

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Основы претензионной деятельности

Направление подготовки (специальность) 35.03.06 «Агроинженерия»

Профиль образовательной программы Технический сервис в АПК

Форма обучения заочная

СОДЕРЖАНИЕ

1 Конспект лекций	3
1.1 Лекция № 1 Понятие претензии.....	3
1.2 Лекция № 2 Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора.....	6
1.3 Лекция № 3 Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями.....	12
2 Методические указания по выполнению лабораторных работ	19
2.1 Лабораторная работа № ЛР-1 Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий.....	19
2.2 Лабораторная работа № ЛР-2 Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев.....	26
2.3 Лабораторная работа № ЛР-3 Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ	30
2.4 Лабораторная работа № ЛР-4 Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники.....	40
2.5 Лабораторная работа № ЛР-5 Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности.....	43

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

1. 1 Лекция № 1 (2 часа).

Тема: «Понятие претензии»

1.1.1 Вопросы лекции:

1. Понятие претензии;
2. Основная функция предъявления претензии;
3. Задачи претензионной деятельности.

1.1.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие претензии.

Претензия – заявленное требование страхователя, правопреемника или третьего лица о возмещении ущерба, следующее за страховым случаем. Порядок предъявления и урегулирования претензии определяются правилами страхования.

Обычно претензия оформляется в письменной форме, на бланке страховщика. В претензии описываются факт и существенные обстоятельства страхового случая, которые при крупных убытках проверяются аджастером.

Претензия – требование кредитора к должнику о добровольном урегулировании спора, связанного с нарушением его имущественных прав и интересов.

2. Основная функция предъявления претензии.

При осуществлении предпринимательской деятельности правильная организация претензионной работы является одним из способов защиты прав и законных интересов хозяйствующего субъекта. Более того, претензия – это первый и обязательный шаг в разрешении спора между спорящими сторонами перед обращением в суд. Действующее законодательство обязывает истца перед обращением в суд направить другой стороне спора претензию, и только при условии не разрешения конфликта по такой претензии, обратиться в суд.

Предъявляя претензию, организация или физическое лицо указывает своему контрагенту на совершение им неправомерных действий или допущенные ошибки и требует их устранения либо исправления.

Порядок организации претензионной работы до 1995 г. регулировался Положением о претензионном порядке урегулирования споров, утвержденным Постановлением Правительства РФ. Федеральным законом «О введении в действие АПК РФ» упомянутое Постановление было отменено, но при этом взамен никакого нормативного акта не принято. В то же время ФЗ сохранял претензионный порядок урегулирования споров, возникающих во взаимоотношениях с транспортными организациями и организациями связи.

Кроме того, АПК РФ 1995 г. предусматривал, что для определенных категорий споров федеральными законами может быть установлен досудебный порядок их урегулирования. Возможность претензионного урегулирования спора сохраняется и в ныне действующем АПК РФ.

Таким образом, в настоящее время порядок претензионного урегулирования споров с транспортными организациями и организациями связи установлен на законодательном уровне. Это означает, что иск может быть заявлен только после предъявления претензии и полного или частичного отказа виновного лица в удовлетворении претензии либо в случае неполучения от него ответа в срок, оговоренный федеральным законом. Если досудебный порядок не соблюден, спор не рассматривается арбитражным судом, а исковое заявление оставляется без рассмотрения. Более того, на основании АПК РФ суд может отнести все судебные расходы на

лицо, злоупотребляющее своими процессуальными правами или не выполняющее своих процессуальных обязанностей.

Предъявление претензии как способ быстрого восстановления нарушенного права может быть предусмотрено и в соответствующем разделе договора между контрагентами, где указываются возможные случаи возникновения разногласий и способы их разрешения.

Как показывает практика, претензионное производство позволяет без дополнительных расходов на уплату госпошлины, со значительным сокращением времени истребовать и ликвидировать дебиторскую задолженность, что, несомненно, обеспечивает повышение экономических показателей работы организации.

При этом интересно отметить, что по своему объему претензионная работа в организации превышает исковое производство примерно в 5 – 10 раз.

Нередко и при обращении физическим лицом с претензией к лицу, нарушающему закон, нарушение прекращается, а требования удовлетворяются.

Наиболее распространенными являются претензии:

- возникающие из-за нарушения условий договора поставки (недоставка, недостача, ненадлежащее качество, неоплата или несвоевременная оплата поставленного товара);

- вытекающие из договора перевозки;

- по расчетам за выполненные работы, оказанные услуги, аренду помещений (имущества);

- связанные с нарушением договора строительного подряда, подряда на выполнение проектных работ (поставка материалов более низкого качества, нарушение оговоренного порядка расчетов, завышение объемов выполненных работ, нарушение технологии строительства, нарушение сроков производства строительных работ и их сдачи).

3 Задачи претензионной деятельности.

Как правило, претензионная работа организуется по одному из двух основных вариантов.

При первом варианте в организации создается претензионный отдел (бюро, группа), который занимается предъявлением и рассмотрением претензий. Роль юридической службы в таком случае сводится к осуществлению методического руководства претензионной работой, проверке на соответствие действующему законодательству, договорным и правовым отношениям с контрагентом оснований и предмета претензии, правомочности и сроков ее предъявления.

Второй вариант предполагает возложение обязанностей по ведению претензионной работы на юридическую службу, и тогда структурные подразделения или должностные лица, которым в силу возложенных на них функций стало известно о причинении организации убытков, нарушении ее прав и законных интересов, представляют в юридическую службу соответствующие документы.

В небольших хозяйственных обществах или в том случае, когда объем работы невелик, претензионная работа ведется бухгалтером.

Действующее законодательство не содержит требования какой-либо единой формы претензии. Однако из ее содержания должны быть четко понятны суть и обоснованность претензионных требований.

В претензии как минимум должны присутствовать:

- наименование организации, которой адресована претензия;

- изложение обстоятельств, послуживших основанием для предъявления претензии, и доказательства, подтверждающие их;

- ссылки на соответствующий нормативный акт либо конкретные условия договора;

- сумма претензии и с ее обоснованным расчетом;

- требования заявителя;

- иные сведения, необходимые для урегулирования спора;

- перечень прилагаемых к претензии документов.

К примеру, в случае передачи покупателю меньшего количества товара, чем оговорено в договоре, покупатель вправе потребовать передать недостающее количество товара либо отказаться от переданного товара и от его оплаты, а если товар оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Если покупателю передан товар ненадлежащего качества, он вправе по своему усмотрению потребовать от продавца соразмерного уменьшения покупной цены, или безвозмездного устранения недостатков товара, или возмещения своих расходов на устранение выявленных недостатков. Когда выявлены существенные нарушения, покупатель вправе отказаться от исполнения договора, то есть вернуть товар и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы либо его замены.

К претензии прилагаются документы (если они отсутствуют у другой стороны), подтверждающие предъявленные требования в подлинниках или надлежащим образом заверенных копиях, либо выписки из них (накладные об отпуске товара, договоры, счета-фактуры, платежные поручения и т.п.).

Претензия подписывается руководителем организации, предъявляющей претензию, либо уполномоченным им лицом.

Во избежание разногласий по поводу факта и даты поступления претензии и прилагаемых документов целесообразно претензию отправлять заказным или ценным письмом, либо используя средства связи, которые обеспечивают фиксирование ее отправления, либо вручать под расписку.

Процесс рассмотрения полученных претензий зависит от объема претензионной работы, категории полученной претензии, штатной структуры организации и иных факторов предпринимательской деятельности.

Рассматривается претензия в течение срока, который установлен договором либо указан в тексте претензии.

Если срок не указан, то в соответствии с действующим гражданским законодательством указанный период определяется в 30 дневный срок.

Учитывая требования бухгалтерского учета, отчетности и налогообложения, максимальный срок рассмотрения претензии следует устанавливать в один месяц для того, чтобы результаты рассмотрения были учтены за ближайший отчетный период.

Если необходимые для рассмотрения претензии документы не приложены, они должны быть запрошены у заявителя с указанием срока представления. При неполучении затребованных документов к указанному сроку претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

Хозяйственное общество или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах рассмотрения.

При досудебном урегулировании споров для отражения в учете результатов рассмотрения претензии достаточно письменного сообщения об удовлетворении претензии, подписанного руководителем организации.

В ответе на претензию необходимо указать: признанную сумму, срок и способ удовлетворения претензии (номер и дату платежного поручения на перечисление денежных средств, наименование продукции, время отгрузки, реквизиты сопроводительных документов).

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии следует сообщить причины отказа со ссылкой на правовые нормы и доказательства, обосновывающие отказ, и вернуть подлинные документы, которые были приложены к претензии, а также направить документы, отсутствующие у предъявителя требований.

Грамотно поставленное претензионное производство, безусловно, способствует быстрейшему восстановлению нарушенных прав, соблюдению интересов бизнеса, а также предупреждению возникновения в судах, так называемых бесспорных исков.

1.2 Лекция № 2 (2 часа).

Тема: «Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора»

1.2.1 Вопросы лекции:

1. Общие вопросы организации претензионной деятельности;
2. Общая характеристика договора купли-продажи;
3. Поставка и доставка техники.

1.2.2 Краткое содержание вопросов:

1. Общие вопросы организации претензионной деятельности

Согласно положению «О государственном надзоре за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники в Российской Федерации», органы гостехнадзора принимают активное участие в комиссиях по рассмотрению претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники, входящей в поднадзорный перечень.

Устранение таких существенных недостатков требует значительных затрат времени и денежных средств.

Основным посредническим звеном между фирмами-изготовителями техники и ее потребителями (в нашем случае – сельскими товаропроизводителями) являются посреднические (дилерские) предприятия.

Сегодня на мировом рынке дилер, кроме основной функции - продажи техники, оказывает еще и услуги, связанные с ее сервисом (предпродажной подготовкой, обслуживанием в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации).

