной инструкцией.

Продавец запасных частей при осуществлении своих прав и исполнении обязанностей должен действовать квалифицированно, добросовестно и разумно в интересах предприятия.

Продавец запасных частей несет ответственность перед предприятием в соответствии с действующим законодательством, уставом, настоящей инструкцией, в том числе материальную за ущерб (убытки), причиненные предприятию его действиями (бездействием), связанными с ненадлежащим исполнением служебных обязанностей. При определении оснований и размера ответственности должны быть приняты во внимание обычные условия делового оборота и иные обстоятельства, имеющие значение для дела.

Продавец должен знать:

Системы и агрегаты автомобилей.

Технику и операции продаж, включая варианты платежей.

Правила работы с каталогами и прейскурантами запасных частей и сопутствующих товаров.

Ассортимент и классификацию реализуемых агрегатов и запасных частей.

Номенклатуру запасных частей.

Комплектующие, используемые в производстве машин и запасных частей к ним.

Сорта, цены, марки товаров.

Основные требования стандартов и ТУ, предъявляемые к качеству товара.

Возможные дефекты и неисправности товаров, гарантийные и негарантийные дефекты.

Сроки гарантии и правила ее применения.

Технику разборки и сборки агрегатов, поставляемых со снятыми частями.

Правила приемки и порядок приходавания товаров.

Основных поставщиков товаров.

Сорта масел.

Методы изучения спроса покупателей.

Порядок приемки товаров от поставщиков, правила бракеража.

Принципы оформления витрин, порядок проведения инвентаризации, порядок составления и оформления товарных отчетов, актов на брак, недостачу, пересортицу товаров и приемо-сдаточных актов при передаче материальных ценностей.

Наименования деталей и узлов на тех иностранных языках, на которых составлены каталоги.

Требуется среднее профессиональное образование.

Продавец обязан:

Изучать ассортимент агрегатов и запасных частей на складе магазина.

Делать отметку о проведении предпродажной подготовки в сервисной книжке на агрегат или ином заменяющем ее документе.

Проверять целостность упаковки, качество запасных частей, сортность, маркировку.

Подготавливать к продаже (распаковка, сборка, комплектование, проверка эксплуатационных свойств и т.д.) агрегаты, для которых не организована специальная предпродажная подготовка.

Контролировать наличие ценников на все товары и правильность их оформления.

Подготавливать к продаже рабочее место, а также торговый инвентарь, торгово-технологическое оборудование и инструмент.

Оформлять демонстрационные стенды и витрины, размещать товары в торговом зале по группам, видам, сортам с учетом частоты спроса и удобства работы продавца.

Соблюдать чистоту и порядок на рабочем месте.

Обслуживать покупателей: выяснять их запросы, помогать в выборе агрегатов и запасных частей.

Консультировать покупателей о назначении запасных частей, о поставщиках, правилах хранения, способах ухода и правилах обращения.

Рекомендовать новые и сопутствующие товары.

Подсчитывать стоимость покупок, выписывать покупателям чеки.

Передавать покупателю вместе с товаром установленные изготовителем комплект принадлежностей и документов, в том числе сервисную книжку или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на номерной агрегат для их государственной регистрации.

Выдавать дубликат документа, удостоверяющего право собственности на номерной агрегат с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа (по заявлению владельца об утрате оригинала с предъявлением паспорта или заменяющего его документа).

Проверять при передаче агрегатов их комплектность, а также качество предпродажной подготовки. Подписывать с покупателем приемо-сдаточный акт на агрегат, если это предусмотрено.

Передавать вместе с товаром покупателю товарный чек, в котором указываются наименование и марка товара, номера агрегатов, дата продажи и цена товара, а также фамилия и подпись продавца.

Упаковывать товар, если это необходимо.

Организовать вывоз проданных тяжеловесных товаров за пределы магазина, организовать погрузку товаров на транспорт, доставляющий товары покупателю.

Разрешать спорные вопросы с покупателями или направлять их к администрации.  
Изучать спрос покупателей, обобщать материалы изучения спроса, информировать администрацию магазина о спросе покупателей на отдельные товары.

Изучать прогрессивные методы обслуживания и осваивать их.

Следить за своевременным пополнением ассортимента товаров, состоянием витрин, порядком и чистотой в магазине (секции).

Информировать покупателей о сроках поступления в продажу отдельных товаров.

Подсчитывать и сдавать чеки (деньги) в установленном порядке.

Работать с контрольно-кассовой машиной. Сумму реализации сверять с показателем кассового счетчика.

Выявлять недостающий ассортимент товаров в магазине. Составлять заявки на товары.

Составлять товарные отчеты, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров и приемо-сдаточные акты при передаче материальных ценностей.

Принимать участие в инвентаризации.

Заполнять опросные листы при телефонных звонках, запросах рекламных буклетов, заявках на покупку, визитах.

Желая удовлетворить спрос покупателя, продавец запасных частей должен последовательно выполнить ряд действий. Сначала необходимо подобрать запасную часть, т.е. по путаным или более-менее внятным объяснениям клиента определить место установки, наименование детали и соответствующий ей каталожный номер.

Для этого необходимо уметь работать с каталогами оригинальных и неоригинальных запасных частей в книжном варианте, с компьютером и электронными каталожными интерактивными поисковыми системами.

После определения номера необходимой запасной части ее нужно найти либо на складе своего магазина и продать клиенту, либо в товаропроводящей сети соответствующего поставщика для продажи клиенту позднее.

Первое впечатление посетитель торговой точки получает визуально, от внешней и внутренней отделки торгового помещения, внешнего вида и расположенности продавца к общению. Любому покупателю свойственно в той или иной степени сомневаться в процессе покупки, даже если есть необходимость и желание ее сделать. Например, по поводу цены или качества запчастей, правильности ее определения, гарантийных обязательств и т.д. Все эти сомнения обязан развеять продавец. Желание покупателя должно перерасти в уверенность именно за счет действий продавца.

У любого покупателя есть свой характер, амбиции, привычки, манеры и ожидания. Если продавец проявил гибкость и уважение, сумел сформировать позитивное отношение к своим действиям, то это означает, что он профессионал.

При покупке любого товара потребитель вправе получить полную информацию о нем. Этого требуют правила торговли и закон «О защите прав потребителей». Производители же запасных частей зачастую предоставляют явно недостаточно такой информации, поэтому продавцы запасных частей должны быть в полной мере и консультантами, способными рассказать и о применяемости запчастей, и об их производителях.

От квалификации продавцов запасных частей прямо зависит благополучие торгового предприятия. Если она высокая, то даже при прочих, равных с конкурентами условиях, предприятие будет процветать. И наоборот, своими неквалифицированными действиями один продавец может свести к нулю усилия других подразделений фирмы.

Квалификация продавца запасных частей имеет ряд принципиально важных составляющих.

*Во-первых*, это техническая грамотность, которая выражается в знании устройства техники, запасными частями для которой он торгует. Не обязательно иметь навыки установки запасных частей (на это есть механики или слесари), но где используется и какую функцию выполняет деталь, представлять надо.

Любой каталог запчастей, как оригинальных, так и неоригинальных, содержит массу технической информации, которую нужно прочитать и понять. Практически всегда в процессе продажи запасных частей продавцу приходится проявлять свою осведомленность в технических вопросах. Чем выше уровень этой осведомленности и больше уверенности в беседе, тем выше авторитет продавца, больше к нему доверия и, соответственно, выше вероятность продажи товаров.

*Во-вторых*, знание предмета торговли. Продавец обязан знать, в чем различие между оригинальными и неоригинальными запчастями, особенности товара разных марок, а также его производителей и поставщиков. Необходимо представлять товаропроводящие сети, какое место на рынке занимает его предприятие.

*В-третьих*, умение пользоваться инструментами производства. Современный торговый процесс невозможен без навыков пользования компьютером и оргтехникой. Большинство современных каталогов являются электронными и могут использоваться только при помощи компьютера. Кроме того, все современные предприятия пользуются специальными компьютерными программами, позволяющими автоматизировать учет, контроль и подготовку документации.

*В-четвертых*, знание правил торговли. Торговля регламентируется законодательными актами. Они могут быть федерального уровня – принимаемые государственными органами власти и действующими на всей территории РФ, и уровня регионального – принимаемые местными органами власти и действующие только на соответствующей территории.

Торговлю регламентируют соответствующие статьи Конституции, Гражданского Кодекса, Уголовного Кодекса и специальных законов. В частности, для любого торгового предприятия обязательно соблюдение норм закона «О защите прав потребителей», который регламентирует взаимоотношения продавцов и покупателей.

Кроме того, существуют такие специальные федеральные законы, как «О лицензировании отдельных видов деятельности», «О сертификации товаров и услуг», «О применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением».

А на территории г. Москвы, например, действуют «Правила работы предприятий, осуществляющих розничную торговую деятельность».

*В-пятых*, знание приемов и техники продаж. Процесс розничной продажи товара происходит в прямом общении продавца и посетителя. Известно, что найти общий язык и прийти к соглашению двум, совсем незнакомым людям бывает сложно.

Но цель продавца - убедить посетителя совершить покупку. Для этого продавец должен быть коммуникабельным, общительным человеком. Существуют и специальные навыки, которые называют техникой персональных продаж.

В продавце клиент хочет видеть специалиста и в своей области и в проблематике, интересующей клиента.

В торговле есть и национальная специфика. Скандинавы не хитрят, если спросишь о чем-то в лоб, ответят честно, очень откровенно зани-

маются бизнесом и добились хороших результатов. А на Востоке хитрят со страшной силой, все друг у друга кусок норовят отобрать, поэтому там и живут нехорошо. В России покупатели боятся продавцов и поэтому очень замкнуты. Из-за этого рассказывают о своих проблемах скупно.

Считать, что покупатель всегда прав - это чушь. Покупателю надо помочь, нельзя идти у него в поводу. Представьте, врач вам говорит: "Что вы предлагаете себе прописать? "

При общении надо помнить, что только 7% информации, получаемой клиентом – это то, что продавец говорит, 38% информации – как он говорит, и 55% информации – то, как он себя при этом ведет (мика, жесты, интонации).

Заслужить доверие покупателя запасных частей можно знанием технической стороны дела и информации о производителе товара и цене. Чем меньше наводящих вопросов при определении необходимой запасной части задает продавец, и чем меньше тратит времени на ее на поиск в каталоге, тем больше уверенность покупателя в профессионализме продавца.

В процессе диалога покупатель нередко задает неудобные для продавца вопросы. Если ответить на них продавец не в состоянии, то у потребителя закрадывается сомнение в его компетентности. А если ответ к тому же туманный и непоследовательный, то покупатель начинает сомневаться и в честности продавца.

Продавец обязан не просто не допустить сомнений со стороны покупателя, но вселить в него уверенность в необходимости совершения покупки. Даже если вопрос приобретения и замены запасных частей не требует срочного решения, покупателю надо предоставить максимально подробную информацию и постараться обострить проблему, с целью ее скорейшего решения. Психология покупателя такова, что даже если он и не намерен делать покупку в данный момент, а рассматривает предложения нескольких продавцов, то обязательно вернется туда, где ему понравилось.

