

Урок 11. Выдача а/м (подготовка)

В уроке:

1. Проверка и исправление статусов работ
2. Предупреждения об особых условиях после ремонта
3. Подтверждение выполненных работ
4. Отправка уведомления о готовности а/м. Онлайн-оплата

Ранее в уроках:

- Подготовка к этапу согласования - в [уроке 9](#)
- Согласование - работа с клиентом - в [уроке 10](#)

Важно знать:

Выдача автомобиля - важный этап в работе с клиентом. От того, как он пройдет, будет зависеть, обратится ли клиент на вашу СТО в будущем или нет. Важно правильно подготовить заказ-наряд к финальному этапу работы с клиентом.

Важно проверить:

- Все ли потребности клиента удовлетворены?
- Все ли работы выполнены и правильно указаны статусы?
- Все ли запчасти получены и установлены?
- Правильно ли проставлены все работы?
- Есть ли в заказ-наряде лишние запчасти, которые получил исполнитель, но они ему не понадобились?
- Совпадает ли итоговая сумма с той, о которой вы договаривались с клиентом, на этапе согласования?
- Все ли предупреждения и рекомендации есть в заказ-наряде?

1. Изучив еще раз заявку клиента, попросите мастера ремзоны проверить проявления дефекта, на который жаловался клиент. При необходимости, проведите тест-драйв на автомобиле клиента.
2. Проверить выполнение заявленных работ можно по признаку выполненной работы - зелёный квадратик в графе напротив (*рис.287*). Уточните у исполнителя, остались ли у него лишние запчасти.

Двигатель (3)									
☐	Замена масла в двигателе, включая замену фильтра (к...	1	0,50	1 300,00	1 300,00	✓	■		
☐	Защита картера снятие/установка	1	0,27	700,00	700,00	✓	■		
☐	Фильтр воздушный - Замена (1.6 л., Бензин)	1	0,45	1 170,00	1 170,00	✓	■		
Кузов внутри (1)									
☐	Фильтр салона - Замена	1	0,50	1 300,00	1 300,00	✓	■		
Кузов наружные элементы (1)									
☐	Щетки стеклоочистителя (к-кт) - Замена	1	0,10	260,00	260,00	✓	■		Изношены, мажут
Оптика (2)									
☐	Замена лампы габарит задний справа	1	0,40	1 040,00	1 040,00	✓	■		не горит
☐	Замена лампы освещения гос знака (одна)	1	0,20	520,00	520,00	✓	■		левая
Рулевое управление (2)									
☐	Наконечник рулевой левый - Замена	1	0,60	1 560,00	1 560,00	✓	■		разбит
☐	Наконечник рулевой правый - Замена	1	0,60	1 560,00	1 560,00	✓	■		
Тормозная система (3)									
☐	Диск тормозной передний вентилируемый - Замена	2	0,83	4 320,00	4 320,00	✓	■		Износ
☐	Колодки тормозные передние к-кт - Замена: Сопутств...	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Остаток 3мм
☐	Чистка скобы суппорта, разработка, чистка, смазка на...	2	0,15	780,00	780,00	✓	■		
Трансмиссия (1)									
☐	Подшипник передней ступицы левый - Замена: При зам...	1	0,97	2 520,00	2 520,00	✓	■		
Регулировка углов установки колес (1)									
☐	Регулировка углов установки колес передняя ось	1	1,20	3 120,00	3 120,00	✓	■		

рис. 287

3. Проверьте все работы на наличие сопутствующих или дублирующихся.
4. Проверьте статусы работ комплексной диагностики, они должны соответствовать текущим итогам ремонта (рис.288).

Комплексная диагностика (14)									
☐	Диагностика ходовой	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Неисправна
☐	Проверка глубины протектора и состояния шин	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Исправно
☐	Проверка давления в шинах	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Исправно
☐	Проверка системы выхлопа отработанных газов	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Исправна
☐	Проверка состояния АКБ	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		60% > Остаточная емкость. А...
☐	Проверка состояния приводных ремней	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Исправны
☐	Проверка течи технических жидкостей	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Течь не обнаружена
☐	Проверка уровня и плотности охлаждающей жидкости	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Уровень и состояние охлажда...
☐	Проверка уровня и плотности тормозной жидкости	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Содержание влаги <=2%. За...
☐	Проверка уровня масла в двигателе	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Отрегулировано
☐	Проверка наружного освещения	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Неисправно
☐	Проверка работы звукового сигнала	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Исправен
☐	Проверка работы омывателя ветрового стекла	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Исправен
☐	Проверка щеток стеклоочистителя	1	0,00	0,00	0,00	✓	■		Неисправны

рис. 288

4.1. Обратите внимание, в примере статусы работ комплексной диагностики, не соответствуют итогам выполненных работ:

- ходовую часть отремонтировали,
- заменили щетки стеклоочистителей и лампы наружного освещения.