В современной кризисной ситуации, низкой платежеспособности производителей сельскохозяйственной продукции и крайне ограниченного обновления парка машин резко возрастает роль ремонта, способного продлить срок их службы. Соотношение стоимости капитального ремонта трактора составляет 30...60 % цены нового изделия (рис. 1). С 1990 по 1996 гг. оно снизилось для тракторов на треть (с 30...40% до 20...28%), а двигателей - в два раза (с 40...60% до 22...30%). Это свидетельствует о повышении роли ремонта как средства обеспечения производителей сельскохозяйственной продукции исправной техникой. В нынешней ситуации на финансовые средства, затраченные на приобретение одной новой машины, можно отремонтировать 4-5 неисправных. Изменение пропорций обусловлено, с одной стороны, ростом цен на новые машины, с другой – снижением стоимости ремонта за счет уменьшения выбраковки деталей с недоиспользованным ресурсом и рентабельности ремонтных предприятий, внедрения ресурсосберегающих технологий, сокращения оплаты труда работникам, увеличения доли работ, выполняемых владельцем машины.

Для улучшения обеспечения требуемого технического сервиса в АПК необходима реорганизация инженерно-технической службы на всех уровнях.

Опыт многих зарубежных стран с развитой экономикой показывает, что дилерская форма организации технического обслуживания и ремонта машин в сельском хозяйстве наиболее рациональна.

В организационной структуре в сети производственно-технического обслуживания сельского хозяйства многих стран выделяют три основных звена: изготовитель, дилер (внутри страны и в странах импортерах) и потребитель (фермер).

Дилерская служба позволяет использовать одно – уровневый маркетинговый канал, делает снабжение более оперативным, сокращая число посредников между заводом-изготовителем и сельским товаропроизводителем до одного.

Завод-изготовитель

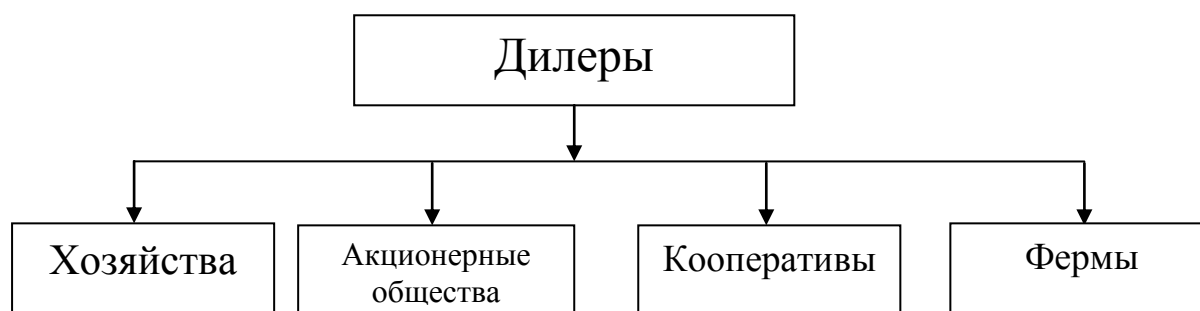


Рисунок 1. Схема формирования и функционирования дилерских пунктов

Схема формирования и функционирования дилерских пунктов показана на рис.1.

Дилерская служба может выполнять определенный перечень услуг для потребителей и производителей сельскохозяйственных машин, например: прогнозировать потребность в новой технике и проводить ее рекламу; осуществлять предпродажную подготовку, продажу и доставку потребителям; лизинг и продажу подержанной техники; обучать потребителя работе на новой технике с наибольшим эффектом; проводить техническое обслуживание и ремонт, поставку запасных частей в гарантийный и послегарантийный периоды; арендовать севооборотные участки; выполнять отдельные виды транспортных и других работ.

Введение в практику аренды и лизинга сельскохозяйственной техники, продажа подержанной позволяют расширить виды услуг. Лизинг – это сдача в аренду различных видов технических средств преимущественно на среднесрочный и долгосрочный периоды, осуществляемая обычно в рамках трехсторонней сделки. Лизинговая фирма (дилер) приобретает у изготовителя технические средства по выбору клиента (сельхоз товаропроизводителя) и они передаются в распоряжение последнему с условием их выкупа.

Лизинг позволяет клиенту приобретать технические средства без единовременного крупного вложения собственных средств и оплачивать определенную долю стоимости приобретаемой техники продукцией растениеводства и животноводства.

Заводу-изготовителю лизинг позволяет расширять рынок сбыта своей продукции, оперативно получать полную оплату за реализованные технические средства.

При этом, как показывает опыт, наиболее перспективным является лизинг с полным техническим сервисом, что создает условия для большего участия имеющих ремонтно-обслуживающих предприятий в приближении выполняемых услуг к сельскому товаропроизводителю. Установка кредитных ставок на технику, реализуемую по лизингу, с учетом технического состояния позволит повысить их эффективность, снизить затраты на услуги, обусловит проведение сельскохозяйственных работ в требуемые агротехнические сроки.

2. Общая характеристика договора купли-продажи

Договор купли-продажи является двусторонним (взаимным, синаллагматическим), его участниками могут быть любые субъекты гражданского права с учетом субъектных особенностей отдельных его видов (см. п. 1 ст. 492, ст. 506, п. 1 ст. 535, п. 1 ст. 539 ГК). Стороны договора – продавец и покупатель – обычно представлены одним лицом, в противном случае имеет место множественность лиц в обязательстве (см. п. 1 ст. 308 ГК). Дело, однако, не в количестве, а в том, что договор купли-продажи как юридический факт порождает «равномерно двухстороннее» обязательство: каждая сторона здесь является и кредитором, и должником, а их обязанности носят встречный, взаимосвязанный и взаимообуславливающий характер. Поэтому данный договор является двусторонне-обязывающим, т.е. продавец-должник покупателя и наоборот. Основные обязанности сторон состоят в передаче товара продавцом в собственность покупателя и в его приемке и оплате покупателем, при этом

обязанности продавца передать товар в собственность покупателя корреспондирует право покупателя потребовать его передачу, а обязанности покупателя уплатить покупную цену – право продавца потребовать ее уплату. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) должником обязанностей обычно влечет возникновение неблагоприятных последствий (санкций), а иногда и других последствий согласно закону или договору. Взаимный характер договора купли-продажи следует из самого его названия: он состоит из двух корреспондирующих друг другу элементов – “купли” и “продажи” (хотя иногда используют только один из них – продажа недвижимости, предприятия, а то и вовсе специальные термины – “поставка”, “контрактация”, “энергоснабжение”). “Купля” и “продажа” – две стороны единого договора, так же тесно связанные между собой, как выпуклая и вогнутая поверхность тела, в противном случае была бы возможна одновременная действительность “купли” и недействительность “продажи”, а покупатель мог бы и приобрести вещь, и сохранить предназначавшиеся к уплате деньги. Первоначально данный договор представлял собой своеобразный акт “немедленной купли-продажи”, а обязательство купли-продажи поглощалось и исчерпывалось вещным актом передачи (*traditio*) права собственности. Развитие товарно-денежных отношений постепенно заставило отказаться от этой примитивной модели в пользу привычного договора купли-продажи с двумя составляющими – обязательственной (заключение договора и возникновение обязательства) и вещной (переход права собственности на имущество) и взаимными правами и обязанностями сторон. Поэтому современная модель договора купли-продажи – результат постепенного “отделения” в нем обязанности продавца передать покупателю владение вещью от получения покупателем права на вещь и противопоставления двух этих моментов друг другу.

Договор купли-продажи – договор возмездный. Его возмездность (см. п. 1 ст. 423 ГК) связывается с наличием двух встречных предоставлений – товарного (в виде предмета договора) и денежного (в виде покупной цены). А поскольку любой двусторонний договор является возмездным (хотя и не всякий возмездный договор носит взаимный характер), возмездность договора купли-продажи можно рассматривать в связи и в продолжение его взаимности. Возмездность как необходимый признак большинства договоров (в том числе купли-продажи – см. п. 1, 3 ст. 423 ГК) следует отличать от идеи эквивалентного обмена. Возмездность – понятие экономическое по содержанию и юридическое по функциям, ее показатель – договорная цена (см. ст. 424 ГК). Эквивалентность – понятие сугубо экономическое, ее показатель – общественно необходимые затраты труда, формирующие общественную стоимость товара, которая влияет на его рыночную цену. Эквивалентность всегда предполагает возмездность, но не всякая возмездность свидетельствует об эквивалентности. Поскольку возмездность подразумевает плату или иное встречное предоставление вообще, в каждом конкретном случае она может соответствовать или не соответствовать идее эквивалентности. В то же время существенная неэквивалентность обмена – основание полагать, что заключенный договор купли-продажи в действительности скрывает дарение (см. п. 2 ст. 170 ГК), а в соответствующих случаях – основание для его оспаривания (см. ст. 178, 179 ГК).

Договор купли-продажи является консенсуальным: для его заключения необходимо и достаточно согласования всех существенных его условий. Данный договор признается заключенным в момент получения лицом, направившим оферту, ее акцепта (см. абз. 1 п. 1 ст. 432, п. 1 ст. 433 ГК). Согласно абз. 2 п. 1 ст. 432 ГК существенными условиями данного договора являются: а) его предмет и количество (см. п. 3 ст. 455, п. 2 ст. 465 ГК); б) условия, названные в качестве существенных или необходимых для договоров купли-продажи определенного вида (см. п. 1 ст. 489, ст. 555, п. 1 ст. 558 ГК и др.); в) условия, ставшие существенными по заявлению одной из сторон. Консенсуальная модель договора купли-продажи следует из его определения: продавец не передает, а обязуется передать вещь (товар), а покупатель обязуется принять и оплатить его стоимость (см. п. 1 ст. 454 ГК, см. также п. 1 ст. 492, 506, п. 1 ст. 535, п. 1 ст. 539, п. 1 ст. 549, п. 1 ст. 559 ГК). В любом консенсуальном договоре права и обязанности возникают из самого факта достижения сторонами соглашения и

всегда предшествуют совершению ими последующих действий по исполнению договора, поэтому стороны наделяются субъективными правами требования от контрагента-должника исполнения возложенных на него обязанностей (продавец вправе потребовать от покупателя принять товар и уплатить покупную цену, а покупатель от продавца – передачи товара в собственность). После взаимной передачи товара и денег между участниками договора более нет обязательства: оно прекращается надлежащим его исполнением, поэтому взаимные предоставления обычно совершаются в то же время и в целях прекращения обязательства (кроме длящихся договоров – см. п. 1 ст. 540 ГК). Для заключения некоторых договоров купли-продажи (жилых помещений и предприятий) согласования существенных условий недостаточно. Такие договоры требуют государственной регистрации и считаются заключенными в момент их регистрации (см. п. 3 ст. 433, п. 2 ст. 558, п. 3 ст. 560 ГК).