Покупатель не любит, когда ему что-то навязывают, но и давать ему полностью свободный выбор нельзя. Все же большинство покупателей запасных частей при посещении предприятия розничной торговли рассчитывают услышать компетентное мнение продавца. И продавец обязан убедить покупателя сделать покупку определенного, луч-

шего с точки зрения престижа предприятия, товара. Потребителя стараются деликатно и незаметно для него подталкивать к покупке.

Внешний облик продавца имеет большое значение для клиентов. Продавец должен быть аккуратно и опрятно одет. Прочтите – любопытно: «Чистота тела, лица, зубов, волос, бороды и усов должна быть безукоризненна».<sup>10</sup>

Большинство людей (вспомните и себя!) «встречают по одежке» и делают серьезные выводы о других, основываясь на их внешности, качестве их одежды и обуви, даже если «провожают по уму». Чернота под ногтями, нечистые уши, дурной запах изо рта, давно не стриженные и не чесанные волосы отталкивают.

Люди не могут заставить себя преодолеть физиологическое неприятие раздражающих их ощущений, вызванное неопрятной внешностью, неприятным запахом, грубым голосом и т.п.

Мы не воспринимаем всерьез человека, одетого кое-как, плохо выбритого, с плохими манерами и не хотим иметь с ним никаких отношений, а если это розничный продавец, то не станем у него ничего покупать. Подсознательно мы чувствуем исходящую от него угрозу – нашему дружелобию, нашей доверчивости, нашему инстинкту самосохранения.

И, напротив, вежливый, аккуратно одетый человек, даже преступник, располагает к себе и, обратившись к нам, сразу достигает первой цели – не вызвать отторжения и привлечь наше внимание для дальнейшего разговора.

Общаясь с кем-либо, контролируйте дистанцию общения для сохранения душевного равновесия. Этические нормы, сложившиеся в результате подсознательного учета реакций организма на физические контакты, запахи, температуру и плотность воздуха таковы:

Расстояние до метра считается интимным и приятным лишь для общения между друзьями или близкими людьми. Когда чужие люди нарушают эту границу, очерчивающую личную зону безопасности, нам становится не по себе - вспомните, как неприятен чужой человек, при разговоре приближающий свое лицо к вам, как напряженно молчат незнакомые люди в лифте.

---

<sup>10</sup> Настольная книга священнослужителя. - М., 1988.

Расстояние от одного до двух с половиной метров считается официальным и удобным для любых не раздражающих контактов.

Расстояние от трех метров и дальше — дистанция безразличия. Зрение и слух успевают отреагировать на изменения в обстановке, человек подсознательно считает себя в безопасности и ему все равно, что происходит за пределами этой зоны. Сознательно или нет, эту дистанцию стараются держать высокомерные руководители.

Хороший контакт с собеседником и результативные переговоры достигаются на дистанции общения не далее 1,5-2 метров.

Есть правила, которые продавцу следует всегда помнить.

*Сохранить лицо клиенту.* Потерю своего лица (уважения к себе) никто не простит. В спорах и конфликтах интересы покупателя всегда приоритетны. Вместе с товаром всегда продается имидж и репутация магазина. Лучше потерять деньги, чем доверие покупателя. Улыбающееся лицо клиента - это деньги в кармане магазина, а нахмуренное или обиженное лицо - дырка в нем.

*Амортизация словесных ударов.* Акты купли-продажи по своей природе таковы, что сталкиваются интересы сторон: одни хотят купить подешевле, другие продать подороже. Кроме того, товар может не отвечать каким-то требованиям покупателя. Конфликт, столкновение интересов, противоречие всегда лежат в самом процессе торговли. Покупатели не станут добровольно отдавать деньги тому, с кем они себя плохо чувствуют. Спор, препирательство - это «драка», и пользы от нее столько же, сколько и от любой драки.

Даже единичные случаи обмана клиентов, низкого качества, мошенничества, грубости обычно приводят к потере репутации магазина – молва сильнее всякой рекламы.

## **Претензии**

Приобретая запчасти, покупатели рассчитывают на то, что они будут долго и безотказно служить. С другой стороны вечных деталей нет. Возникает вопрос определения срока, в течение которого товар будет полностью выполнять свои функции. Этот срок принято называть гарантийным, а документ, в котором он определен, называется гарантией или гарантийным обязательством.

Качество – это совокупность свойств, признаков продукции, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначе-

нию и предъявляемым требованиям. Качество определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям стандартов, договоров, контрактов, запросов потребителей. Принято различать качество продукции, работы, труда, материалов, товаров, услуг. Таково энциклопедическое определение качества. Но проблема в том, что производители, продавцы и потребители запасных частей воспринимают свойства и признаки продукции по-разному, так как цели, задачи, потребности и запросы у них совершенно разные.

Запасная часть сначала проектируется (определяются физические параметры, технические характеристики и требования), затем конструируется, затем разрабатывается технология изготовления (материалы, необходимое оборудование, последовательность действий), которая внедряется в производство. Производитель считает достаточным условием обеспечения качества продукции соблюдение технических и технологических норм и требований.

Для современных производителей наиболее важным является показатель соответствия стандартам организации производства, которые регламентируют стабильность условий изготовления, допустимый процент брака. Это стандарты качества ISO9000/9001/9002, которые конечному потребителю, в общем, ни о чем не говорят.

Конечный потребитель часто воспринимает качество запасные части как нечто осязаемое – по внешнему виду, цвету, ощущениям, по цвету упаковки и торговой марке.

Претензии по качеству товара являются типичным и распространенным видом разногласий между продавцом и покупателем запчастей.

После установки запасной части на машину сомнения в ее качестве начинают возникать на уровне слуховых и даже неосознанных ощущений, – вдруг машина начинает «не так» себя вести, гремит, свистит и т.п.

Установка запасных частей требует знания устройства конкретного вида техники, технологии ремонта и наличия специального инструмента. Но многие покупатели решаются на самостоятельный ремонт без достаточных знаний и устанавливают деталь неверно – с перекосом, с недотяжкой или перетяжкой креплений, без смазки или герметика и т.п. В результате деталь выходит из строя сразу или вскоре после ремонта, и покупатель предъявляет магазину претензию.

Производитель уверяет, что продукт произведен по всем правилам и нормам и предоставил сертификат соответствия и гарантию, а покупатель убежден, что запасная часть плохая. В такой ситуации продавец вынужден искать компромисс между производителем, потребителем и собственным интересом. Для упрощения решения подобных конфликтных ситуаций в мире существуют правила принятия претензий по поводу возможно бракованной детали, примерно одинаковые как для оригинальных, так и неоригинальных запчастей. Эти правила должны быть вывешены на видном для покупателей месте.

Возвращаемую по причине брака деталь покупатель должен сопроводить комплектом документов. Во-первых, письменным обоснованием претензии, с указанием ее сути, датой и условиями возникновения. Этот документ составляют ответственные лица предприятия технического обслуживания (мастер, начальник смены, начальник производства). Во-вторых, к описанию претензии необходимо приложить копию лицензии на право заниматься данным видом деятельности (этот документ подтверждает, что люди на законных основаниях ведут бизнес, а также являются профессионалами и знают технологии ремонта). И, в-третьих, документ, подтверждающий покупку или оказанную услугу (товарный чек, товарная накладная, заказ-наряд).

Разумеется, принятие того или иного решения по претензии может значительно затянуться (по закону положено двадцать дней, а реально уходит гораздо больше), что не может устраивать, в первую очередь, конечного потребителя. Впрочем, если вопрос «копеечный», различ-

ному продавцу проще потерять немного денег, чем много сил, времени и деловой репутации.

При конфликте с торговым предприятием покупатель может:

Потребовать жалобную книгу - ее обязаны дать в каждом магазине. Необходимо убедиться, что в книге есть печать муниципального округа и подпись супрефекта, то есть книга зарегистрирована в муниципальном округе. Поскольку владельцу магазина нежелательно портить отношения с контролирующими органами, уже одно требование жалобной книги может решить проблему в вашу пользу. Директор магазина обязан урегулировать претензии, записанные в жалобной книге, поэтому, увидев вашу решительность, он будет готов к компромиссу. Он знает, что если книгу жалоб не дают, покупатель может направить жалобу в управление Госторгинспекции либо в отдел по защите прав потребителей при администрации округа.

В соответствии с московским законодательством, штраф за отсутствие или невыдачу по первому требованию «Книги заявлений и предложений» составляет 10 минимальных окладов. Запись в этой книге может привести к штрафу до 5000 размеров минимальной оплаты труда с того, кто виновен в нарушении прав потребителей. Не исключено и возбуждение уголовного дела по ст. 200 УК РФ "За обман потребителя". Даже если с контролерами инспекции налажены «неформальные контакты», за «замазывание» каждой жалобы требуются лишние взятки.

Если директор магазина «не понял» проблемы или надеется на личные связи, покупатель может обратиться в следующие организации:

Территориальное (район, округ) представительство Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (Госторгинспекция);

Городская или областная торговая инспекция;

Территориальное представительство Государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур (ГКАП);

Территориальное представительство Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт);

Обычно бывает достаточно обращения в отделение Госторгинспекции, чтобы проблема решилась - после в этом магазине проводят

проверку, которая попутно выявляет и другие нарушения правил торговли, в предписание дирекции магазина внесут указание урегулировать и вашу проблему.

В том маловероятном случае, если директор магазина будет продолжать упорствовать, имеет смысл, вооружившись актом предыдущей проверки, обратиться в городскую торговую инспекцию. Она тоже проведет проверку и выявит нарушения и, если они не будут устранены, материалы обоих проверок будут направлены в прокуратуру.

Государственный комитет Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур (ГКАП) является центральным органом исполнительной власти Российской Федерации в проведении государственной политики по развитию конкуренции, ограничению монополистической деятельности, пресечению недобросовестной конкуренции и защите прав потребителей.

Специалисты антимонопольных органов рассматривают заявление потребителя, запрашивают и изучают дополнительную информацию или документы, подтверждающие факт ущемления прав потребителя и меры, предпринятые потребителем, встречаются с должностными лицами того предприятия на действия которого поступила жалоба, требуют объяснений по фактам нарушения прав потребителя и дают предложения в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя, если они законны. Этого бывает достаточно для удовлетворения требований потребителя.

Если должностные лица предприятия отказываются добровольно удовлетворить законные претензии потребителя, то антимонопольные органы возбуждают дело о нарушении конкретных статей Закона "О защите прав потребителей" и/или выдают обязательные для исполнения предписания.

Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России) решает вопросы защиты прав потребителей в области контроля за качеством товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Территориальные органы Госстандарта России, в частности:

- проверяют соблюдение субъектами хозяйственной деятельности обязательных требований государственных стандартов на стадиях раз-

работки, подготовки продукции к производству, ее изготовления, реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации), хранения, транспортировки и утилизации, а также при выполнении работ и оказании услуг;

- проверяют безопасность товаров в процессе их обращения (реализации), в том числе импортных;

- выдают предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) об устранении выявленных нарушений, о приостановке или запрещении реализации продукции, выполнения работ и оказания услуг.