4.2. Статусы этих работы нужно исправить перед выдачей автомобиля клиенту, т.к. они отображаются в финальных документах. Попросите об этом мастера ремзоны или исполнителя. При необходимости вы можете это сделать сами.

4.3. Для исправления статуса выполненной работы нажмите правой кнопкой мыши в произвольном месте вкладки **Работы** и в открывшемся меню выберите **Комплексная диагностика** (рис.289).

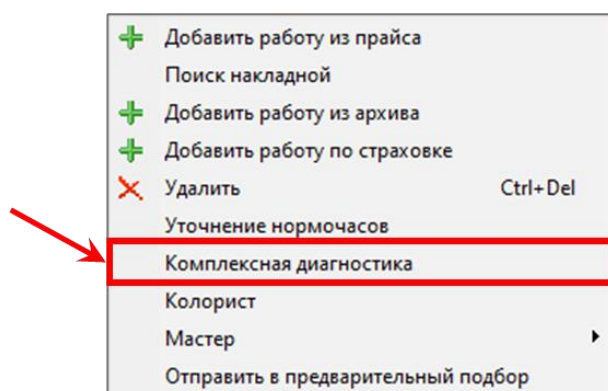


рис. 289

4.4. Откроется окно **Результаты бесплатных проверок** (рис.290).

Результаты бесплатных проверок			
1. Проверка работы звукового сигнала			
✓ Исправен			
2. Проверка щеток стеклоочистителя			
⊗ Неисправны			
3. Проверка работы омывателя ветрового стекла			
✓ Исправен			
4. Проверка ламп наружного освещения			
⊗ Неисправно			
5. Проверка уровня масла в двигателе			
✓ Отрегулировано			
6. Проверка уровня и плотности антифриза			
✓ Уровень и состояние охлаждающей жидкости в норме			
7. Проверка уровня и плотности тормозной жидкости			
✓ Содержание влаги <=2%. Замена не требуется			
8. Проверка состояния АКБ			
✓ 60% > Остаточная емкость. Аккумулятор замены не требует			
9. Проверка состояния приводных ремней			
✓ Исправны			
10. Диагностика ходовой			
⊗ Неисправна			
11. Проверка течи технических жидкостей			
✓ Течь не обнаружена			
12. Проверка системы выхлопа отработанных газов			
✓ Исправна			
13. Проверка давления в шинах			
✓ Исправно			
Левое переднее	✓ Давление проверено, в норме	Правое переднее	✓ Давление проверено, в норме
Левое заднее	✓ Давление проверено, в норме	Правое заднее	✓ Давление проверено, в норме
14. Проверка глубины протектора и состояния шин			
✓ Исправно			
Левое переднее	✓ Состояние шины и глубина протектора в норме	Правое переднее	✓ Состояние шины и глубина протектора в норме
Левое заднее	✓ Состояние шины и глубина протектора в норме	Правое заднее	✓ Состояние шины и глубина протектора в норме

рис. 290

4.5. Найдите работу, статус которой необходимо изменить, нажмите на строку с названием статуса, в выпадающем списке выберите нужный (рис.291).

1. Проверка работы звукового сигнала
☒ Исправен

2. Проверка щеток стеклоочистителя
☒ Неисправны
☒ Неисправность устранена
☒ Исправны
☒ Неисправны
☒ Проверка не выполнена
☒ Неисправно

5. Проверка уровня масла в двигателе
☒ Отрегулировано

6. Проверка уровня и плотности антифриза
☒ Уровень и состояние охлаждающей жидкости в норме

7. Проверка уровня и плотности тормозной жидкости
☒ Содержание влаги <=2%. Замена не требуется

рис. 291

4.6. Следите за тем, чтобы исполнители изменяли статусы работ комплексной диагностики в соответствии с выполненными работами.

5. Проверьте список всех выполненных работ, если после каких-то работ необходимы особые условия эксплуатации автомобиля (например, после капитального ремонта мотора необходим режим “обкатки”, или после замены тормозных дисков/колодок нужен режим “притирки”) отобразите это в заказ-наряде в виде предупреждений.