Договор купли-продажи является каузальным и покоится на конкретном основании, определяющем его природу и (наряду с иными условиями) действительность. Обычно под основанием понимают всякий юридический факт, влекущий гражданско-правовые последствия, однако та же сделка (договор), будучи юридическим фактом (основанием возникновения обязательства), сама имеет специфическое основание (направленность). Основание (направленность) всякого казуального договора – ближайшая (главная, непосредственная) цель, которую преследуют участники. Основание (направленность) имеет три особенности: а) является общим для всякого договора данного типа и потому объединяет все и всякие договоры данного типа вне зависимости от их видовой дифференциации и наличия у них других особенностей; б) определяет юридическую сущность и характер договора данного типа; в) покоится на предположении, что участник договора не совершил бы договор данного типа, если бы знал о недостижимости (нереализуемости) основания (направленности).

3. Поставка и доставка техники

По договору поставки поставщик - продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязуется передать в обусловленный срок или сроки производимые или закупаемые им товары покупателю для использования предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием.

Статья 507. Урегулирование разногласий при заключении договора поставки

1. В случае, когда при заключении договора поставки между сторонами возникли разногласия по отдельным условиям договора, сторона, предложившая заключить договор и получившая от другой стороны предложение о согласовании этих условий, должна в течение тридцати дней со дня получения этого предложения, если иной срок не установлен законом или не согласован сторонами, принять меры по согласованию соответствующих условий договора либо письменно уведомить другую сторону об отказе от его заключения.

2. Сторона, получившая предложение по соответствующим условиям договора, но не принявшая мер по согласованию условий договора поставки и не уведомившая другую сторону об отказе от заключения договора в срок, предусмотренный пунктом 1 настоящей статьи, обязана возместить убытки, вызванные уклонением от согласования условий договора.

Статья 508. Периоды поставки товаров

1. В случае, когда сторонами предусмотрена поставка товаров в течение срока действия договора поставки отдельными партиями и сроки поставки отдельных партий (периоды поставки) в нем не определены, то товары должны поставляться равномерными партиями ежемесячно, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов, существа обязательства или обычаев делового оборота.

2. Наряду с определением периодов поставки в договоре поставки может быть установлен график поставки товаров (декадный, суточный, часовой и т.п.).

3. Досрочная поставка товаров может производиться с согласия покупателя.

Товары, поставленные досрочно и принятые покупателем, засчитываются в счет количества товаров, подлежащих поставке в следующем периоде.

Статья 509. Порядок поставки товаров

1. Поставка товаров осуществляется поставщиком путем отгрузки (передачи) товаров покупателю, являющемуся стороной договора поставки, или лицу, указанному в договоре в качестве получателя.

2. В случае, когда договором поставки предусмотрено право покупателя давать поставщику указания об отгрузке (передаче) товаров получателям (отгрузочные разрядки), отгрузка (передача) товаров осуществляется поставщиком получателям, указанным в отгрузочной разрядке. Содержание отгрузочной разрядки и срок ее направления покупателем поставщику определяются договором. Если срок направления отгрузочной разрядки договором не предусмотрен, она должна быть направлена поставщику не позднее чем за тридцать дней до наступления периода поставки.

3. Непредставление покупателем отгрузочной разрядки в установленный срок дает поставщику право либо отказаться от исполнения договора поставки, либо потребовать от покупателя оплаты товаров. Кроме того, поставщик вправе потребовать возмещения убытков, причиненных в связи с непредставлением отгрузочной разрядки.

Статья 510. Доставка товаров

1. Доставка товаров осуществляется поставщиком путем отгрузки их транспортом, предусмотренным договором поставки, и на определенных в договоре условиях. В случаях, когда в договоре не определено, каким видом транспорта или на каких условиях осуществляется доставка, право выбора вида транспорта или определения условий доставки товаров принадлежит поставщику, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов, существа обязательства или обычаев делового оборота.

2. Договором поставки может быть предусмотрено получение товаров покупателем (получателем) в месте нахождения поставщика (выборка товаров). Если срок выборки не предусмотрен договором, выборка товаров покупателем (получателем) должна производиться в разумный срок после получения уведомления поставщика о готовности товаров.

Статья 511. Восполнение недопоставки товаров

1. Поставщик, допустивший недопоставку товаров в отдельном периоде поставки, обязан восполнить недопоставленное количество товаров в следующем периоде (периодах) в пределах срока действия договора поставки, если иное не предусмотрено договором.

2. В случае, когда товары отгружаются поставщиком нескольким получателям, указанным в договоре поставки или отгрузочной разрядке покупателя, товары, поставленные одному получателю сверх количества, предусмотренного в договоре или отгрузочной разрядке, не засчитываются в покрытие недопоставки другим получателям, если иное не предусмотрено в договоре.

3. Покупатель вправе, уведомив поставщика, отказаться от принятия товаров, поставка которых просрочена, если в договоре поставки не предусмотрено иное. Товары, поставленные до получения поставщиком уведомления, покупатель обязан принять и оплатить.

Статья 512. Ассортимент товаров при восполнении недопоставки

1. Ассортимент товаров, недопоставка которых подлежит восполнению, определяется соглашением сторон. При отсутствии такого соглашения поставщик обязан восполнить недопоставленное количество товаров в ассортименте, установленном для того периода, в котором допущена недопоставка.

2. Поставка товаров одного наименования в большем количестве, чем предусмотрено договором поставки, не засчитывается в покрытие недопоставки товаров другого наименования, входящих в тот же ассортимент, и подлежит восполнению, кроме случаев, когда такая поставка произведена с предварительного письменного согласия покупателя.

Статья 513. Принятие товаров покупателем

1. Покупатель (получатель) обязан совершить все необходимые действия, обеспечивающие принятие товаров, поставленных в соответствии с договором поставки.

2. Принятые покупателем (получателем) товары должны быть им осмотрены в срок, определенный законом, иными правовыми актами, договором поставки или обычаями делового оборота.

Покупатель (получатель) обязан в этот же срок проверить количество и качество принятых товаров в порядке, установленном законом, иными правовыми актами, договором или обычаями делового оборота, и о выявленных несоответствиях или недостатках товаров незамедлительно письменно уведомить поставщика.

3. В случае получения поставленных товаров от транспортной организации покупатель (получатель) обязан проверить соответствие товаров сведениям, указанным в транспортных и сопроводительных документах, а также принять эти товары от транспортной организации с соблюдением правил, предусмотренных законами и иными правовыми актами, регулирующими деятельность транспорта.

Статья 514. Ответственное хранение товара, не принятого покупателем

1. Когда покупатель (получатель) в соответствии с законом, иными правовыми актами или договором поставки отказывается от переданного поставщиком товара, он обязан обеспечить сохранность этого товара (ответственное хранение) и незамедлительно уведомить поставщика.

2. Поставщик обязан вывезти товар, принятый покупателем (получателем) на ответственное хранение, или распорядиться им в разумный срок.

Если поставщик в этот срок не распорядится товаром, покупатель вправе реализовать товар или возвратить его поставщику.

3. Необходимые расходы, понесенные покупателем в связи с принятием товара на ответственное хранение, реализацией товара или его возвратом продавцу, подлежат возмещению поставщиком. При этом вырученное от реализации товара передается поставщику за вычетом причитающегося покупателю.

4. В случаях, когда покупатель без установленных законом, иными правовыми актами или договором оснований не принимает товар от поставщика или отказывается от его принятия, поставщик вправе потребовать от покупателя оплаты товара.

Статья 515. Выборка товаров

1. Когда договором поставки предусмотрена выборка товаров покупателем (получателем) в месте нахождения поставщика (пункт 2 статьи 510), покупатель обязан осуществить осмотр передаваемых товаров в месте их передачи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства.

2. Невыборка покупателем (получателем) товаров в установленный договором поставки срок, а при его отсутствии в разумный срок после получения уведомления поставщика о готовности товаров дает поставщику право отказаться от исполнения договора либо потребовать от покупателя оплаты товаров.

Статья 516. Расчеты за поставляемые товары

1. Покупатель оплачивает поставляемые товары с соблюдением порядка и формы расчетов, предусмотренных договором поставки. Если соглашением сторон порядок и форма расчетов не определены, то расчеты осуществляются платежными поручениями.

2. Если договором поставки предусмотрено, что оплата товаров осуществляется получателем (плательщиком) и последний неосновательно отказался от оплаты либо не оплатил товары в установленный договором срок, поставщик вправе потребовать оплаты поставленных товаров от покупателя.

3. В случае, когда в договоре поставки предусмотрена поставка товаров отдельными частями, входящими в комплект, оплата товаров покупателем производится после отгрузки (выборки) последней части, входящей в комплект, если иное не установлено договором.

Статья 517. Тара и упаковка

Если иное не установлено договором поставки, покупатель (получатель) обязан возвратить поставщику многооборотную тару и средства пакетирования, в которых поступил товар, в порядке и в сроки, установленные законом, иными правовыми актами, принятыми в

соответствии с ними обязательными правилами или договором. Прочая тара, а также упаковка товара подлежат возврату поставщику лишь в случаях, предусмотренных договором.