В случае невыполнения выданных предписаний органы Госстандарта России имеют право налагать штрафы на изготовителей (исполнителей, продавцов), а также непосредственно на руководителей указанных предприятий.

## ПРИМЕНЕНИЕ ЗАПЧАСТЕЙ

### Мотивация покупателей запчастей

Мотивацией владельца техники при покупке запасных частей является поломка или плановая замена, а вот факторов, влияющих на выбор товара много. К таковым относятся известность или неизвестность торговой марки, субъективная приверженность марке, цена, совет специалиста техцентра, совет знакомых, реклама в СМИ, срочность покупки, ограниченные финансовые возможности, отсутствие конкурентных предложений и, конечно, рекомендация продавца.

*Субъективная приверженность марке.* Если покупатель уверен в том, что нужна именно эта марка, то переубедить его практически невозможно. Покупка им запасных частей другой марки в этом случае возможна только при потребности в срочном ремонте и отсутствии времени на поиск других продавцов. А если срочности нет, то он может согласиться на поставку детали под заказ с некоторым сроком ожидания.

*Совет специалиста техцентра.* Доверие к ремонтникам традиционно выше, чем к продавцам.

Если деталь нужна срочно, то клиент, скорее всего, обратится к другому продавцу. А если нет, то, возможно, согласится оформить на нее заказ.

На станциях техобслуживания (особенно элитных), где есть подразделения по обеспечению запчастями, владельцы техники максимально доверяют возможность выбора запасных частей специалистам. Ведь на услуги по ремонту и на запасные части предоставляется гарантия. При этом цены на запасные части должны быть разумными, дабы не вызвать подозрений со стороны клиентов в искусственном завышении цен.

*Известность марки.* Из двух абсолютно одинаковых изделий покупатель выберет то, о марке которого ему хоть что-нибудь известно. Например, из рекламы, которая публикуется в печатных изданиях, демонстрируется по радио или телеканалам, от знакомых, и, наконец, присутствует в виде плакатов, баннеров и сувенирной продукции в торговом предприятии. Влияние продавца в этом случае может сказываться

ваться не только в предоставлении выбора, но на выбор потребителя активно воздействуют с помощью навыков персональных продаж.

*Срочность покупки.* Возникает в случае, когда требуется как можно быстрее произвести ремонт техники. Когда покупатель ограничен во времени, все другие факторы отступают на второй план. Конечно, клиент не хочет покупать, что попало, и в этом случае продавец может повлиять на выбор.

*Ограниченные финансовые возможности.* Когда потребитель ограничен в средствах, его выбор будет зависеть от цены товара. Если он будет считать цену для себя большой, то у продавца остается только возможность предоставления скидки, размер которой ограничен рамками рентабельности предприятия.

Магазин – это место общения механиков и владельцев автомобилей и продавцов запчастей и от качества этого общения во многом зависит авторитет персонала, имидж и престиж фирмы и, соответственно, мнение клиентов, которое они выскажут знакомым.

Чаще клиент выбирает по эмоциональным критериям. Это означает, что в большинстве случаев *лишь имидж фирмы оказывает решающее воздействие на принятие решений клиентами.*

Социологи считают, что поведением человека управляют на 95% эмоции и подсознание, а ведь именно в подсознание «закладываются» впечатления от общения в магазине и именно пережитые эмоции запоминаются лучше всего. Следовательно, группа сотрудников, общающихся с клиентами, является *«лицом фирмы»*, от этой группы зависит – будет ли фирма иметь положительный имидж на рынке.

Зарубежные социологи считают, что каждый человек оказывает влияние своим мнением в среднем на 14 других. Следовательно, обиженный клиент поделится своей обидой, по крайней мере, с третью этого количества людей (будем считать, что остальных тема не интересует). Для небольшого города, несколько обиженных, ставших источниками негативного мнения для 4-5 их знакомых, могут лишить фирму местного рынка.

## **Запчасти и сервис**

Вот некоторые моменты, которые необходимо принимать во внимание, сдавая машину в ремонт.

Согласуйте с мастером перечень запасных частей и расходных материалов, необходимых для ремонта.

Подробную калькуляцию с ценами каждой запасной части и каждого вида работ изучайте тщательно, чтобы не платить дважды за ту же работу. В калькуляции должны быть указаны цены каждой запасной части, стоимость нормо-часа работы, количество необходимых нормо-часов, ссылки на документы и прейскуранты, на основании которых производился расчет.

Если ремонтная фирма дает письменную гарантию качества запасных частей, то целесообразно покупать их у нее. Если есть возможность покупать качественные запасные части, краску и другие материалы с гарантиями у надежного продавца, лучше выбрать этот вариант.

Имейте в виду, что такие детали, как прокладки, сальники, уплотнения, резиновые манжеты, кольца, стандартные незакаленные гайки, винты, болты следует менять при каждой разборке соответствующих узлов. Они прирабатываются по месту, деформируются и, будучи установлены вновь после разборки, как правило, не исполняют нормально своих функций. Экономия на их замене обернется повторной разборкой - скупой заплатит дважды.

Гарантийный срок и порядок предъявления претензий должен быть зафиксирован в документе, который остается у заказчика - в счете или копии заказ-наряда.

Важнейшее право потребителя - это право на полную и достоверную информацию. Необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Сервис обязан информировать клиента об особенностях ремонта и правилах эксплуатации после ремонта. Информацию иногда вносят в заказ-наряд или акт сдачи-приемки под роспись клиента.

В приемо-сдаточном акте указываются наименования, описания и цены предоставленных потребителем запчастей. Автосервис не несет ответственности за качество запчастей, предоставленных клиентом, но

по закону “О защите прав потребителей” исполнитель обязан проверить качество запчастей, попросить у клиента сертификат соответствия на запчасти. Если у деталей имеются явные недостатки, автосервис должен предупредить клиента о последствиях.

### **Снижение расходов на запчасти**

Стоимость использования автомобиля часто обсуждается в зарубежных автомобильных изданиях, служит темой бесед автомобилистов, анализируется автомобильными компаниями для использования в конкурентной борьбе. Весьма полезно вести дневник учета пробега, замены масла, обслуживания и ремонтов и книгу расходов, связанных с использованием автомобиля. Анализ расходов за год даст богатую пищу для размышлений о своем мастерстве вождения, целесообразности поездок, отношении к автомобилю и бюджету.

*Часть расходов в течение года постоянна:*

- налог с владельцев транспортных средств;
- оплата технического осмотра;
- оплата медицинской комиссии - раз в три года;
- страхование гражданской ответственности и страхования автомобиля;
- оплата гаража.

*Переменные расходы* зависят от интенсивности эксплуатации и качества вождения. Это затраты на:

- горючее, масла, смазки, технологические жидкости, материалы для ухода;
- запасные части, принадлежности, инструменты;
- ремонт, техническое обслуживание и уход;
- кратковременные платные стоянки.

В эту категорию входят и непредвиденные расходы:

- штрафы за нарушение правил движения;
- ремонт после происшествий;
- выплаты пострадавшим в происшествиях по вашей вине;
- поездки по просьбам друзей, родственников, знакомых.

Первые и последние расходы:

- сбор за постановку на учет;
- сбор за снятие с учета;
- оплата доставки и утилизации при сдаче машины в лом.

Долговечность автомобиля зависит от степени его нагрузки. Имейте в виду, что гарантийные периоды всех автозаводов рассчитаны при

условии использования средней, а не полной грузоподъемности Автомобиль, постоянно эксплуатируемый с перегрузками, быстрее изнашивается и чаще требует ремонта.

Расходы на запасные части, услуги по ремонту и техническому обслуживанию зависят от пробега автомобиля, техники вождения, степени самообслуживания, качества ремонтов и запасных частей. Многие работы несложно делать самостоятельно, и выполнение их дает значительную экономию на сервисе.

Расходы на запасные части будут ниже, если приобретать неоригинальные, подержанные и восстановленные узлы и детали. Для новых машин этого делать не стоит, а для подержанных - практикуется многими.

Расходы на запасные части к иномаркам можно сократить, приобретая запасные части отечественного производства, взаимозаменяемые с запасными частями к импортным машинам. Довольно много наименований деталей и узлов к машинам одного класса можно подобрать или «подогнать», например: масляные фильтры, термостаты, тормозные колодки, амортизаторы, фрикционные накладки ведомого диска сцепления, ремни, лампочки, некоторые выключатели.

Если автомобиль не эксплуатировать, то многие детали его подвески, двигателя и кузова портятся больше, чем от ежедневных поездок, - металл ржавеет, резина, пластмасса и обивка стареют и становятся ломкими, аккумулятор сульфатируется и теряет емкость, краска тускнеет.

Ниже перечислены причины повышенных расходов на бензин и замену деталей.

#### *Причины перерасхода горючего:*

Используется бензин, не рекомендованный инструкцией.

Грязные стекла салона и фар - из-за плохой видимости водитель вынужден двигаться медленнее.

Изнаненный двигатель «слабеет», вынуждая водителя прибавлять «газ» или включать пониженные передачи.

Раннее или позднее зажигание - снижается мощность двигателя, и увеличивается расход топлива.

Течи топлива в неплотных соединениях трубопроводов.

Переобогащенная или обедненная топливная смесь.

Пробита диафрагма бензонасоса.

Загрязнен воздушный фильтр.

Неправильная установка углов передних колес.

Чрезмерное затягивание подшипников ступиц колес.

Неправильная регулировка тормозов.

Пониженное или повышенное давление воздуха в шинах.

Двигатель не прогревается до 80-90 градусов - топливо сгорает не полностью.

Перегрев двигателя - уменьшается наполнение цилиндров смесью, снижается мощность.

Слишком низкие или слишком высокие скорости движения.

Частое использование тормозов, требующее последующих разгонов.

Торможение двигателем, если не установлен карбюратор с системой, отключающей подачу топлива при таком торможении двигателем.

Слишком долгие разгоны при переключении передач.

Неправильный выбор передачи или несвоевременное переключение передач.

Перегрузка автомобиля.

Сильное сопротивление воздуха из-за повышенной «парусности» при высоком грузе.

При суетливом, нервном движении повышен расход бензина, а также износ шин и тормозных накладок, рессор и амортизаторов.

Движение в колонне с точки зрения расхода топлива неблагоприятно.

*Причины преждевременного выхода из строя аккумуляторов:*

Замыкание пластин вследствие перегрева при длительном замыкании в сети.

Пониженный или повышенный уровень электролита.

Длительная разрядка из-за неисправности регулятора напряжения.

Постоянная недозарядка.

*Причины повышенного износа шин:*

Пониженное или повышенное давление.

Неправильные углы установки колес.

Удары о препятствия.

Интенсивное торможение.

Буксование.

Перегрузка автомобиля.