5.1. Для добавления предупреждения в окне **Работы** откройте вкладку **Прочие услуги** и далее откройте группу **Предупреждение** (рис.292).

Работы

☒ Не пустые ☐ Раскрыть/скрыть

☐ Грузовые

Подвеска двигателя/КПП
 Подвеска передних колёс
 Подвеска задних колёс
 Рулевое управление
 Система выпуска отработанных
 Система кондиционирования
 Система охлаждения
 Топливная система
 Тормозная система
 Трансмиссия
 Электрооборудование
 Шинномонтаж
 Регулировка углов установки колес
 Мойка
 Пакеты услуг
 Проверочные работы
 Прочие услуги
 Пакет: ТО для Таксовичкоф
 Пакет:ТО для Автобенефит
 Восстановительный ремонт (сход)
 Государственный технический ос
 Запчасть или материал
 Материалы аутсорс
 Ненормированные работы
 Моторный заказ
 Предупреждение
 Прокат автомобиля
 Работа с ПО Lixiang
 Работа с ПО Zeekr
 PECO Дефектовка
 Слесарные работы
 ТО согласно рекомендаций завода
 Ухранение автомобиля
 Эвакуация

Примечание	ЦЕНА	Н/ч	Цена н/ч	Цена по н/ч	Цена фикс.	Модель	Подтв. метрологом
Работа не производилась	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Рулевое управление неисправно. Движение ТС запрещено	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Система кондиционирования прошла вакуум тест и запра	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Следующая замена масла на пробеге не позднее км!	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Содержание влаги в тормозной жидкости <=2%. Замена	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Содержание влаги в тормозной жидкости >2%. Требуется	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Состояние охлаждающей жидкости в норме	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Состояние приводных ремней в норме	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Состояние шин и глубина протектора в норме	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Температура замерзания охлаждающей жидкости до -28	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Температура замерзания охлаждающей жидкости от -28	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Температура замерзания охлаждающей жидкости от -35	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
ТО по регламенту завода-изготовителя	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Тормозная система неисправна. Движение ТС запрещено	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Требуется восстановление геометрии или замена колёс	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Требуется заправка системы А/С	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Требуется проведение комплексной диагностики электр	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Требуется проверка вакуумирования системы А/С	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Требуется ходовые испытания	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Углы установки колес НЕ соответствуют заводским пара	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Углы установки колес соответствуют заводским парамет	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Уровень масла в двигателе: больше максимума! Риск пов	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Уровень масла в двигателе: максимум.	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Уровень масла в двигателе: меньше минимума! Риск пов	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Уровень масла в двигателе: минимум. Срочно долить!	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Уровень масла в двигателе: посередине измерительного	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Уровень охлаждающей жидкости: меньше минимума! Рис	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Ходовая часть исправна	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Шины (или шина) повреждены, требуют замены	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Шины (или шина) требуют замены, недостаточная глуби	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Шины имеют повреждения. Рекомендуется замена.	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Щетки стеклоочистителя исправны	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒
Эксплуатировать ТС с осторожностью первые 200 км.	0	0,00	2 600	0	0	INOT BREND IN	☒

рис. 292

Так как на автомобиле проведены работы по замене тормозных дисков и колодок, клиента нужно предупредить о том, что замененные тормозные диски и колодки в режиме притирки, и автомобиль нужно использовать с осторожностью.

5.2. Оставьте клиенту предупреждение, выбрав **Эксплуатировать ТС с осторожностью первые 200 км.** (рис.293).

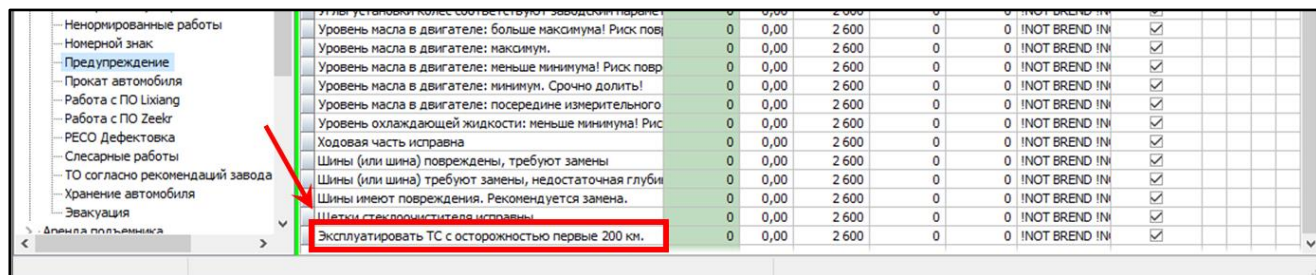


рис. 293

5.3. Во вкладке **Работы** появится строчка с этим предупреждением. Она останется у клиента в рекомендациях в финальных документах (рис.294).