Статья 518. Последствия поставки товаров ненадлежащего качества

1. Покупатель (получатель), которому поставлены товары ненадлежащего качества, вправе предъявить поставщику требования, предусмотренные статьей 475 настоящего Кодекса, за исключением случая, когда поставщик, получивший уведомление покупателя о недостатках поставленных товаров, без промедления заменит поставленные товары товарами надлежащего качества.

2. Покупатель (получатель), осуществляющий продажу поставленных ему товаров в розницу, вправе требовать замены в разумный срок товара ненадлежащего качества, возвращенного потребителем, если иное не предусмотрено договором поставки.

1.3 Лекция № 3 (2 часа).

Тема: «Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями»

1.3.1 Вопросы лекции:

1. Назначение и функции дилерской службы;
2. Основные понятия, используемые в рассмотрении претензий владельцев;
3. Порядок предъявления претензий к снабжающим (дилерским) организациям;
4. Оформление результатов рассмотрения претензий последствия передачи техники ненадлежащего качества и отказа её.

1.3.2 Краткое содержание вопросов:

1. Назначение и функции дилерской службы

Дилер - (англ. dealer) – предприниматель, торгующий в розницу продукцией, которую он закупил оптом.

Дилер - профессиональный участник рынка ценных бумаг, занимающийся дилерской деятельностью. Это может быть только юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией.

Дилер - это компания, заключившая долгосрочное дилерское соглашение, выполняющая предусмотренный объем продаж.

Общие положения дилерской политики:

Дилером может стать экономически самостоятельное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, пожелавшие работать с нашим предприятием на основе специальных цен.

Дилер имеет ряд привилегий и преимуществ:

- дилер приобретает продукцию по специальным ценам, установленным исходя из принципа экономической рентабельности перепродажи продукции в своем регионе.

- дилер может обеспечиваться соответствующей рекламной поддержкой поставщика, которая включает:

а) опубликование информации о Дилере на сайте предприятия.

б) обеспечение каталогами и буклетами продукции по себестоимости их изготовления.

Вместе с тем, Дилер должен отвечать ряду требований:

- дилер - это больше, чем просто оптовый покупатель. Задача дилера - поставлять продукцию, производимую компанией в свой регион, заниматься активным продвижением своих продаж;

- дилер должен быть экономически самостоятельным субъектом, способным работать от своего имени и за свой счет. Дилер вправе устанавливать любые цены на приобретенную продукцию в зависимости от конъюнктуры местного рынка. Поставщик не предоставляет

товарных кредитов Дилеру. Порядок расчетов между сторонами определяется Дилерским договором.

Дилер, согласно дилерскому договору, должен обеспечивать определенный уровень ежеквартального оборота с поставщиком. Этот уровень варьируется для Дилеров, в зависимости от региона. Поставщиком устанавливаются разумные, приемлемые уровни оборотов.

Дилер должен представлять у себя в регионе достаточно широкий спектр ассортимента Поставщика. Хотя у Дилера есть право выбирать наиболее интересные для себя позиции, определяя тем самым свой ассортимент, тем не менее, Поставщик заинтересован в представлении на рынке Дилера полного спектра производимой им продукции.

Доставка товаров в соответствующий регион осуществляется силами Дилера или силами нанятых транспортно-экспедиторских компаний за его счет.

Поставщик всячески содействует организации доставки и обеспечивает надлежащую упаковку товара. В организационной структуре в сети производственно-технического обслуживания сельского хозяйства многих стран выделяют три основных звена: изготовитель, дилер (внутри страны и в странах импортерах) и потребитель (фермер).

Общая схема технического сервиса приведена на рис. 2.



Рис. 2- схема технического сервиса

Сущность конкретной работы с с/х предприятиями

В современной кризисной ситуации, низкой платежеспособности производителей сельскохозяйственной продукции и крайне ограниченного обновления парка машин резко возрастает роль ремонта, способного продлить срок их службы. Соотношение стоимости капитального ремонта трактора составляет 30...60 % цены нового изделия (рис. 3).

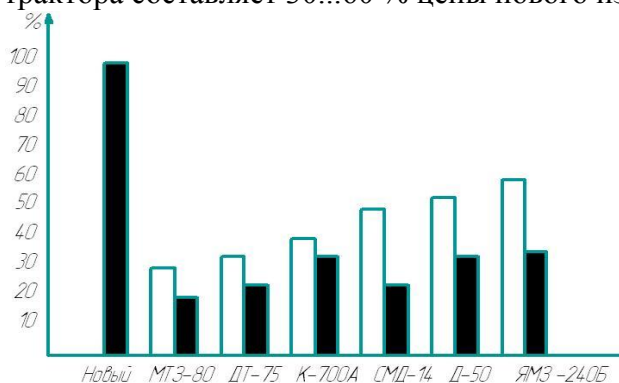


Рис. 3 - Сравнительная стоимость капитального ремонта и новых тракторов

С 2000 по 2008 гг. оно снизилось для тракторов на треть (с 30...40% до 20...28%), а двигателей - в два раза (с 40...60% до 22...30%). Это свидетельствует о повышении роли ремонта как средства обеспечения производителей сельскохозяйственной продукции исправной техникой. В нынешней ситуации на финансовые средства, затраченные на приобретение одной новой машины, можно отремонтировать 4-5 неисправных. Изменение пропорций обусловлено, с одной стороны, ростом цен на новые машины, с другой - снижением стоимости ремонта за счет уменьшения выбраковок деталей с недоиспользованным ресурсом и

рентабельности ремонтных предприятий, внедрения ресурсосберегающих технологий, сокращения оплаты труда работникам, увеличения доли работ, выполняемых владельцем машины.

Фермеры имеют возможность покупать в личную собственность только технику с длительным сроком использования в течение года, а наиболее сложную и, соответственно, более дорогостоящую, необходимую несколько дней в году (на вспашке, уборке урожая), брать в аренду или на прокат.

Именно аренда техники в странах Запада - один из эффективных путей снижения высоких издержек, связанных с приобретением, содержанием и ремонтом оборудования.

Техническое обслуживание приняло столь значительные масштабы, что превратилось в самостоятельную отрасль экономики, где заняты сотни тысяч людей. Суммарный годовой оборот предприятий такого профиля в 3-5 раз превышает стоимость ежегодного выпуска машин. /3/

Во многих странах наблюдается отличие в организационных формах обслуживания сельскохозяйственной техники, но общим является ответственность за техническое состояние в течение всего срока ее эксплуатации, которую несет фирма-изготовитель. Этот принцип закреплён законодательно, он запрещает продажу техники без организации ее технического обслуживания через сеть независимых организаций-дилеров.

Дилерская служба позволяет использовать одноуровневый маркетинговый канал, делает снабжение более оперативным, сокращая число посредников между заводом-изготовителем и сельским товаропроизводителем до одного.

Учитывая особенности сельского хозяйства России, нельзя механически перенести для использования схемы дилерской службы зарубежных стран.

Крупномасштабность сельскохозяйственного производства в России, различие зональных почвенно-климатических условий, недостаточность энерготехнического обеспечения хозяйств, отсутствие универсальности, разобщенность в выпускаемых заводами машинах и агрегатах, наличие собственных внутрихозяйственных служб - все это оказывает влияние на существование системы агротехнического сервиса, поэтому он, в отличие от западного, должен иметь широкие производственные функции.

В нашей стране целесообразно предусматривать более интенсивное инженерно-техническое обслуживание и ремонт машин, а также производственно-технологическое с выполнением сложных и трудоемких работ, в первую очередь, для экономически слабых сельхозтоваропроизводителей, а также материально-техническое и транспортное обеспечение всех структур АПК с доставкой промышленной продукции в хозяйства, информационно-маркетинговое и юридическое обеспечение.

В качестве одного из перспективных направлений развития технического сервиса можно определить создание и обслуживание рынка подержанной техники. Ее с учетом стоимости по отношению к новым машинам, станут приобретать ремонтные заводы, технические центры и дилеры и после ремонта будут реализовывать менее состоятельным клиентам.

Схема формирования и функционирования дилерских пунктов показана на рис.3.

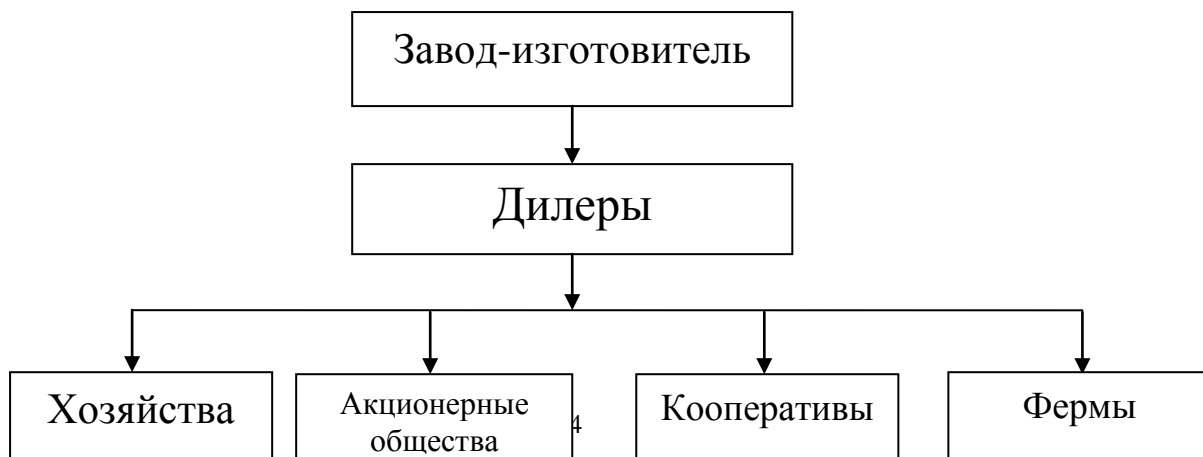


Рис. 4- Схема функционирования дилерской службы

Дилерская служба может выполнять определенный перечень услуг для потребителей и производителей сельскохозяйственных машин, например: прогнозировать потребность в новой технике и проводить ее рекламу; осуществлять предпродажную подготовку, продажу и доставку потребителям; лизинг и продажу поддержанной техники; обучать потребителя работе на новой технике с наибольшим эффектом; проводить техническое обслуживание и ремонт, поставку запасных частей в гарантийный и послегарантийный периоды; арендовать севооборотные участки; выполнять отдельные виды транспортных и других работ. Для эффективной организации работы дилера по обеспечению заказчиков необходимыми деталями, материалами и техническими средствами нужно организовать финансовый анализ, изучение спроса и результатов торговли, эффективное управление запасами, автоматизированную подготовку проектов заказов и пополнения склада. Все это поможет обеспечить раздельный учет машин как товара - объектов гарантии и ремонта с накоплением информации по обслуживанию, снабжению запасными частями со статистическим анализом за ряд лет расходов и параметров, определяющих группу скидок, характер цен; реализацию запасных частей по коммерческим ценам, восстановление агрегатов для своего оборотного фонда и др.