*Причины повышенного расхода масел и смазок:*

Превышение уровня в картере двигателя.

Изношены поршневые кольца.

Перегрев двигателя.

Износ сальников клапанов.

(указанные причины приводят к попаданию большего количества масла в камеру сгорания, что не только увеличивает его расход, но и приводит к образованию нагара на днищах поршней и поверхности камеры сгорания, а это служит причиной ненормального режима горения смеси, потери мощности двигателя, повышенного расхода топлива).

Загрязнение сапунов в двигателе, коробке передач и заднем мосту, что приводит к повышению давления и продавливанию масла через неплотности в соединениях.

Повреждение защитных чехлов на сочленениях, смазываемых консистентными смазками.

*Причины ускоренного износа сцепления:*

Привычка держать ногу на педали.

Трогание с высокой передачи.

Перегрузка автомобиля.

Коробление ведомого диска.

Установка нового ведомого диска без шлифовки поверхности маховика и нажимного диска.

*Причины ускоренного износа тормозных накладок:*

Частое использование тормозной системы вместо торможения двигателем.

Установка новых накладок без шлифовки тормозных дисков или барабанов.

*Причины ускоренного износа других деталей:*

Недостаточная смазка.

Неверная регулировка при установке.

## **НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

### **ГК РФ о купле-продаже**

#### **Статья 426. Публичный договор**

1. Публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.).

Коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами.

2. Цена товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

3. Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.

При необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные пунктом 4 статьи 445 настоящего Кодекса.

4. В случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации может издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.).

5. Условия публичного договора, не соответствующие требованиям, установленным пунктами 2 и 4 настоящей статьи, ничтожны.

#### **Статья 427. Примерные условия договора**

1. В договоре может быть предусмотрено, что его отдельные условия определяются примерными условиями, разработанными для договоров соответствующего вида и опубликованными в печати.

2. В случаях, когда в договоре не содержится ссылка к примерным условиям, такие примерные условия применяются к отношениям сторон в качестве обычаев делового оборота, если они отвечают требованиям, установленным статьей 5 и пунктом 5 статьи 421 настоящего Кодекса.

3. Примерные условия могут быть изложены в форме примерного договора или иного документа, содержащего эти условия.

#### **Статья 470. Гарантия качества товара**

1. Товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 469 настоящего Кодекса, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

2. В случае, когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 469 настоящего Кодекса, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока).

3. Гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

#### **Статья 471.** Исчисление гарантийного срока

*Об установлении срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу) см. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 г.*

1. Гарантийный срок начинается с момента передачи товара покупателю (статья 457), если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

2. Если покупатель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от продавца, гарантийный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств продавцом.

Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения продавца о недостатках товара в порядке, установленном статьей 483 настоящего Кодекса.

3. Если иное не предусмотрено договором купли-продажи, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинается течь одновременно с гарантийным сроком на основное изделие.

4. На товар (комплектующее изделие), переданный продавцом взамен товара (комплектующего изделия), в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки (статья 476), устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

#### **Статья 472.** Срок годности товара

1. Законом или в установленном им порядке может быть предусмотрена обязанность определять срок, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению (срок годности).

*Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению, утвержден постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720)*

2. Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

#### **Статья 473.** Исчисление срока годности товара

*См. также Закон РФ "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 г.*

Срок годности товара определяется периодом времени, исчисляемым со дня его изготовления, в течение которого товар пригоден к использованию, либо датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

#### **Статья 474.** Проверка качества товара

1. Проверка качества товара может быть предусмотрена законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором купли-продажи.

Порядок проверки качества товара устанавливается законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором. В случаях, когда порядок проверки установлен законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов, порядок проверки качества товаров, определяемый договором, должен соответствовать этим требованиям.

2. Если порядок проверки качества товара не установлен в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, то проверка качества товара производится в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно применяемыми условиями проверки товара, подлежащего передаче по договору купли-продажи.

3. Если законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором купли-продажи предусмотрена обязанность продавца проверить качество товара, передаваемого покупателю (испытание, анализ, осмотр и т.п.), продавец должен предоставить покупателю доказательства осуществления проверки качества товара.

4. Порядок, а также иные условия проверки качества товара, производимой как продавцом, так и покупателем, должны быть одними и теми же.

#### **Статья 475. Последствия передачи товара ненадлежащего качества**

1. Если недостаток товара не был оговорен продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

соразмерного уменьшения покупной цены;

безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;

возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

2. В случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;

потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

3. Требования об устранении недостатков или о замене товара, указанные в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства.

4. В случае ненадлежащего качества части товаров, входящих в комплект (статья 479), покупатель вправе осуществить в отношении этой части товаров права, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи.

5. Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются, если настоящим Кодексом или другим законом не установлено иное.

*О последствиях продажи товара ненадлежащего качества см. также Закон РФ "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 г.*

#### **Статья 476. Недостатки товара, за которые отвечает продавец**

1. Продавец отвечает за недостатки товара, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

2. В отношении товара, на который продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки товара воз-

никили после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

#### **Статья 477.** Сроки обнаружения недостатков переданного товара

*О сроках предъявления претензий в связи с недостатками проданной вещи см. также Закон РФ от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 г.*

1. Если иное не установлено законом или договором купли-продажи, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при условии, что они обнаружены в сроки, установленные настоящей статьей.

2. Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи. Срок для выявления недостатков товара, подлежащего перевозке или отправке по почте, исчисляется со дня доставки товара в место его назначения.

3. Если на товар установлен гарантийный срок, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока.

В случае, когда на комплектующее изделие в договоре купли-продажи установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

4. В отношении товара, на который установлен срок годности, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если они обнаружены в течение срока годности товара.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

#### **Статья 478.** Комплектность товара

1. Продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий условиям договора купли-продажи о комплектности.

2. В случае, когда договором купли-продажи не определена комплектность товара, продавец обязан передать покупателю товар, комплектность которого определяется обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

#### **Статья 479.** Комплект товаров

1. Если договором купли-продажи предусмотрена обязанность продавца передать покупателю определенный набор товаров в комплекте (комплект товаров), обязатель-

ство считается исполненным с момента передачи всех товаров, включенных в комплект.

2. Если иное не предусмотрено договором купли-продажи и не вытекает из существа обязательства, продавец обязан передать покупателю все товары, входящие в комплект, одновременно.

**Статья 480.** Последствия передачи некомплектного товара

1. В случае передачи некомплектного товара (статья 478) покупатель вправе по своему выбору потребовать от продавца:

соразмерного уменьшения покупной цены;  
доукомплектования товара в разумный срок.

2. Если продавец в разумный срок не выполнил требования покупателя о доукомплектовании товара, покупатель вправе по своему выбору:

потребовать замены некомплектного товара на комплектный;  
отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

3. Последствия, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, применяются и в случае нарушения продавцом обязанности передать покупателю комплект товаров (статья 479), если иное не предусмотрено договором купли-продажи и не вытекает из существа обязательства.

**Статья 481.** Тара и упаковка

1. Если иное не предусмотрено договором купли-продажи и не вытекает из существа обязательства, продавец обязан передать покупателю товар в таре и (или) упаковке, за исключением товара, который по своему характеру не требует затаривания и (или) упаковки.

2. Если договором купли-продажи не определены требования к таре и упаковке, то товар должен быть затарен и (или) упакован обычным для такого товара способом, а при отсутствии такового способом, обеспечивающим сохранность товаров такого рода при обычных условиях хранения и транспортирования.

3. Если в установленном законом порядке предусмотрены обязательные требования к таре и (или) упаковке, то продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан передать покупателю товар в таре и (или) упаковке, соответствующих этим обязательным требованиям.

**Статья 482.** Последствия передачи товара без тары и (или) упаковки либо в ненадлежащей таре и (или) упаковке

1. В случаях, когда подлежащий затариванию и (или) упаковке товар передается покупателю без тары и (или) упаковки либо в ненадлежащей таре и (или) упаковке, покупатель вправе потребовать от продавца затарить и (или) упаковать товар либо заменить ненадлежащую тару и (или) упаковку, если иное не вытекает из договора, существа обязательства или характера товара.

2. В случаях, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, покупатель вправе вместо предъявления продавцу требований, указанных в этом пункте, предъявить к нему требования, вытекающие из передачи товара ненадлежащего качества (статья 475).

**Статья 483.** Извещение продавца о ненадлежащем исполнении договора купли-продажи

1. Покупатель обязан известить продавца о нарушении условий договора купли-продажи о количестве, об ассортименте, о качестве, комплектности, таре и (или) об упаковке товара в срок, предусмотренный законом, иными правовыми актами или

договором, а если такой срок не установлен, в разумный срок после того, как нарушение соответствующего условия договора должно было быть обнаружено исходя из характера и назначения товара.

2. В случае невыполнения правила, предусмотренного пунктом 1 настоящей статьи, продавец вправе отказаться полностью или частично от удовлетворения требований покупателя о передаче ему недостающего количества товара, замене товара, не соответствующего условиям договора купли-продажи о качестве или об ассортименте, об устранении недостатков товара, о доукомплектовании товара или о замене некомплектного товара комплектным, о затаривании и (или) об упаковке товара либо о замене ненадлежащей тары и (или) упаковки товара, если докажет, что невыполнение этого правила покупателем повлекло невозможность удовлетворить его требования или влечет для продавца несоизмеримые расходы по сравнению с теми, которые он понес бы, если бы был своевременно извещен о нарушении договора.

3. Если продавец знал или должен был знать о том, что переданные покупателю товары не соответствуют условиям договора купли-продажи, он не вправе ссылаться на положения, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи.

#### **Статья 484. Обязанность покупателя принять товар**

1. Покупатель обязан принять переданный ему товар, за исключением случаев, когда он вправе потребовать замены товара или отказаться от исполнения договора купли-продажи.

2. Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором купли-продажи, покупатель обязан совершить действия, которые в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями необходимы с его стороны для обеспечения передачи и получения соответствующего товара.

3. В случаях, когда покупатель в нарушение закона, иных правовых актов или договора купли-продажи не принимает товар или отказывается его принять, продавец вправе потребовать от покупателя принять товар или отказаться от исполнения договора.

### **Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ или услуг**

**Статья 1095.** Основания возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы или услуги

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются лишь в случаях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.

**Статья 1096.** Лица, ответственные за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги

1. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению по выбору потерпевшего продавцом или изготовителем товара.

2. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем).

3. Вред, причиненный вследствие непредоставления полной или достоверной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению лицами, указанными в пунктах 1 и 2 настоящей статьи.

**Статья 1097.** Сроки возмещения вреда, причиненного в результате недостатков товара, работы или услуги

1. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги).