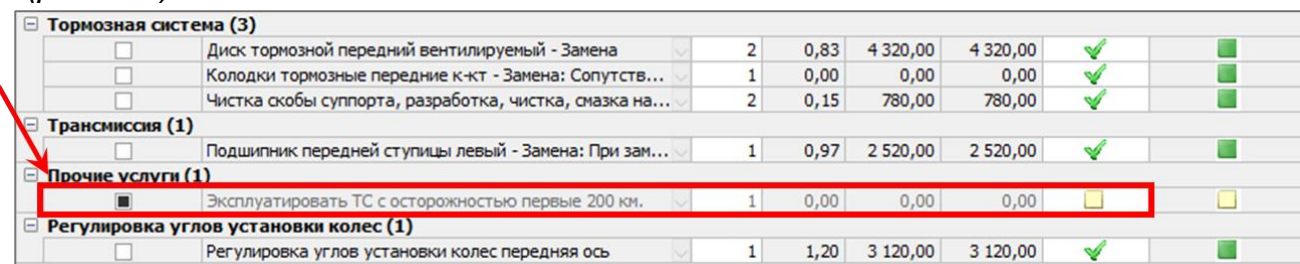


рис. 294

6. Далее, проверьте указан ли текущий пробег автомобиля в заказ-наряде. Откройте вкладку **Описание** в окне заказ-наряда (рис.295).

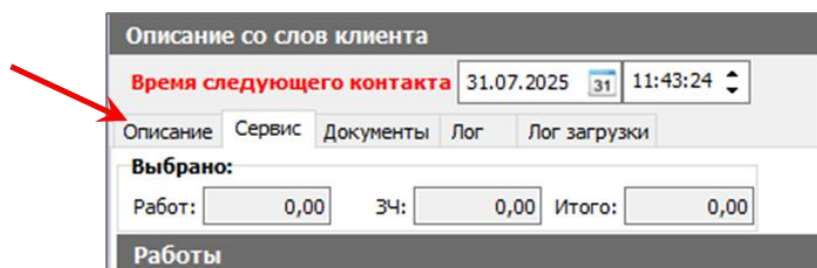


рис. 295

6.1. В пункте **Текущий пробег** он не должен быть равен "0" (рис.296).

Описание со слов клиента

Время следующего контакта 31.07.2025 31 11:43:24

Описание Сервис Документы Лог Лог загрузки

Дата создания 29.07.2025 12:10:44

Исполнитель Юр. название СТО ☐ Экспресс Сервис

Тип заказ-наряда Коммерческий

Цех Слесарный цех

Создатель ФИО мастера-приемщика

Мастер ФИО мастера ремзоны

Привел ИИЕТ

Предыдущий пробег 1 Текущий пробег 0

рис. 296

6.2. Если указан пробег “0”, то откройте фотографии в заказ-наряде (рис ниже), Перепишите пробег с фотографии приборной панели - в поле **Текущий пробег**. Важно указывать пробег корректно, т.к. эти данные отправляются в онлайн сервисы (Автотека, Автокод и т.д.) (рис.297).

Описание со слов клиента

Время следующего контакта 31.07.2025 31 11:43:24

Описание Сервис Документы Лог Лог загрузки

Выбрано:

Работ: 0,00 ЗЧ: 0,00 Итого: 0,00

Работы

	Расчет	Наименование
-		

рис. 297

7. Далее нужно подтверждение выполненных работ от мастера ремзоны. В случае, если на вашей СТО нет мастера ремзоны, вы можете это сделать самостоятельно (предварительно приняв выполненные работы от исполнителя).

7.1. Для этого выберите все выполненные работы в левом столбце (порядковый номер работы), поставив в поле возле номера галочку (рис.298).