Сформированная дилерская служба сможет учесть интересы заводов-изготовителей сельскохозяйственной техники, с одной стороны, и ее потребителей - с другой, и стать связующим звеном между ними.

Система технического сервиса в АПК РФ на основе дилерской службы выглядит следующим образом.

Крупномасштабность сельскохозяйственного производства в России, различие зональных почвенно-климатических условий, недостаточность энерготехнического обеспечения хозяйств, отсутствие универсальности, разобщенность в выпускаемых заводами машинах и агрегатах, наличие собственных внутрихозяйственных служб - все это оказывает влияние на существование системы агротехнического сервиса, поэтому он, в отличие от западного, должен иметь широкие производственные функции. В нашей стране целесообразно предусматривать более интенсивное инженерно-техническое обслуживание и ремонт машин, а также производственно-технологическое с выполнением сложных и трудоемких работ, в первую очередь, для экономически слабых сельхозтоваропроизводителей, а также материально-техническое и транспортное обеспечение всех структур АПК с доставкой промышленной продукции в хозяйства, информационно-маркетинговое и юридическое обеспечение.

2. Основные понятия, используемые в рассмотрении претензий владельцев

Гарантийный срок и срок эксплуатации – это совершенно разные вещи, многие проводят параллель между этими понятиями.

В гражданском праве есть четкое определение. Гарантийный срок – это:

- 1) срок, в течение которого покупатель может, установив скрытые недостатки продукции (товара), предъявить соответствующие претензии поставщику (продавцу);
- 2) срок, в течение которого изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей изделия. Важно помнить: гарантийный срок начинается с момента продажи товара покупателю, а не с даты производства техники и не с момента передачи товара от производителя к продавцу.

Если вдруг были выявлены какие-либо недостатки товара, покупатель имеет право в течение определенного гарантийного срока предъявить претензии продавцу. Устанавливая этот срок, поставщик гарантирует в течение него исправность приобретения и его показателей.

Гарантия начинает действовать с момента покупки продукции, а не с момента ее выпуска производителем. Устанавливается этот период изготовителем или непосредственно продавцом товара. В этом случае возможно наличие двух гарантийных сроков. Если эти цифры расходятся, то вы имеете право предъявить претензии продавцу в течение срока,

установленного производителем. Заводская гарантия должна совпадать с гарантией, установленной магазином. Если вы не осведомлены, как убедиться в наличии гарантийного срока у товара, обратитесь к поставщику, он обязан в любой момент предоставить контакты представителя фирмы-производителя. Уточнив серийный номер продукции, можно легко получить информацию о ее гарантии. Еще один способ – принести товар в сервисную службу и выяснить, распространяется ли на этот вид гарантийное обслуживание.

Еще один вид - «пожизненная гарантия». Это вовсе не значит, что на протяжении всех долгих лет эксплуатации сервисный центр обязан ремонтировать ваш прибор. Гарантия действует до момента снятия модели с производства.

"гарантийный срок" - календарный срок (в месяцах) или наработка (в часах, километрах пробега и т.д.), в течение которых изготовитель, продавец (поставщик) гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных нормативно-технической документацией требований к качеству сложной техники и оборудования;

Гарантийный срок на сложную технику и оборудование (далее - продукция) определяется нормативно-технической документацией или договором, заключенным в письменной форме, а также может устанавливаться законодательством.

Гарантийный срок в договоре не может быть меньше, чем в нормативно-технической документации на данный вид продукции или установленный законодательством.

3. Порядок предъявления претензий к снабжающим (дилерским) организациям

Покупатель заказным письмом отправляет предприятию-изготовителю, поставщику претензию о добровольном возмещении понесенных владельцем расходов на устранение недостатков при возникновении следующих ситуаций:

- поставщик (продавец) не поставил предусмотренное договором поставки количество техники;
- не выполнил требования покупателя (получателя) о замене недоброкачественной техники или о доукомплектовании техники в установленный срок;
- не выполнил требования покупателя о безвозмездном устранении последствий отказов техники в разумный срок;
- поставщик не возместил расходы покупателя на устранение последствий отказа техники.

При отказе предприятия-изготовителя. Поставщика добровольно возместить ущерб покупателю последний имеет право подать исковое заявление в арбитражный суд в письменной форме. Оно подписывается истцом или его представителем.

В исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование арбитражного суда, в который подается заявление;
- цена иска, если иск подлежит оценке;
- обстоятельства, на которых основаны исковые требования;
- доказательства, подтверждающие основания исковых требований;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой суммы;
- требования истца с ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты, а при предъявлении иска к нескольким ответчикам – требования к каждому из них;

В исковом заявлении указываются и иные сведения если они необходимы для правильного разрешения спора, а также имеющиеся у истца ходатайства.

Иски предъявляются в арбитражный суд по месту жительства истца либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда, если иное не предусмотрено законодательством и нормативными актами.

4. Оформление результатов рассмотрения претензий последствия передачи техники ненадлежащего качества и отказа её.

Заинтересованные стороны (продавец-поставщик и владелец техники) с участием представителя районной (городской) инспекции гостехнадзора рассматривают отказавшую технику (узел, агрегат). Результаты рассмотрения претензий излагаются в акте рассмотрения претензии, который подписывают представители продавца (поставщика), опорной базы, предприятия-изготовителя, ремонтного предприятия или ТЦ по фирменному ремонту и обслуживанию, владельца и инспекции гостехнадзора. В акте отражают следующие данные:

- владелец техники, почтовый адрес;
- марка машины;
- дата выпуска и ввода техники в эксплуатацию;
- предприятие-изготовитель (ремонтно-обслуживающее предприятие);
- заводской номер машины и двигателя;
- наработка машины;
- неисправность машины.

Внешнее проявление, характер и причина отказа должны быть изложены таким образом, чтобы при прочтении была возможность установления конкретного виновника отказа. В акте отражают выявленные нарушения правил эксплуатации.

При описании внешнего проявления и характера отказа используются термины, изложенные в инструкции по эксплуатации и других нормативных документах.

При описании характера отказа по возможности приводятся данные об износах поверхностей, длине трещины, величине изгиба и других количественных характеристик. Указывается, на какой поверхности или части детали обнаружен дефект. У сварных единиц указывается, где произошли нарушения -по сварному шву или по металлу. Для литых и сварных составных частей, имеющих повреждения, исключающие дальнейшее применение этих составных частей, описываются расположение, количество и размеры раковин, пористости, трещин и т.п.

В зависимости от характера различаются явные и скрытые недостатки. К явным относятся недостатки, которые могут быть обнаружены при обычном способе приемки, например, при осмотре техники. Скрытые - это недостатки, которые нельзя обнаружить указанными выше способами, и они проявляются лишь в процессе монтажа, использования или хранения техники.

В необходимых случаях место отказа отражается на рисунке, эскизе или photographиях.

В акте по каждой из необходимых для замены деталей указывается номер по каталогу, наименование и количество.

Основными выводами при рассмотрении претензии могут быть следующие:

- нарушение правил эксплуатации;
- производственная причина отказа (вина продавца, поставщика);
- не установлена причина отказа из-за разборки и ремонта техники владельцем до прибытия представителя продавца, поставщика и гостехнадзора;
- отказ не учитывается, так как техника могла быть восстановлена запасными частями из ЗИПа к машине или регулированием, предусмотренным инструкцией по эксплуатации;
- машина исправна, отказ не подтвердился.

Эти выводы указываются в акте рассмотрения претензии.

В акте отражают также расходы по восстановлению техники и ответственную сторону за оплату расходов.

В акте указывают номенклатуру деталей, узлов и агрегатов, подлежащих поставке предприятием-изготовителем (поставщиком).

Акт подписывают представители предприятия-изготовителя (поставщика), владельца техники, инспекции гостехнадзора, а также другие члены комиссии.

В случае установления комиссией возникновения отказа техники в гарантийный период, произошедшего по вине продавца (поставщика), владелец техники вправе по своему выбору потребовать от продавца (поставщика):

- безвозмездного устранения последствий отказов техники (работы, услуги) в разумный срок (под разумным сроком устранения последствий отказов техники понимается минимальный срок, определяемый техническими возможностями продавца (поставщика, исполнителя) и владельца техники);
- возмещение своих расходов на устранение последствий отказа техники с включением убытков от потерь продукции из-за простоя техники.

В случае существенного нарушения требований к качеству техники (проявление неустраняемых отказов, отказы, последствия которых не могут быть устранены без соответствующих расходов или затрат или происходят неоднократно, либо происходят вновь после устранения их последствий и других подобных недостатков), владелец вправе по своему выбору:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за технику (работы, услуги) денежной суммы;
- потребовать замены техники (работы, услуги) низкого качества техникой, соответствующей договору.

Расходы, связанные с проведением экспертизы, а также с доставкой и возвратом техники для устранения дефектов и последствий отказов, уценки, замены, несет продавец (поставщик), ремонтное предприятие, если не доказано, что отказы возникли по вине владельца или вследствие непреодолимой силы.