*О сроках предъявления претензий в связи с недостатками проданной вещи см. также Закон РФ от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 г.*

2. Независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если: в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен; лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

**Статья 1098.** Основания освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги

Продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

### **Перечень запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепам, подлежащих обязательной сертификации**

Приложение 14 к нормативному акту: «Правила по проведению работ в системе сертификации механических транспортных средств и прицепов» (утверждены постановлением Госстандарта РФ от 1 апреля 1998 г. N 19)

N п/п	Наименование продукции	Обозначение нормативных документов, содержащих технические требования	Обозначение нормативных документов, содержащих требования к испытаниям
1	2	3	4
1.	Двигатели с искровым зажиганием автотомобильные	Правила N 83 ЕЭК ООН ГОСТ 17.2.2.03 (разд.1) ОСТ 37.001.054 (разд.1, 2) ОСТ 37.001.070 (разд.6) ОСТ 37.001.266 (разд.2) ОСТ 37.001.052 (разд.2) ИД 37.001.624	Правила N 83 ЕЭК ООН Правила N 84 ЕЭК ООН Правила N 85 ЕЭК ООН ГОСТ 14846 ГОСТ 17.2.2.03 (разд.2, 3) ГОСТ 20306 (п. 3.5) ОСТ 37.001.054 (разд.3, 4)

			4, 5) ОСТ 37.001.070 (разд.4, 5, 7) ОСТ 37.001.266 (разд.3-7) ОСТ 37.001.066 (разд.1-5) РД 37.001.021 (разд.1-8, 10) РД 37.001.624 РД 37.001.642
2.	Автотракторные ди- зели	Правила N 83 ЕЭК ООН Правила N 24 ЕЭК ООН Правила N 49 ЕЭК ООН ГОСТ 23465 (разд.1) ГОСТ 21393 (разд.1) ГОСТ 17.2.2.01 (разд.1) ОСТ 37.001.234 (разд.1) ОСТ 37.001.266 (разд.2) ОСТ 37.001.052 (разд.2) РД 37.001.624	Правила N 83 ЕЭК ООН Правила N 24 ЕЭК ООН Правила N 49 ЕЭК ООН Правила N 84 ЕЭК ООН Правила N 85 ЕЭК ООН ГОСТ 23465 (разд.3) ГОСТ 14846 ГОСТ 21393 (разд.2) ГОСТ 17.2.2.01 (разд.2) ГОСТ 20306 (п.3.5) ОСТ 37.001.234 (разд.2-6) ОСТ 37.001.266 (разд.3-7) ОСТ 37.001.066 (разд.1-5) РД 37.001.021 (разд.1-8, 10) РД 37.001.624 РД 37.001.642
3.	Турбокомпрессоры	РД 37.001.242	РД 37.001.619
4.	Газораспредели- тельный механизм, коленчатые валы и вкладыши подшипни- ков двигателей	ОСТ 37.001.045 РД 37.001.626 РД 37.001.628 РД 37.001.647 РД 37.001.648 ОСТ 37.001.699 КД на конкретную про- дукцию	ОСТ 37.001.045 РД 37.001.626 РД 37.001.628 РД 37.001.647 РД 37.001.648 ОСТ 37.001.699 КД на конкретную про- дукцию
5.	Детали цилиндри- поршневой группы	ГОСТ 621 (пп.2.1.1-2.1.8, 2.2.1-2.2.7) ОСТ 37.001.045-82 РД 37.001.625 ОСТ 37.001.448 (пп.1.1-1.7, 2.1-2.15) ОСТ 37.001.488 (пп.2.1-2.3, 3.1-3.20) РД 37.001.629 РД 37.001.630 РД 37.001.631 КД на конкретную про- дукцию	ГОСТ 621  ОСТ 37.001.488 РД 37.001.625 ОСТ 37.001.045-82 РД 37.001.629 РД 37.001.630 РД 37.001.642 РД 37.001.643 КД на конкретную про- дукцию
6.	Системы впрыска топлива (в т.ч. электронные) и их элементы, установ-	Правила N 83 ЕЭК ООН ГОСТ 3940 ГОСТ 17.2.2.03 (разд.1) ОСТ 37.001.054 (разд.1,	Правила N 83 ЕЭК ООН Правила N 84 ЕЭК ООН Правила N 85 ЕЭК ООН ГОСТ 14846

	ливаемые на двигателях с искровым зажиганием	(2) ОСТ 37.001.070 (разд.6) ОСТ 37.001.052 (разд.2)	ГОСТ 17.2.2.03 (разд.2, 3) ОСТ 37.001.054 (разд.3, 4, 5) ОСТ 37.001.070 (разд.4, 5, 7) ОСТ 37.001.066 (разд.1-5) РД 37.001.021 (разд.1-8, 10) РД 37.001.642
7.	Воздухоочистители, элементы сменные воздухоочистителей	РД 37.001.622	ГОСТ 8002 КД на конкретную продукцию (для мотоциклетных двигателей)
8.	Фильтры масляные, элементы сменные фильтров тонкой очистки масла	ОСТ 37.001.417 (разд.1)	ОСТ 37.001.417 (разд.2, 3)
9.	Фильтры очистки топлива дизелей, сменные элементы фильтров очистки топлива дизелей	ГОСТ 14146 (разд.1) ОСТ 37.001.037	ГОСТ 14146 (разд.2, 3) ОСТ 37.001.037
10.	Фильтры очистки топлива карбюраторных двигателей, элементы сменные фильтров тонкой очистки топлива карбюраторных двигателей	ОСТ 37.001.226 (п.4.3)	ОСТ 37.001.226
11.	Карбюраторы с различными устройствами, устанавливаемые на двигателях с искровым зажиганием, устройства для уменьшения выбросов вредных веществ в атмосферу	Правила N 83 ЕЭК ООН ГОСТ 17.2.2.03 (разд.1) ОСТ 37.001.054 (разд.1, 2) ОСТ 37.001.070 (разд.6) ОСТ 37.001.052 (разд.2) 3) ОСТ 37.001.217 (разд.1)	Правила N 83 ЕЭК ООН Правила N 84 ЕЭК ООН Правила N 85 ЕЭК ООН ГОСТ 14846 ГОСТ 17.2.2.03 (разд.2, 3) ОСТ 37.001.054 (разд.3, 4, 5) ОСТ 37.001.070 (разд.4, 5, 7) ОСТ 37.001.066 (разд.1-5) ОСТ 37.001.217 (разд.3) РД 37.001.021 (разд.1-8, 10) РД 37.001.037 РД 37.001.642
12.	Топливные насосы высокого давления и их компоненты	ГОСТ 10578 (разд.2, 3) ГОСТ 15060 ГОСТ 15829	ГОСТ 10578 (разд.4) РД 37.001.500 ГОСТ 15829
13.	Форсунки и распылители форсунок	ГОСТ 10579 (разд.2) ГОСТ 15059	ГОСТ 10579 (разд.3, 4) РД 37.001.501
14.	Топливные баки,	Правила N 26 ЕЭК ООН	Правила N 26 ЕЭК ООН

	заливные горловины и пробки топливных баков	Правила N 61 ЕЭК ООН Правила N 34 ЕЭК ООН (кроме пп.5.1.5, 6.2) ГОСТ 28557 ГОСТ 28559 ГОСТ Р 50464	Правила N 61 ЕЭК ООН Правила N 34 ЕЭК ООН (кроме пп.5.1.5, 6.2) ГОСТ 28557 ГОСТ 28559 ГОСТ Р 50464
15.	Системы нейтрализации отработавших газов (в т.ч. нейтрализаторы и др.), устанавливаемые на автомобилях с двигателями с искровым зажиганием	Правила N 83 ЕЭК ООН ГОСТ 17.2.2.03 (разд.1) ОСТ 37.001.054 (разд.1, 2) ОСТ 37.001.070 (разд.6)	Правила ЕЭК ООН N 83 Правила ЕЭК ООН N 103 ГОСТ 14846 ГОСТ 17.2.2.03 (разд.2, 3) ГОСТ 20306 (п.3.5) ОСТ 37.001.054 (разд.3, 4, 5) ОСТ 37.001.070 (разд.4, 5, 7) РД 37.001.642 РД 37.001.607 РД 37.001.608 РД 37.001.609 РД 37.001.610 РД 37.001.611 РД 37.001.612 РД 37.001.637 РД 37.001.638 РД 37.001.650 РД 37.001.651 РД 37.001.652 РД 37.001.694 РД 37.001.695
16.	Системы нейтрализации отработавших газов (в т.ч. нейтрализаторы и др.), устанавливаемые на автомобилях и автобусах с дизелями	Правила N 83 ЕЭК ООН Правила N 24 ЕЭК ООН Правила N 49 ЕЭК ООН ГОСТ 23465 (разд.1) ГОСТ 21393 (разд.1) ГОСТ 17.2.2.01 (разд.1) ОСТ 37.001.234 (разд.1)	Правила N 83 ЕЭК ООН Правила N 24 ЕЭК ООН Правила N 49 ЕЭК ООН Правила N 84 ЕЭК ООН Правила N 85 ЕЭК ООН ГОСТ 23465 (разд.3) ГОСТ 14846 ГОСТ 21393 (разд.2) ГОСТ 17.2.2.01 (разд.2) ГОСТ 20306 (п.3.5) ОСТ 37.001.234 (разд.2-6) РД 37.001.642 РД 37.001.659 РД 37.001.660 РД 37.001.661 РД 37.001.662 РД 37.001.663
17.	Системы выпуска отработавших газов, в т.ч. глушители	ГОСТ 28359 Правила N 59 ЕЭК ООН	ГОСТ 28359 Правила N 59 ЕЭК ООН
18.	Теплообменники, радиаторы	ОСТ 37.001.273 ОСТ 37.001.289 ОСТ 37.001.645	РД 37.001.646
19.	Насосы жидкостных систем охлаждения	ОСТ 37.001.232	ОСТ 37.001.232