Рассчет	Наименование	Δ	Кол.	Н/Н	Сумма без скидки	Сумма со скидкой	Согл.	Причина	%
✓	Комплексная диагностика (14)								
✓	Диагностика ходовой		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправна	
✓	Проверка глубины протектора и состояния шин		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправно	
✓	Проверка давления в шинах		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправно	
✓	Проверка системы выхлопа отработанных газов		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправно	
✓	Проверка состояния АКБ		1	0,00	0,00	0,00	✓	60% > Остаточная емкост...	
✓	Проверка состояния приводных ремней		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправны	
✓	Проверка течи технических жидкостей		1	0,00	0,00	0,00	✓	Течь не обнаружена	
✓	Проверка уровня и плотности охлаждающей жидкости		1	0,00	0,00	0,00	✓	Уровень и состояние охлажда...	
✓	Проверка уровня и плотности тормозной жидкости		1	0,00	0,00	0,00	✓	Содержание влаги <=2%. За...	
✓	Проверка уровня масла в двигателе		1	0,00	0,00	0,00	✓	Отрегулировано	
✓	Проверка наружного освещения		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправно	
✓	Проверка работы звукового сигнала		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправен	
✓	Проверка работы омывателя ветрового стекла		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправен	
✓	Проверка щеток стеклоочистителя		1	0,00	0,00	0,00	✓	Исправны	
✓	Двигатель (3)								
✓	Замена масла в двигателе, включая замену фильтра (к...		1	0,50	1 300,00	1 300,00	✓		
✓	Защита картера снятие/установка		1	0,27	700,00	700,00	✓		
✓	Фильтр воздушный - Замена (1,6 л., Бензин)		1	0,45	1 170,00	1 170,00	✓		
✓	Кузов внутри (1)								
✓	Фильтр салона - Замена		1	0,50	1 300,00	1 300,00	✓		
✓	Кузов наружные элементы (1)								
✓	Щетки стеклоочистителя (к-кт) - Замена		1	0,10	260,00	260,00	✓	Изношены, нажут	
✓	Оптика (2)								
✓	Замена лампы габарит задний справа		1	0,40	1 040,00	1 040,00	✓	не горит	
✓	Замена лампы освещение гос знака (одна)		1	0,20	520,00	520,00	✓	левая	
✓	Рулевое управление (2)								
29				7,75	20150			Готово - 18.15.18	

рис. 298

7.2. Далее, в произвольном месте вкладки **Работы** правой кнопкой мыши вызовите меню. В меню нажмите **Мастер**, далее **Подтверждаю** (рис.299).

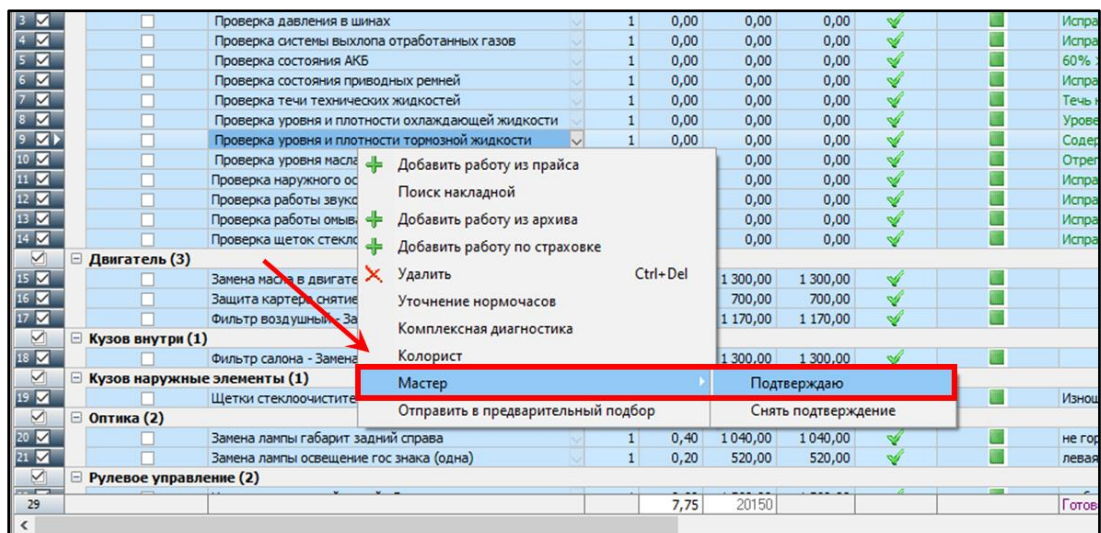


рис. 299

7.3. На экране появится окно с напоминанием о том, что необходимо сделать с демонтированными деталями: оставить в машине (рис.300).