Владелец предъявляет свои требования желательно телеграммой или заказным письмом, сохранив почтовые квитанции с копией требований, при этом способы и методы восстановления выбирает владелец машины.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

2.1 Лабораторная работа №1 (2 часа).

Тема: «Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий»

2.1.1 Цель работы: ознакомиться с правилами оформления предъявления и рассмотрения претензий

2.1.2 Задачи работы:

1. Изучить общие правила оформления, порядок предъявления и рассмотрения претензий;
2. Задачи претензионного порядка урегулирования спорных вопросов.

2.1.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.1.4 Описание (ход) работы:

Проведение претензионной работы является максимально эффективным средством воздействия на контрагента с целью понудить его оплатить товар, оказать услуги, выполнить работы.

Претензионный порядок урегулирования спора представляет собой особую (письменную) примирительную процедуру, процедуру урегулирования спора самими спорящими сторонами, осуществляемую посредством предъявления претензии и направления ответа на нее.

Суть претензионного порядка урегулирования разногласий заключается в том, что ответчику заранее (то есть до его обращения в арбитражный суд за защитой нарушенных прав) предъявляются требования, касающиеся наличия у организации каких-либо претензий к нему. Претензионный порядок в определенной степени охраняет интересы самого ответчика, поскольку позволяет ему удовлетворить предъявленные требования в добровольном порядке и, следовательно, избежать дополнительных расходов в случае передачи спора на разрешение арбитражного суда.

Таким образом прежде чем подать иск в суд, целесообразно направить виновной стороне претензию.

Что касается значимости претензионного порядка урегулирования спора, следует указать, что основная задача его применения состоит в том, чтобы побудить стороны самостоятельно урегулировать возникший конфликт или ликвидировать иную обнаружившуюся неопределенность (например, разногласия по техническим и финансовым вопросам). Его использование позволяет стороне, права которой полагаются нарушенными, довести до сведения другой стороны (предполагаемого нарушителя) свои требования, а нарушителю — добровольно удовлетворить обоснованные требования, не допуская «переноса» рассмотрения возникшего спора в суд. Но не только эта задача характеризует претензионный порядок: его использование содействует созданию прочной доказательственной базы в случае если спор сторонами не урегулирован и был передан на рассмотрение и разрешение суда.

Вышеуказанный досудебный порядок имеет своей целью:

- во-первых, обеспечить быстрее восстановление нарушенных прав, а также урегулирование возникающих разногласий по исполнению обязательств;
- во-вторых, способствовать выявлению и устранению причин и условий, порождающих факты неисполнения договорных обязательств, возмещению в установленном

порядке за счет виновных лиц причиненного ущерба, улучшению работы по заключению и исполнению договоров.

Отсутствие законодательно установленных правил претензионного порядка урегулирования спора, безусловно, порождает на практике ряд проблем, которые приобретают особую значимость по причине предусмотренных в законодательстве негативных последствий несоблюдения претензионного порядка (при этом что высшие судебные инстанции предпринимают попытки создать ориентиры для решения вопроса о соблюдении спорящими сторонами установленного законом претензионного порядка урегулирования спора).

Эти негативные последствия подлежат применению в случаях, когда стороной не был соблюден претензионный порядок урегулирования спора.

При этом «под несоблюдением претензионного порядка понимается»:

- непредъявление претензии,
- нарушение порядка ее предъявления (применительно к предъявителю претензии),
- отсутствие ответа на претензию или нарушение порядка представления ответа на нее (со стороны адресата претензии).

Еще раз обратим внимание, что несоблюдение претензионного порядка в случаях, когда он обязателен, влечет применение ряда негативных последствий.

Последствия несоблюдения претензионного порядка:

- препятствие для обращения в суд за защитой нарушенных прав:

В соответствии с ч. 5 ст. 4 АПК РФ, если для определенной категории споров федеральным законом установлен претензионный или иной досудебный порядок урегулирования либо он предусмотрен договором, спор передается на разрешение арбитражного суда после соблюдения такого порядка. Такой порядок должен быть соблюден независимо от того, кем предъявляется претензия – грузоотправителем или грузополучателем, заказчиком или подрядчиком, покупателем или продавцом (поставщиком) перевозчиком или смежными транспортными организациями (например, автотранспортной организацией), выступающими в роли отправителя или получателя груза.

а) возвращение искового заявления судом (ч. 1 ст. 135 ГПК РФ). Следует отметить, что АПК РФ прямо не предусматривает возвращения искового заявления арбитражным судом в случае несоблюдения претензионного порядка, однако подобное правило выводится из его норм. В силу п. 7 ст. 126 АПК РФ к исковому заявлению необходимо приложить документы, подтверждающие соблюдение истцом претензионного или иного досудебного порядка, если он предусмотрен федеральным законом или договором. Согласно ч. 1 ст. 128 АПК РФ арбитражный суд, установив нарушение требований, предусмотренных ст. ст. 125 и 126, оставляет заявление без движения. В случае неустранения обстоятельств, послуживших основанием для оставления искового заявления без движения (а они не могут быть устранены, если претензионный порядок не был соблюден), исковое заявление по правилам п. 4 ч. 1 ст. 129 АПК РФ возвращается;

б) в случае если исковое заявление было принято к производству — оставление искового заявления без рассмотрения (п. 2 ст. 148 АПК РФ, ст. 222 ГПК РФ);

— независимо от результатов рассмотрения дела — отнесение судебных расходов на лицо, которое явилось нарушителем претензионного порядка урегулирования спора: например в случае нарушения срока представления ответа на претензию, оставления претензии без ответа (ч. 1 ст. 111 АПК РФ).

— несоблюдение претензионного порядка оказывает серьезное влияние на объем удовлетворения исковых требований, а иногда даже и на саму возможность их удовлетворения. Это утверждение прямо подтверждается п. 2 ст. 483 ГК РФ, согласно которому в случае пропуска покупателем срока на извещение о количестве или качестве (то есть предъявление претензии по количеству или качеству с нарушением срока) продавец вправе отказаться удовлетворять требования о передаче недостающего товара или замене некачественного товара (при условии, если продавец 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 допущенном нарушении).

В практике наиболее распространенными являются следующие претензии:

- возникающие из-за нарушения условий договора поставки (недоставка, недостача, ненадлежащее качество, неоплата или несвоевременная оплата поставленного товара);
- вытекающие из договора перевозки;
- по расчетам за выполненные работы, оказанные услуги, аренду помещений (имущества);
- связанные с нарушением договора строительного подряда, подряда на выполнение проектных работ (поставка материалов более низкого качества, нарушение оговоренного порядка расчетов, завышение объемов выполненных работ, нарушение технологии строительства, нарушение сроков производства строительных работ и их сдачи).

Претензионная работа состоит из трех основных частей:

- 1) подготовка соответствующих материалов и предъявление организацией претензии к ее должнику (дебитору);
- 2) рассмотрение поступающих претензий и принятие решений по ним;
- 3) анализ предъявляемых и предъявленных претензий, обобщение полученных в результате этого анализа данных о соблюдении производственной, трудовой и финансовой дисциплины в организации.

Порядок претензионной работы следующий. Заинтересованная сторона направляет своему контрагенту письменное обращение (претензию), в котором излагает конкретные требования и дает их обоснование, а вторая сторона в 30-дневный срок (либо тот, который указан в договоре) обязана ответить на претензию (п. 2 ст. 452, п. 2 ст. 797 ГК). Неполучение ответа на претензию, либо получение ответа, не удовлетворяющего требования заявителя, дает ему право обратиться в арбитражный суд для разрешения спора по существу. Невыполнение даст суду основание оставить исковое заявление без рассмотрения.

Большое количество споров порождает выяснение вопросов, а был ли соблюден претензионный порядок урегулирования споров и был ли он соблюден надлежащим образом.

Претензионный порядок урегулирования споров может быть добровольным и обязательным. Обращение к претензионному порядку урегулирования спора возможно не только в ситуациях, когда этот порядок предусмотрен федеральным законом в качестве обязательного, применение его рекомендовано нормативными правовыми актами или согласовано сторонами договора. Использование претензионного порядка допустимо и в иных случаях: любая из сторон договора вправе предъявить другой его стороне претензию даже в отсутствие установленного законом или соглашением сторон претензионного порядка.

Виды претензионного порядка урегулирования споров:

- обязательный претензионный порядок урегулирования спора (обязательность которого установлена федеральным законом);
- нормативный претензионный порядок урегулирования спора (рекомендации об использовании которого содержатся в федеральном законодательстве и иных нормативных правовых актах, притом что данный порядок не предусмотрен федеральным законом в качестве обязательного);
- договорный претензионный порядок урегулирования спора (согласованный сторонами в договоре);
- уведомительный претензионный порядок (используется в отсутствие указаний закона или соглашения сторон).

Обязательный претензионный порядок

Обязательный претензионный порядок предусмотрен практически для всех видов перевозок и в частности для следующих отношений:

— для железнодорожных перевозок (ст. 120 ФЗ от 10 января 2003 г. № 18 «Устав железнодорожного транспорта РФ», что до предъявления к железной дороге иска обязательно предъявление к перевозчику претензии).