20.	Сцепления. Нажимные диски в сборе. Ведомые диски в сборе. Муфты выключения сцепления	РД 37.001.664	РД 37.001.664
21.	Карданная передача (валы, шарниры, крестовины). Шарнирные приводные валы	ОСТ 37.001.208 ОСТ 37.001.403 РД 37.001.665 РД 37.001.666	ОСТ 37.001.403 РД 37.001.665 РД 37.001.666
22.	Тягово- и седельно-сцепные устройства	Правила N 55 ЕЭК ООН ГОСТ 2349 (пп.1.2, 1.4, 2.7-2.14, 2.17) ГОСТ 12017 (п.3) ГОСТ 28247 (разд.2-4) ГОСТ 28248 (п.п.1-5) ГОСТ Р 50586 (разд.3) ОСТ 37.001.096 (кроме п.1.2)	Правила N 55 ЕЭК ООН ГОСТ Р 50586 (разд.4) ОСТ 37.001.299 (разд.4) РД 37.001.148 РД 37.001.668 РД 37.001.681
23.	Задние защитные устройства	Правила N 58 ЕЭК ООН ГОСТ 29120 (разд.7, 16, 25)	Правила N 58 ЕЭК ООН ГОСТ 29120 (приложение 5)
24.	Бамперы, дуги безопасности	Правила N 21 ЕЭК ООН Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559	Правила N 21 ЕЭК ООН Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559
25.	Ведущие мосты, полуси	РД 37.001.164 РД 37.001.644 РД 37.001.676	РД 37.001.164 РД 37.001.644 РД 37.001.676
26.	Листовые рессоры, листы рессор	ГОСТ 3396 (пп.2.3, 2.4, 2.7, 2.10-2.13, 2.16, 2.18, 2.20, 2.21, 2.23, 2.24)	РД 37.001.620 (пп.3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5) РД 37.001.693 (разд.3)
27.	Пружины подвески	ОСТ 37.001.027 (пп.1.4, 1.8, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14)	РД 37.001.614 (пп.3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5)
28.	Торсионы подвески	ВД 37.001.692 (разд.3)	РД 37.001.692 (разд.4)
29.	Пневматические упругие элементы	ОСТ 37.001.026 (пп.1.4, 1.5, 1.7, 1.10)	РД 37.001.616 (пп.3.1, 3.2, 3.3, 3.4) ОСТ 37.001.026 (пп.2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8)
30.	Амортизаторы	ОСТ 37.001.434 (п.2) ОСТ 37.001.440 (п.п.2-7, 9)	ОСТ 37.001.084 (пп.1.1, 1.2, 1.3, 1.4)
31.	Стойки подвески Макферсона	ОСТ 37.001.434 (п.3) ОСТ 37.001.440 (п.п.2-7, 9)	ОСТ 37.001.084 (пп.1.1, 1.2, 1.3, 1.4)
32.	Резинометаллические шарниры	ВД 37.001.615 (пп.1.1, 1.2)	РД 37.001.615 (разд.2)

33.	Шарниры шаровые	РД 37.001.613 (разд.1)	РД 37.001.613 (разд.2)
34.	Элементы подвески и рулевого привода автомобилей	РД 37.001.677 (разд.2)	РД 37.001.677 (разд.3)
35.	Колеса	ГОСТ 10409 ГОСТ Р 50511 (пп.2.2, 2.4, 2.7, 4.3-4.8) ОСТ 37.001.429 (раздел 1, 2 пп.4.1-4.6) ОСТ 37.001.479 (п.1)	ГОСТ Р 50511 (пп.4.3-4.8) ОСТ 37.001.404 (разд.2, 3)
36.	Вентили для пневматических камер и шин. Детали вентилялей	ГОСТ 8107 (пп.2.1, 2.3, 2.4-2.15, 2.17а, 2.20, 2.22, 5.1)	ГОСТ 8107 (пп.4.1-4.8)
37.	Шипы противоскольжения	РД 37.001.691 (пп.3.1, 3.3, 3.5, 3.6)	РД 37.001.691 (пп.4.1-4.3)
38.	Колпаки (в т.ч. декоративные) ступиц	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559
39.	Элементы крепления колес	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559 ОСТ 37.001.196 (п.2.2)	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559 ГОСТ 1759.4 (п.6.4) ГОСТ 1759.5 (п.4.1)
40.	Интегральные и полуинтегральные рулевые механизмы, гидроусилители рулевые, цилиндры силовые, распределители рулевых гидроусилителей	ОСТ 37.001.477 (пп.2.1-2.10, 2.14, 2.16) РД 37.001.632	ОСТ 37.001.477 (разд.3-9) РД 37.001.632
41.	Насосы гидравлические рулевого усилителя	ОСТ 37.001.477 (пп.2.11, 2.12)	РД 37.001.669
42.	Детали и узлы тормозной системы		
	- регулировочные устройства тормозных механизмов	Величина изменения положения тормозных колодок по мере срабатывания тормозного механизма	РД 37.001.649
	- опорные и направляющие детали скоб дисковых тормозов	Величина изменения сопротивления перемещению деталей. Коррозионная стойкость	РД 37.001.649
	- элементы соединений трубопроводов и шлангов гидропривода (пере-	ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.8, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8)	РД 37.001.649

ходники, штуцеры, тройники, гайки накидные)		
- контрольно-сигнальные устройства (дифференциальные выключатели цепи контрольной лампы, датчики уровня жидкости)	ГОСТ 3940 ОСТ 37.001.283 (пп.3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14)	РД 37.001.649
- регуляторы давления в гидropriводе	Правила N 13 ЕЭК ООН ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.8)	РД 37.001.636
- цилиндры главные тормозные	ГОСТ 22895 (пп.2.12, 2.14, 2.18) ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.8, 1.9)	РД 37.001.635
- цилиндры главные тормозные в сборе с вакуумными усилителями	ГОСТ 22895 (пп.2.12, 2.14) ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.6, 1.8)	РД 37.001.635
- усилители гидровакуумные	ГОСТ 22895 (пп.2.12, 2.14) ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.6, 1.8)	РД 37.001.635
- детали привода стояночной тормозной системы	Правила N 13 ЕЭК ООН ГОСТ 22895 (разд.7, п.2.6)	РД 37.001.617 РД 37.001.649
- детали приводных устройств (механизмов разжима колес)	Величина изменения сопротивления перемещению деталей, коррозионная стойкость	РД 37.001.649
- камеры тормозные пневматические	ГОСТ 4364 (разд.2) ОСТ 37.001.085 (разд.2, 4, 5)	РД 37.001.640
- камеры тормозные пневматические с пружинным энергоаккумулятором	ГОСТ 4364 (разд.2) ОСТ 37.001.085 (разд.2, 4, 5)	РД 37.001.641
- трубопроводы и шланги пневматического привода	ГОСТ 4364 (разд.2)	РД 37.001.604
- трубопроводы пневматического привода с применением полиамидных труб	РД 37.001.696 (разд.5)	РД 37.001.696 (разд.8)
- элементы соединений трубопроводов и шлангов пневмопривода	ГОСТ 4364 (разд.2)	РД 37.001.604

- компрессоры автотракторные	ОСТ 37.001.452 (разд.5) КД, ТУ	ОСТ 37.001.452 (разд.7) ТУ
- агрегаты подготовки воздуха (противозамерзатели, влагоотделители, регуляторы давления)	ОСТ 37.001.085 (разд.2, пп.4.2, 5.1)	ОСТ 37.001.085 (инструкция на сборку)
- защитная аппаратура пневмопривода	ОСТ 37.001.085 (разд.2, пп.4.2, 5.1)	ОСТ 37.001.085 (инструкция на сборку)
- ресиверы	ГОСТ 4364 (пп.2.9, 2.14) КД, ТУ	РД 37.001.649 ТУ
- клапаны слива конденсата	ОСТ 37.001.085 (разд.2, пп.4.2, 5.1)	ОСТ 37.001.085 (инструкция на сборку)
- управляющие аппараты (краны тормозные, ускорительные клапаны, клапаны управления тормозами прицепа, воздухораспределители)	ОСТ 37.001.085 (разд.2, пп.4.2, 5.1)	ОСТ 37.001.085 (инструкция на сборку)
- аппараты коррективы торможения (регуляторы тормозных сил, клапаны ограничения давления передней оси)	Правила N 13 ЕЭК ООН ОСТ 37.001.085 (разд.2, пп.4.2, 5.1)	ОСТ 37.001.085 (инструкция на сборку)
- головки соединительные	ГОСТ Р 50023 (пп.2.4, 2.5, 2.6)	ГОСТ Р 50023 (разд.3)
- устройства сигнализации и контроля (датчики пневмоэлектрические, клапаны контрольного вывода)	ОСТ 37.001.283 (пп.1.7, 3.15, 3.10)	РД 37.001.649
43. Цилиндры колесные дисковых и барабанных тормозов	ГОСТ 22895 (пп.2.12, 2.14) ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.8, 1.9)	РД 37.001.603
44. Накладки, колодки с накладками тормозные для дисковых тормозов	Правила N 13 ЕЭК ООН ГОСТ Р 50507 (п.п.1-2 таблицы 1)	РД 37.001.606
45. Накладки, колодки с накладками тормозные для барабанных тормозов	Правила N 13 ЕЭК ООН ГОСТ Р 50507 (п.п.1-2 таблицы 1)	РД 37.001.606
46. Диски тормозные	ГОСТ 22895 (пп.2.8,	РД 37.001.618

		2.14) Правила N 13 ЕЭК ООН	
47.	Барабаны тормозные	ГОСТ 22895 (пп.2.8, 2.14) Правила N 13 ЕЭК ООН	РД 37.001.618
48.	Трубки гидропривода тормозов	ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.8, 1.9, 2.3, 2.4, 2.6) ГОСТ 22895 (п.2.14)	РД 37.001.604
49.	Шланги гидропривода тормозов	ГОСТ 23181 (пп.1.4, 1.8, 1.9, 2.4, 2.7, 2.8) ГОСТ 22895 (п.2.14)	РД 37.001.604
50.	Стеклоочистители и запасные части к ним (моторедукторы, рычаги, щетки)	ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.21, 1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ 18699 (пп.1.1-1.8, 4.1, разд.5) ОСТ 37.003.068 (пп.1.1-1.13, 4.1, разд.5) ОСТ 37.003.089	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 18699 (разд.3) ОСТ 37.003.068 (п.2.1, разд.3)
51.	Изделия системы зажигания для двигателей с искровым зажиганием (распределители, датчики - распределители, прерыватели, катушки зажигания и высоковольтные трансформаторы, искровые свечи зажигания, электронные коммутаторы, контроллеры, датчики). Запасные части к распределителям и датчикам-распределителям. Свечи накаливания и электрофапельные устройства для дизелей	ГОСТ 928 (пп.1.1, 1.3, 1.6-1.10, разд.3, разд.5) ГОСТ 2829 ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.18-1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ 27862 ГОСТ 28751 (пп.1.2.1, 2.1-2.3) ГОСТ 29157 (разд.1) ГОСТ Р 50607 ОСТ 37.003.074 (кроме пп.1.10, 2.1, 2.2, 3.1, 3.10) ОСТ 37.003.081 (разд.1, п.2.1-2.8, 2.11-2.15, п.5.1, разд.7) ОСТ 37.003.083 ГОСТ 10132 (разд.2, 4) ОСТ 37.003.091 (разд.3)	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 28751 (разд.3) ГОСТ 28827 ГОСТ 29157 (разд.2) ОСТ 37.003.073 ОСТ 37.003.074 (разд.3) ОСТ 37.003.081 (п.3.1, 4.1, 4.4, 4.5, 4.7, 4.9) ГОСТ 10132 (разд.2а) ОСТ 37.003.091 (разд.4)
52.	Аккумуляторные стартерные батареи	ГОСТ 959 ГОСТ 12.2.007.12	ГОСТ 959 (п.4.1, разд.5)
53.	Генераторы и выпрямительные блоки	ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.18, 1.19, 1.21, 1.22, 1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ 28751 (пп.1.2.1, 2.1-2.3) ГОСТ 29157 (разд.1) ОСТ 37.003.079	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 29157 (разд.2) ГОСТ 28751 (разд.3)