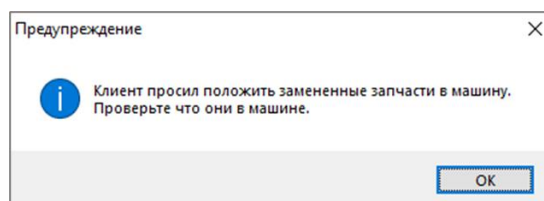


рис. 300

Либо утилизировать (рис.301).

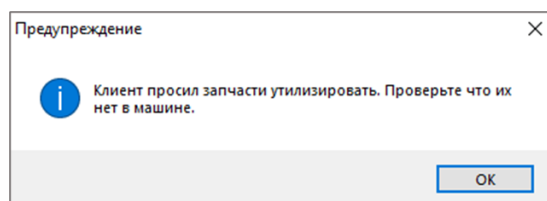


рис. 301

8. После того как заказ-наряд проверен, можно приглашать клиента за автомобилем. Для этого переведите заказ-наряд в статус **Готово**, нажав на соответствующую кнопку в левом верхнем углу окна заказ-наряда (рис.302).

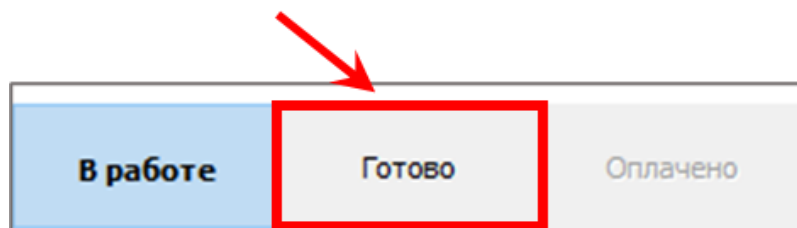


рис. 302

- 8.1. Откроется окно подтверждения отправки сообщения о готовности клиенту (рис.303).

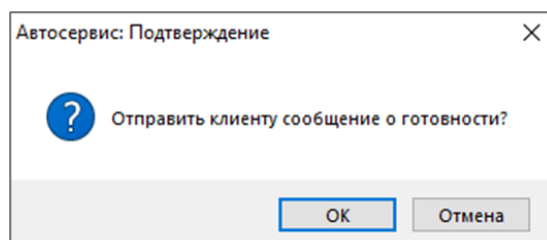


рис. 303

- 8.2. После нажатия кнопки **ОК** клиенту будет отправлено в мессенджер:

- сообщение, что автомобиль готов, его можно забирать,
- фотографии из заказ-наряда,
- документ, в котором будут указаны все выполненные работы, установленные запчасти, их общая стоимость и рекомендации.

9. Если на вашем предприятии подключена функция онлайн-оплаты, вы можете отправить клиенту ссылку на онлайн-оплату заказ-наряда. В функционале программ **Автосервис** и **АвтоКомплекс** для этого всё предусмотрено. При необходимости, клиенту можно отправить ссылку на онлайн-оплату заказ-наряда. После нажатия кнопки **ОК** (рис 303) у сотрудника откроется окно с запросом на отправку ссылки на онлайн-оплату (рис.304).

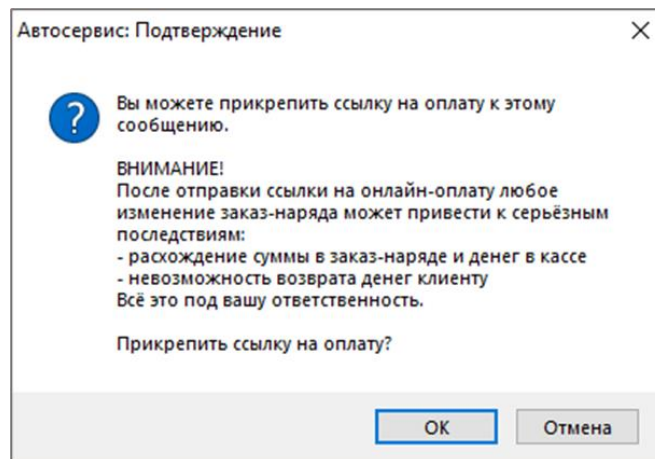


рис. 304

9.1. В зависимости от договоренностей с клиентом, нажмите кнопку **ОК** или **Отмена**.

Далее, можно ожидать визита клиента к вам на СТО.

Итог 11 урока. Вы знаете, как:

1. Исправлять статус работ
2. Добавлять Предупреждения об особых условиях после ремонта
3. Указывать Подтверждение выполненных работ
4. Отправлять уведомление о готовности а/м и ссылку на онлайн-оплату