— перевозок речным транспортом (ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ, согласно которой до предъявления иска в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза, с буксировкой буксируемого объекта обязательным является предъявление к перевозчику (буксировщику) претензии);

— перевозок морским транспортом груза в каботаже (согласно ст. 403 Кодекса торгового мореплавания РФ; Применительно к требованиям, возникающим из отношений в области торгового мореплавания, обязательный порядок предъявления претензии закон предусмотрел только для требований к перевозчику по договору морской перевозки груза в каботаже);

— автомобильных перевозок (п. 158 Устава автомобильного транспорта РСФСР говорит, что до предъявления иска обязательно отправление претензии);

— воздушных перевозок (п. 3 ст. 124 Воздушного кодекса РФ)

— пересылки почтовых отправлений и услуг связи (ст. 37 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ «О почтовой связи», ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»);

— кроме того он предусмотрен для требований об изменении и расторжении договоров (п. 2 ст. 452 ГК РФ, это является примером «иногo досудебного порядка урегулирования спора» с ответчиком); Например, в силу п. 3 ст. 745 ГК РФ подрядчик обладает правом требовать от заказчика замены непригодного материала или оборудования, предоставленного последним. Отказ заказчика от такой замены или его уклонение от ответа на претензию позволяют подрядчику отказаться от договора и потребовать уплаты цены за выполненную работу. Другой пример — допускаемая п. 3 ст. 484 ГК РФ возможность для продавца предъявить претензию покупателю в ситуации, когда покупатель в нарушение закона и договора не принимает товар;

— также он обязателен в случаях, если он закреплён в договоре (в этом случае следует иметь в виду, что договор должен содержать четкие положения об условиях и порядке претензионного порядка урегулирования спора либо четкую запись об установлении такого порядка).

Правила оформления претензии

Как правило в претензии должно быть отражено:

1. Адресат претензии;

2. Наименование «Претензия», однако название не имеет существенного значения, можно назвать как угодно, например «Уведомление», либо вообще не называть, главное чтобы в документ по сути был претензией.

Немаловажно, что вместо названия «претензия» для оформления претензионных требований в принципе возможно использование и иных названий документа — закон не содержит запрета на такое отступление. В частности, действующее законодательство само допускает именование претензии как:

— требования (это, например, требование бенефициара к гаранту (п. 1 ст. 376 ГК РФ));

— предложения (это, например, предложение об изменении или расторжении договора (п. 2 ст. 452 ГК РФ));

— уведомления (это, например, уведомление о повреждении (порчи) багажа или груза при международных воздушных перевозках (п. 1 ст. 127 Воздушного кодекса РФ); уведомление о намерении приостановить оказание услуг связи (п. 3 ст. 44 Федерального закона «О связи»));

— заявления (см., например, п. 4 ст. 124 Воздушного кодекса РФ);

— извещения (см., например, извещение, направленное арендатором арендодателю, о недостатках сданного в аренду имущества (п. 1 ст. 612 ГК РФ)).

Таким образом, использование для претензии-документа иного наименования, в том числе и не упоминаемого в законе (даже, например, запрос, сообщение), допустимо, если стороны в соглашении о претензионном порядке прямо не оговорили название этого документа.

Но для того, чтобы у суда не возникало лишних вопросов, если есть такая возможность письмо назвать претензией.

3. В претензии указывается: дата ее подачи; полное наименование заявителя претензии, а для юридических лиц — данные свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица; местонахождение юридического лица, а для физических лиц — данные документа, удостоверяющего личность и адрес, по которому следует направлять ответ на претензию; банковские реквизиты заявителя;

4. Обстоятельства, на которых основаны претензионные требования;

5. Разногласия, возникшие вследствие того, что одна из сторон не выполнила условия договора: подробное описание обстоятельств, вызвавших предъявление претензии (полная или частичная утрата груза, недостача, просрочка в доставке, нарушение сроков, качества, количества товара, услуги, работы);

6. Расчет убытка (расчет суммы требования, что в совокупности позволит стороне рассмотреть претензию по существу). (в зависимости от вида спора: товарные накладные и чеки, счета фактуры, акты приёмки, коммерческие акты и т.д.). Необходимо указание суммы претензии по каждому отдельному требованию, по каждой накладной, квитанции о приеме груза, учетной карточке выполнения заявки, ведомости подачи и уборки вагонов, накопительной карточке и иным документам;

7. Предложения относительно вариантов урегулирования спора (предложение погасить задолженность в течение установленного срока);

8. Срок для ответа на претензию;

9. Перечисление документов приложения;

10. Кроме того, в претензии указывается, что если не будет достигнуто взаимоприемлемое решение или пройдут разумные сроки для ответа на претензию, потерпевшая сторона будет вынуждена обратиться в суд для урегулирования разногласий.

Прежде всего, следует иметь в виду, что требования должны быть четко сформулированными и лаконичными. Действующее законодательство не содержит требования какой-либо единой формы претензии. Однако из ее содержания должны быть четко понятны суть и обоснованность претензионных требований.

Условия соблюдения претензионного порядка

Претензионный порядок считается соблюденным, если:

— претензия заявлена в установленный срок;

— претензия заявлена надлежащим заявителем, т.е. лицом, имеющим право на предъявление претензии;

— претензия заявлена к надлежащему лицу, т.е. субъекту совершившему правонарушение, субъекту, который уполномочен ее рассматривать;

— претензия содержит все необходимые сведения и расчет суммы требований, позволяющие рассмотреть ее по существу;

— к претензии приложены документы, которые могут служить доказательством предъявленных требований клиента.

Сроки предъявления претензии определяются законом. Если претензионный порядок не установлен законом, сроки предъявления претензии могут быть установлены соглашением сторон.

Соблюдение срока предъявления претензии — один из факторов, влияющих на общий вывод в отношении соблюдения претензионного порядка в целом. Вследствие этого нельзя недооценивать важность соблюдения условия о сроке предъявления претензии (вне зависимости от того, установлен он законом или договором). Значение этого условия объясняется тем, что «время, затраченное на урегулирование спора в претензионном

порядке, входит обычно в установленный срок исковой давности и, следовательно, поглощает часть срока, предоставленного для защиты в арбитражном суде предпринимателем своих прав и законных интересов. Поэтому важно предъявлять претензию в кратчайшие сроки со дня выявления нарушения своих прав

Для целей правильного исчисления срока предъявления претензии нужно руководствоваться следующим правилом: датой предъявления претензии считается дата штампа почты предъявителя претензии о принятии письма (либо телеграммы), дата сообщения по факсу или телетайпу или дата непосредственного вручения претензии стороне, которой она предъявляется.

Претензия предъявляется в письменной форме. Такое правило устанавливалось в п. 2 Положения о претензионном порядке, которое, как указывалось ранее, может рассматриваться как обычай делового оборота.

Нередко это правило закрепляется в федеральном законодательстве, регулирующем обязательный претензионный порядок (в частности, в п. 1 ст. 127 Воздушного кодекса РФ, п. 1 ст. 405 Кодекса торгового мореплавания РФ, п. 3 ст. 12 Федерального закона „О транспортно-экспедиционной деятельности“, ч. 3 ст. 25 Федерального закона „О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации“), и нормативных правовых актах, рекомендующих использование этого порядка (например, п. 3 ст. 44 Федерального закона „О связи“, ст. 37 Федерального закона „О почтовой связи“). То, что претензия должна предъявляться в письменной форме, „представляется очевидным исходя из анализа норм АПК РФ“.

Данное правило действует в отношении всех указанных претензий (предъявляемых в рамках обязательного, нормативного и договорного претензионного порядка, а также уведомительной претензии). Именно такая форма претензии позволяет реализовать защитительный потенциал претензии и создает необходимые предпосылки для ее использования в качестве доказательства в судебном процессе. Подтверждение необходимости письменной формы претензии можно найти в судебной практике.

Надо сказать, что письменная форма претензии подразумевает составление одного документа, который содержал бы все необходимые реквизиты, включая, собственно, само претензионное требование.

Например, Арбитражный суд Саратовской области в деле N А-57-12913/04-2 о взыскании задолженности представленные истцом копии писем, протокола и графика погашения задолженности не счит досудебным урегулированием спора (соблюдением претензионного порядка), указав, что подобные документы являются перепиской сторон и касаются их взаимоотношений по расчетам. Указанное послужило основанием для оставления искового заявления без рассмотрения.

Адресатом претензии должно выступать лицо, которое предполагается непосредственным нарушителем субъективных гражданских прав предъявителя претензии. В том случае, если корреспонденция, содержащая претензионные требования, адресована иному лицу (например, материнскому обществу, управляющей компании и т.д.), она не может рассматриваться как претензия.

По общему правилу претензия предъявляется по месту нахождения адресата претензии (месту проживания, если это индивидуальный предприниматель). Данное правило прямо вытекает из положений федерального законодательства: например, п. 2 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ устанавливает, что претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров, багажа, грузов или буксировкой буксируемых объектов, предъявляются перевозчикам или буксировщикам по месту их нахождения.

Суть претензионного порядка не в уведомлении о факте нарушения (должник и так знает об этом), а в попытке досудебного урегулирования отношений между должником и кредитором. Поэтому необходимо четко следовать порядку прописанному в договоре и подписывать только тем, кто имеет на это право.

Вопросы подписания претензии надлежащим лицом периодически поднимаются в судебной практике.

Кто имеет право подписывать претензии от имени организации:

1. Только руководитель организации, то лицо, которое имеет право подписывать договоры от имени организации.

2. Во время отпуска (болезни) руководителя – лицо, которое согласно учредительным документам исполняет его обязанности и ему предоставлены соответствующие полномочия.

3. Любое иное лицо, имеющие подобные полномочия согласно доверенности.

В случае, если стороны детально прописали претензионный порядок, указав, что подписывать претензии вправе только руководитель, то необходимо, чтобы он и подписывал, а не юрист или другое лицо (только в случае, если у него есть полномочия представителя согласно доверенности), даже если он потом поставит печать организации. Практика показывает, что противном случае – это расценивается как несоблюдение претензионного порядка. В ведомственных положениях о договорно-претензионной работе указано, что претензию подписывает только начальник управления (такая практика сложилось потому, что начальник является лицом, которое имеет право подписывать все договоры, поэтому и должен подписывать все претензии).

Претензию необходимо предъявлять в письменной форме за подписью руководителя, его заместителя или представителя (его полномочия должны быть подтверждены документально). Поэтому если в организацию приходит претензия подписанная иными лицами (что бывает не так уже и редко) – это можно квалифицировать как несоблюдение претензионного порядка.