54.	Стартеры, реле стартеров и приводы стартеров	ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.18, 1.19, 1.21-1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ 28751 (пп.1.2.1, 2.1-2.3) ГОСТ 29157 (разд.1) ОСТ 37.003.084 (пп.1.1, 1.2, 1.5-1.11, разд.5) ОСТ 37.003.090	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 28751 (разд.3) ГОСТ 29157 (разд.2) ОСТ 37.003.084 (разд.3)
55.	Электродвигатели приводов вентиляторов, бензонасосов, стеклоомывателей, стеклоподъемников, отопителей, управления зеркалами, блокировки дверей	ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.21, 1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ 28751 (пп.1.2.1, 2.1-2.3) ГОСТ 29157 (разд.1)	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 28751 (разд.3) ГОСТ 29157 (разд.2)
56.	Коммутационная, защитная и установочная аппаратура цепей электроснабжения, пуска, зажигания, внешних световых и звуковых приборов, стеклоочистителей, систем топливоподачи, стеклоомывателей	ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.21, 1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ 9200 (кроме пп.2.23, 4.9, 5.2, 5.4) ОСТ 37.003.032 (разд.1, пп.2.1, 2.4, 2.8-2.24, 2.27, 5.1, разд.6) ОСТ 37.003.040 (разд.1, пп.2.1, 2.4, 2.12, разд.6) ОСТ 37.003.041	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 9200 (п.3.2, разд.4) ОСТ 37.003.032 (п.3.1, разд.4) ОСТ 37.003.040 (п.3.1, разд.4) ОСТ 37.003.041 (разд.4)
57.	Звуковые сигнальные приборы	Правила N 28 ЕЭК ООН ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.13, 1.14, 1.21, 1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ 28092 ОСТ 37.003.048	Правила N 28 ЕЭК ООН ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3)
58.	Противоугонные, в том числе охранные устройства для автотомотранспортных средств	Правила N 18 ЕЭК ООН Правила N 62 ЕЭК ООН Правила N 97 ЕЭК ООН ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.21, 1.25, 4.1-4.3, разд.5) ГОСТ Р 50789 ОСТ 37.001.467 ОСТ 37.004.027 РД 37.001.678 РД 37.001.682	Правила N 18 ЕЭК ООН Правила N 62 ЕЭК ООН Правила N 97 ЕЭК ООН ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3) РД 37.001.104 РД 37.001.111 РД 37.001.678 ГОСТ Р 50789 ОСТ 37.004.027 РД 37.001.682
59.	Приборы внешние световые (фары, сигнальные и осветительные фонари, световозвращатели)	Правила ЕЭК ООН NN 1-8, 19, 20, 23, 31, 38, 50, 53, 56, 57, 65, 69, 70, 72, 76, 77, 82, 87, 91 ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5,	Правила ЕЭК ООН NN 1-8, 19, 20, 23, 31, 38, 50, 53, 56, 57, 65, 69, 70, 72, 76, 77, 82, 87, 91 ГОСТ 20961 (п.2.1,

		1.7, 1.8, 1.13-1.16, разд.3) 1.21, 1.25, 4.1-4.3, ГОСТ 3544 (п.3.1, разд.5) разд.4) ГОСТ 3544 (разд.1, ГОСТ 3940 (п.2.1, пп.2.1, 2.4, 2.8, 2.8а, разд.3) 5.1-5.3, разд.6) ГОСТ 6964 (п.2.2, разд.3) ГОСТ 6964 (пп.1.1-1.3, разд.3) 1.12-1.16, 1.18, 4.1, ГОСТ 10984 (разд.3) разд.5) ОСТ 37.003.037 (разд.2) ГОСТ 10984 ОСТ 37.003.042 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 20961 (разд.1, разд.3) п.4.1, разд.5) ОСТ 37.003.051 ОСТ 37.003.037 (п.2.1, разд.3) ОСТ 37.003.038 ОСТ 37.003.054 ОСТ 37.003.042 (п.3.1, разд.4) (пп.1.1-1.11, 4.1, ОСТ 37.003.058 разд.5) (п.2.1, разд.3) ОСТ 37.003.051 (пп.1.1, 1.3-1.7, 1.10-1.13, 4.1, разд.5) ОСТ 37.003.054 (пп.1.1, 1.2, 2.1-2.6, 2.8, 2.14, 2.15, 2.19, 5.1, разд.6) ОСТ 37.003.058 (пп.1.1-1.12, 4.1, разд.5)	
60.	Запасные части к внешним световым приборам: - оптические элементы фар  - лампы накаливания  - рассеиватели	ГОСТ 3544 (пп.1.7, 2.2, 2.3, 2.8, 5.1)  Правила N 37 ЕЭК ООН ГОСТ 2023.1  ГОСТ 5635	ГОСТ 3544 (разд.4)  Правила N 37 ЕЭК ООН ГОСТ 2023.1  ГОСТ 5635 (разд.3)
61.	Фароочистители и моторредукторы фароочистителей	Правила N 45 ЕЭК ООН ОСТ 37.003.080 (пп.1.1-1.7, 4.1, разд.5)	Правила N 45 ЕЭК ООН ОСТ 37.003.080 (разд.3)
62.	Жгуты проводов	ГОСТ 23544 (пп.2.1, 2.4.4, 2.5.2, 2.5.3, 2.6.1-2.6.10, 2.7.1-2.10, 5.4, разд.6)	ГОСТ 23544 (п.3.1, разд.4)
63.	Регуляторы напряжения	ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.21, 1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5)	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3)
64.	Высоковольтные провода	ГОСТ 23544 (пп.2.1, 2.4.5, 2.5-2.7, 2.9, 2.10, 5.4, разд.6)	ГОСТ 2990 (разд.4) ГОСТ 23544 (п.3.1, разд.4)
65.	Спидометры, их датчики и комбинации приборов, включающие спидо-	ГОСТ 1578 (пп.1.1, 1.5, 1.7-1.12, 1.18, 1.20, 1.23, 1.25, 1.28, 4.1, разд.5)	ГОСТ 1578 (п.2.1, разд.3) ГОСТ 12936 (п.2.2, разд.3)

	метры	ГОСТ 12936 (пп.1.5, 1.6, 1.8, 1.9, 1.14, 1.15, 1.21-1.23, 1.25, 1.28, 4.1, разд.5) ГОСТ 25651	ГОСТ 25651 (разд.2)
66.	Тахографы	РД 37.001.246	РД 37.001.247
67.	Указатели и датчики аварийных состояний	ГОСТ 3940 (пп.1.1-1.5, 1.7, 1.8, 1.12, 1.12а, 1.13-1.16, 1.18, 1.23, 1.25, 4.1-4.3, разд.5)	ГОСТ 3940 (п.2.1, разд.3)
68.	Оборудование для питания двигателя газообразным топливом	Правила N 67 ЕЭК ООН РД 37.001.653 (пп.3.1-3.4) РД 37.001.654 (пп.3.1-3.3) РД 37.001.655 (пп.3.1-3.3) РД 37.001.656 (пп.3.1-3.4) РД 37.001.657 (пп.3.1-3.4)	Правила N 67 ЕЭК ООН РД 37.001.653 (п.6.6) РД 37.001.654 (п.6.5) РД 37.001.655 (п.6.5) РД 37.001.656 (п.6.6) РД 37.001.657 (п.6.5)
69.	Подогреватели предпусковые	ОСТ 37.001.046	РД 37.001.130
70.	Декоративные детали и т.п.	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 26557	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557
71.	Решетки, козырьки и ободки фар	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559
72.	Ручки наружные	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559
73.	Дверные петли	Правила N 11 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28559	Правила N 11 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28559
74.	Наружные кнопки открывания дверей и багажников	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559	Правила N 26 ЕЭК ООН Правила N 61 ЕЭК ООН ГОСТ 28557 ГОСТ 28559
75.	Замки дверей	Правила N 11 ЕЭК ООН ГОСТ 28443	Правила N 11 ЕЭК ООН ГОСТ 28443
76.	Стекла	ГОСТ 5727	ГОСТ 5727
77.	Подголовники сидений	Правила N 25 ЕЭК ООН ГОСТ 24309 РД 37.001.076	Правила N 25 ЕЭК ООН ГОСТ 24309 РД 37.001.076
78.	Сиденья	Правила N 17 ЕЭК ООН ГОСТ 28262	Правила N 17 ЕЭК ООН ГОСТ 28262

79.	Зеркала заднего вида	Правила N 46 ЕЭК ООН ОСТ 37.001.209 ОСТ 37.001.451	Правила N 46 ЕЭК ООН ОСТ 37.001.451
80.	Ремни безопасности	Правила N 16 ЕЭК ООН ГОСТ 18837	Правила N 16 ЕЭК ООН ГОСТ 18837
81.	Опрокидывающие механизмы самосвала - гидроцилиндры телескопические одностороннего действия  - гидрораспределители с ручным и дистанционным управлением	ГОСТ 16514 (п.7) ГОСТ 17411 (п.1.4) ОСТ 37.001.203 (пп.1.4.1, 2.12, 2.14, 2.15)  ГОСТ 17411 (пп.1.2, 1.3, 1.4)	ГОСТ 18464 ОСТ 37.001.243  ГОСТ 20245
82.	Механизмы опрокидывания кабин - гидроцилиндры гидравлического механизма опрокидывания кабин  - насосы гидравлического механизма опрокидывания кабин	ГОСТ 17411 (пп.1.2, 1.4) ГОСТ 16514 (п.п.2, 7) ОСТ 37.001.261 (пп.3.3, 4.4)  ГОСТ 17411 (пп.1.2, 1.3, 1.4) ОСТ 37.001.261 (пп.3.3, 3.4.1, 4.10.1, 4.4)	ГОСТ 18464 РД 37.001.667  ГОСТ 14658 ГОСТ 20245 РД 37.001.667
83.	Домкраты гидравлические	ОСТ 37.001.278 (пп.1.3, 1.4, 2.10)	ОСТ 37.001.278 (пп.2.8, 2.9, 2.13, 2.15, 2.16, 2.17, 2.18)
84.	Манжеты резиновые армированные диаметром от 15 до 150 мм (коленчатого вала, коробки передач и раздаточной коробки, ступиц колес, главной передачи, рулевого управления)	ГОСТ 8752 (пп.2.3, 2.4, 2.7, 2.9, 2.13-2.15, 2.17-2.20) ОСТ 38 05146 (п.16) ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ГОСТ 8752 (пп.5.1-5.12) ОСТ 38 05146 (Пр.6, п.1) РД 37.001.012 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*
85.	Детали защитные (колпачки, чехлы) для гидропривода тормозов и сцепления	ОСТ 38 05208 (пп.1.3-1.6, 1.8, 1.11) ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ОСТ 38 05208 (пп.3.2-3.4, 3.6, 3.8.1) РД 37.001.012 ТУ, КД на конкретную продукцию*
86.	Манжеты и кольца резиновые уплотнительные для гидропривода тормозов и сцепления	ОСТ 38 05208 (пп.1.3-1.6, 1.8, 1.11)	ОСТ 38 05208 (пп.3.2-3.7, 3.8.2)
87.	Диафрагмы пневматической тормозной	ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на груп-	ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на груп-

	системы с максимальными размерами до 250 мм	пу продукции*	пу продукции*
88.	Рукава высокого давления гидропривода тормозов и сцепления с внутренним диаметром до 7 мм	ГОСТ 25452 (пп.1.2.1-1.2.3, 1.3.1-1.3.7, 1.3.9, 1.3.10-1.3.14, 1.4.1) ОСТ 38 05234 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ГОСТ 25452 (пп.3.1-3.8) ОСТ 38 05234 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*
89.	Виброизоляторы резиновые и резино-металлические с максимальными размерами 200 x 100 мм (подушки подвески двигателя, опоры кабин, радиаторов и др. узлов и агрегатов; буферы, упоры, втулки резинометаллических шарниров, подвеска глушителя, резинокордные упругие элементы подвесок)	ОСТ 38 05361 (пп.1.3-1.7, 1.11) ОСТ 37.001.026 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ОСТ 38 05361 (пп.3.2-3.9,3.11) ОСТ 37.001.026 РД 37.001.012 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*
90.	Клиновые вентиляторные и зубчатые ремни с расчетной длиной до 1400 мм	ГОСТ 5813 (разд.1) ОСТ 38 05246 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ГОСТ 5813 (разд.2) ОСТ 38 05246 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*
91.	Чехлы шарниров рулевых управлений, подвески, карданных валов и др.	ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	РД 37.001.012 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*
92.	Уплотнители головок блока цилиндров, коллекторов, газобаллонной аппаратуры, уплотнительные кольца и другие уплотнители	ГОСТ 10277 (табл.2, пп.1.33, 1.4, 1.5) ГОСТ 12856 (пп.1.1, 1.3, 2.2, 2.3) ГОСТ 18829 (пп.1.2-1.6, 1.10, 1.16) ОСТ 38 5156 (пп.1.1, 2.2) ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ГОСТ 10277 (пп.3.3-3.12) ГОСТ 12580 ГОСТ 12856 (пп.4.1, 4.2, 4.4, 4.5) ГОСТ 18829 (пп.3.1-3.6) ГОСТ 9.038 ГОСТ 9.709 ГОСТ 211 ГОСТ 255 ГОСТ 258 ГОСТ 409 ГОСТ 11721 ГОСТ 12967 ГОСТ 17035 ГОСТ 20013 ГОСТ 20216 ГОСТ 24616 ОСТ 38 05156 (пп.4.2, 4.5) ГОСТ 9.068

			ГОСТ 11722 ГОСТ 14236 ГОСТ 18268 ГОСТ 20014 ГОСТ 21751 РД 37.001.012 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на груп- пу продукции*
93.	Рукава гидроусилителя руля, опрокидывателя платформы	ГОСТ 10362 (пп.1.1, 2.5, 2.6, 2.12) ГОСТ 6286 (пп.1.3, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8, 2.10, 2.11, 2.12) ГОСТ 25452 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ГОСТ 10362 (пп.4.1, 4.5, 4.7, 4.8, 4.11) ГОСТ 6286 (пп.4.1, 4.3, 4.4, 4.6, 4.8, 4.11) ГОСТ 25452 РД 37.001.012 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*
94.	Рукава систем охлаждения и отопления	ГОСТ 10362 (пп.1.1, 2.5, 2.6, 2.8, 2.12) ОСТ 38 05207 (пп.1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 2.5.3, 2.5.4) ОСТ 38 05283 (пп.1.1, 2.2.8, 2.5.1) ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*	ГОСТ 10362 (пп.4.1, 4.5, 4.7, 4.8, 4.11) ОСТ 38 05207 (пп.4.1-4.10, 4.12-4.15) ОСТ 38 05283 (пп.4.2, 4.3, 4.4, 4.11) РД 37.001.012 ТУ, КД на конкретную продукцию и ТУ на группу продукции*
95.	Предупреждающие треугольники (знаки аварийной остановки)	Правила N 27 ЕЭК ООН ГОСТ 24333	Правила N 27 ЕЭК ООН ГОСТ 24333
96.	Двигатели с искровым зажиганием мотоциклов, мотороллеров и мопедов	Правила N 40 ЕЭК ООН Правила N 47 ЕЭК ООН ОСТ 37.001.262 ОСТ 37.004.013 ОСТ 37.004.022	Правила N 40 ЕЭК ООН Правила N 47 ЕЭК ООН ОСТ 37.001.262 ОСТ 37.004.013 ОСТ 37.004.022 ОСТ 37.004.004
97.	Детали цилиндропоршневой группы мотоциклетных двигателей	ГОСТ 621 (пп.2.1.1-2.1.8, 2.2.1-2.2.7) ОСТ 37.001.448 (пп.1.1-1.7, 2.1-2.15) ОСТ 37.004.020 ОСТ 37.004.021 ОСТ 37.004.023 ОСТ 37.004.024 КД на конкретную продукцию	ГОСТ 621 ОСТ 37.001.448 ОСТ 37.004.020 ОСТ 37.004.021 ОСТ 37.004.004 КД на конкретную продукцию
98.	Краны бензопровода для мотоциклов	ОСТ 37.001.240 ОСТ 37.001.241	ОСТ 37.001.240
99.	Колеса мотоциклов	ОСТ 37.004.026 ОСТ ИСО 8644 РД 37.004.004	ОСТ 37.004.026 ОСТ ИСО 8644

100.	Шины мотоциклов	Правила N 75 ЕЭК ООН ГОСТ 5652	Правила N 75 ЕЭК ООН ГОСТ 5652
101.	Шитки колес и ветровые	РД 37.004.004 КД на конкретную продукцию	РД 37.004.004 КД на конкретную продукцию
102.	Руль мотоциклетного типа	Правила N 60 ЕЭК ООН ГОСТ 3185 РД 37.004.004 КД на конкретную продукцию	Правила N 60 ЕЭК ООН ГОСТ 3185 РД 37.004.004 КД на конкретную продукцию
101.	Дуги защитные мотоциклов	РД 37.034.005 РД 37.034.007 КД на конкретную продукцию	РД 37.034.005 РД 37.034.007 КД на конкретную продукцию

\* См. Приложение 15.

**Приложение 15**  
**Справочное**

**ТУ на группу продукции резинотехнических изделий, подлежащих обязательной сертификации**

N п/п	Обозначение ТУ, содержащих технические требования	Обозначение ТУ на методы испытаний
50.	ТУ 38 105254	ТУ 38 105254
84.	ТУ 38 1051982 ТУ 38 105185 (пп.1.3.2, 1.3.4, 1.3.6, 1.3.8, 1.3.9, 1.3.12-1.3.15) ТУ 38 1051981	ТУ 38 1051982 ТУ 38 1051981 ТУ 38 105185 (пп.3.2, 3.3, 3.5, 3.7, 3.10, 3.12-3.14)
85.	ТУ 38 105249	ТУ 38 105249
86.	-	-
87.	ТУ 38 1051855 (пп.1.5, 1.6, 2.2) ТУ 38 105865 (п.1.6)	ТУ 38 1051855 (п.3.4) ТУ 38 105865 (п.3.5)
88.	ТУ 38 105261 (пп.1.3, 1.5, 1.6) ТУ 38 105569	ТУ 38 105261 (пп.3.2-3.6) ТУ 38 105569
89.	ТУ 38 1051910 (пп.1.2.5-1.2.7, 1.2.9-1.2.13, 1.2.14, 1.3.1) ТУ 37 355012 (табл.1) ТУ 38 105250 ТУ 38 105823 ТУ 38 005204 ТУ 2567-006-05766882 ТУ 38 1051768	ТУ 38 1051910 (пп.3.1-3.2) ТУ 37 355012 ТУ 38 105250 ТУ 38 105823 ТУ 38 005204 ТУ 2567-006-05766882 ТУ 38 1051768
90.	ТУ 38 10599 ТУ 38 1051336 ТУ 38 1051088 (п.1.4.3)	ТУ 38 10599 ТУ 38 1051336 ТУ 38 1051088 (п. 3.2, 3.7-3.9)
91.	ТУ 38 005204 (пп.1.3, 1.6, 1.7,	ТУ 38 005204 (пп.3.3,3.8,3.9)

1.15)	ТУ 38 105249	ТУ 38 105249
	ТУ 38 105823 (пп.1.2.1, 1.3.5)	ТУ 38 1051895 (пп.3.1, 3.2, 3.3, 3.4)
	ТУ 38 1051895 (пп.1.4.2, 1.5, 1.9, 1.11)	ТУ 38 105823 (пп.3.2, 3.6, 3.9.1)
	ТУ 38 105250	ТУ 38 105250
92.	ТУ 38 005204 (пп.1.3, 1.6)	ТУ 38 005204
	ТУ 38 105823 (п.1.3.5)	ТУ 38 105823
	ТУ 38 105250 (п.1.4,1.6)	ТУ 38 105250
	ТУ 38 105251 (п.1.2.3)	ТУ 38 105251
	ТУ 38 1051902	ТУ 38 1051902
	ТУ 38 1051868	ТУ 38 1051868
	ТУ 38 105257	ТУ 38 105257
	ТУ 38 1052022	ТУ 38 1052022
	ТУ 6-11321859-1	ТУ 6-11321859-1
	ТУ 6-10-2050	ТУ 6-10-2050
93.	ТУ 38 105569 (пп.1.2-1.5, 1.7-1.11, 1.13, 1.14, 1.16.1)	ТУ 38 105569 (пп.3.1-3.8, 3.10)
	ТУ 38 1051893	ТУ 38 1051893
	ТУ 38 105769	ТУ 38 105769
94.	ТУ 37 50600839	ТУ 37 50600839
	ТУ 38 105262 (п.1.3.2)	ТУ 38 105262 (пп.3.3, 3.4)
	ТУ 38 1051909 (пп.1.2.4, 1.2.5, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.5-1.3.8, 1.3.12-1.3.17. 1.4)	ТУ 38 1051909 (пп.3.2-3.9)

## **Нормативные акты, регулирующие торговлю запчастями**

Примерные правила работы предприятия розничной торговли

Правила продажи отдельных видов товаров

Перечень запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепам, подлежащих обязательной сертификации

Гражданский Кодекс РФ, статьи 420-505

О защите прав потребителей. Закон РФ N 2-ФЗ от 9.01.1996 г.

Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар

Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами

О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке.

## Литература

- Волгин В.В. Запасные части. Маркетинг, менеджмент, логистика. - М.: Консул-1, 2002
- Волгин В.В. Автомобильный дилер. - М.: Ось-89, 1997
- Волгин В.В. Диагностика неисправностей легковых автомобилей.- М.: Астрель-АСТ, 2003
- Волгин В.В. Техника вождения. - М.: Астрель-АСТ, 2003
- Волгин В.В. Справочник автомобилиста. – М.: Эксмо, 2002
- Волгин В.В. Ремонтируем двигатели. - М.: РусАвтокнига, 2002
- Волгин В.В. Взаимозаменяемые детали зарубежных легковых автомобилей. - М.: РусАвтокнига, 2001