Очень важным является вопрос о том, как доказать в суде, что претензионный порядок был соблюден. Надо доказывать отправку именно претензии, а не какого-либо иного документа. Обычно на суде достаточно извещения о направлении претензии (почтового уведомления) и, соответственно, пропуска срока, достаточного на ответ. Можно составить опись вложения – но она не обязательна и не требуется. Если отправить претензию ценным письмом, то Опись вложения в ценное письмо составляется обязательно в 2-х экземплярах. Один в конверт с календарным штемпелем и подписью оператора, другой (такой же экземпляр) отправителю. В этом случае ставится печать на почте на втором экземпляре описи. В описи указывается наименование документа и наименование всех приложений, возможно указание номера документа, даты и т.п. Почта ставит свой штамп на описи, что предполагает, что она опись проверила и что опись соответствует содержанию письма.

Что касается ценных писем, то они, в отличие от заказных, получателю по адресу не носят. Поэтому если контрагент организации системы МЧС России не хочет получать письма, то претензия будет возвращена через два месяца с отметкой „адресат не получил письмо“.

Поэтому целесообразно посылать претензии с курьером, либо заказными письмами, поскольку их носят по адресу. В уведомлении после названия адресата лучше сделать пометку „претензия“.

Как показывает практика некоторые юридические лица отправляют претензии по факсу. В этом случае, будет присутствовать отметка отправителя на Претензии и запись в журнале факсимильных сообщений. Однако по гражданскому законодательству факсы не имеют юридической силы, соответственно по АПК РФ доказательством не являются.

К претензии должны быть приложены документы, подтверждающие предъявленные заявителем требования. Указанные документы представляются в подлиннике или в форме надлежащим образом заверенной копии. Закон не дает ответа на вопрос: что считать надлежаще заверенной копией документа в данном случае. Юристы-практики толкуют указанное положение как требование нотариального удостоверения копий документов.

Требование указывать сведения о соблюдении истцом претензионного или иного досудебного порядка сводится к тому, что в тексте искового заявления истцу необходимо

сделать ссылку на конкретные действия, которые свидетельствуют о соблюдении им данного порядка (например, 04 октября 2008 года истец направил ответчику письменную претензию (исх. N П-123/08) с требованием оплатить выполненные работы, на что ответчик ответил отказом, сославшись на то, что данные работы выполнены не полностью — исх. N 432 от 13 октября 2008 года»).

При рассмотрении дела в арбитражном суде необходимо учитывать, что уведомление должника о признании претензии и в случае неперечисления признанной суммы фактически свидетельствует о признании им требований кредитора, что согласно статье 203 ГК РФ влечет перерыв течения срока исковой давности и после перерыва он начинается заново. Подобную позицию занял ВАС России, в частности по спорам с железной дорогой.

Нередки случаи, когда контрагент принимает претензию к рассмотрению, признает содержащиеся в ней требования, но исполнять лежащую на нем обязанность, т.е. нести меру ответственности, не спешит. Возникает резонный вопрос: когда претензия может считаться удовлетворенной — при ее признании или при условии фактического перечисления предъявителю претензии признанной стороной суммы? Претензию можно считать удовлетворенной только при фактическом перечислении соответствующей денежной суммы. В уведомлении о признании претензии полностью или частично контрагент должен указать, в какой сумме удовлетворена претензия. При частичном удовлетворении претензии, так же как и при ее отклонении, сторона обязана указать основание принятого им решения со ссылкой на соответствующую статью. В этом случае заявитель претензии вправе обратиться в арбитражный суд с иском о взыскании соответствующей суммы с контрагента в судебном порядке.

2.2 Лабораторная работа №2 (2 часа).

Тема: «Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев»

2.2.1 Цель работы: ознакомиться с документацией, используемой при рассмотрении претензий владельцев

2.2.2 Задачи работы:

1. изучить нормативную базу, суть претензионной работы;
2. усвоить документооборот по претензионной деятельности;
3. рассмотреть бланки для оформления претензии и нормативные сроки подачи претензии.

2.2.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.2.4 Описание (ход) работы:

Нормативная база

До 1995 г. порядок организации претензионной работы регулировался Положением о претензионном порядке урегулирования споров, утвержденным постановлением Правительства РФ от 24.06.1992 № 3116-1, но это постановление было отменено Федеральным законом от 05.05.1995 № 71-ФЗ «О введении в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации» (в настоящее время действует Арбитражный процессуальный кодекс РФ от 27.07.2002).

Отмена названного положения была вызвана длительностью сроков претензионного урегулирования споров: на это у организаций порой уходило до полугода и более (месяц - на рассмотрение претензии; если претензионные требования не удовлетворялись, спор рассматривался в арбитражном суде в течение двух месяцев, а решение вступало в силу через

месяц после принятия). В результате около полугода, а иногда и больше потерпевшая сторона не могла восстановить нарушенные права, а виновная в это время могла незаконно пользоваться имуществом или денежными средствами пострадавшей стороны. Попытка разрешения спора в претензионном порядке была обязательной процедурой, предшествовавшей рассмотрению дела в арбитражном суде.

Гражданский кодекс РФ, принятый в 1994 г. (часть 1), не требовал обязательного претензионного урегулирования разногласий, а принятый в 1995 г. Арбитражный процессуальный кодекс РФ установил, что претензионный порядок урегулирования споров может быть установлен федеральным законом для определенной категории споров или может быть предусмотрен договором сторон, и тогда его соблюдение становится обязательным. Таким образом, претензионный порядок урегулирования споров в наше время не является общим правилом. Тем не менее, рядом законодательных актов, принятых уже после 1995 г., устанавливается порядок предъявления претензий. В настоящее время законами предусмотрено претензионное урегулирование споров с транспортными организациями (Устав железнодорожного транспорта РФ, Воздушный кодекс РФ, Кодекс внутреннего водного транспорта РФ, Кодекс торгового мореплавания РФ, Устав автомобильного транспорта) и с организациями связи (Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (ст. 37); Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (п. 110-112); Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 и др.).

При осуществлении иных видов деятельности, в случае отсутствия законодательства, регулирующего порядок претензионного урегулирования споров, соответствующие положения по решению сторон могут быть включены в тексты договоров. Положения договора в этом случае устанавливают как порядок предъявления и урегулирования претензий, так и сроки предъявления и исполнения претензий.

В чем же состоит суть претензионной работы?

Во-первых, нужно иметь в виду, что если претензия обоснованная, она должна быть удовлетворена в полном объеме. Если же претензия не удовлетворяется и интересы пострадавшей стороны не восстановлены, потерпевшая сторона вправе обратиться с иском в арбитражный суд, причем право на обращение в арбитражный суд у потерпевшей стороны наступает лишь в случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии (или в случае неполучения своевременного ответа на претензию).

Во-вторых, ведение претензионной работы должно быть соответствующим образом организовано. Для этого на предприятии разрабатывается юридической службой (юристом) и утверждается руководителем локальный нормативный акт (инструкция, стандарт предприятия, положение, правила) о порядке организации и ведения претензионной (претензионно-исковой) работы. В этом документе должно быть определено, какая служба или должностное лицо ведет претензионную работу (готовит претензии в случае частичного или полного невыполнения договорных обязательств, ответы на претензии контрагентов и иную переписку по претензиям). На эту же службу возлагаются обязанности по контролю и ведению справочно-информационной и аналитической работы по претензиям.

Регистрация поступающих и отправляемых претензий, как и всей входящей и исходящей корреспонденции, ведется службой документационного обеспечения управления, но одновременно с этим юридическая служба (юрист) ведет собственный учет претензий и связанных с ними документов, что необходимо для осуществления контрольных функций и ведения справочной и аналитической работы по претензиям. Нужно иметь в виду, что претензия – правовой документ, поэтому крайне важно, чтобы делопроизводственная сторона претензионной работы была организована безупречно.

Регистрация и учет претензий решают несколько задач: во-первых, обеспечивается сохранность документов (утеря претензионных документов может повлечь за собой большие убытки для организации, невозможность произвести взыскание, уплату госпошлины и др., если в связи с необоснованным отклонением претензии спор будет передан в арбитражный суд), во-

вторых, это позволяет вести контроль за своевременностью рассмотрения, отправки претензий и получения ответов на них. Кроме того, регистрация и учет претензий позволяет вести аналитическую работу: анализировать причины возникновения претензий, способы их удовлетворения или причины отказов в удовлетворении претензии и на основе полученных данных разрабатывать предложения и проводить мероприятия по совершенствованию деятельности организации.

Юридическая служба (юрист), занимающаяся претензионно-исковой работой, тесно взаимодействует с теми подразделениями, которые заключают гражданско-правовые (хозяйственные) договоры и ведут работу по их выполнению. Поэтому при поступлении в организацию претензии контрагента (стороны по договору) претензия после регистрации в службе ДОУ передается в юридическую службу, а затем после внесения данных о претензии в учетный журнал (или базу данных) юридической службы передается в подразделение, которое ведет работу по данному договору. Подразделение изучает претензию на предмет ее обоснованности и готовит свое заключение. Если при этом необходима информация из других подразделений, эти подразделения представляют свои материалы для решения вопроса об удовлетворении претензии (полном или частичном) или ее отклонении.

Подготовленное заключение визируется юридической службой (юристом) и передается на подпись руководителю организации или его заместителю (это зависит от того, как распределены обязанности между руководством). Подписанное руководителем заключение поступает в юридическую службу (юристу) для подготовки ответа об удовлетворении претензии (полном или частичном) или об отклонении ее с соответствующим обоснованием. Заключение и копия ответа хранятся в юридической службе (у юриста) организации. В подразделении, которое готовило заключение, остается его копия. Если организация отказывается в удовлетворении претензии, мотивы отказа очевидны и не требуют развернутого обоснования, подразделение, занимающееся работой по договору, направляет соответствующую служебную записку в юридическую службу (юристу), которая готовит письмо – отказ в удовлетворении претензии (без подготовки заключения). В этом случае руководитель получает на подпись сразу письмо – ответ об отказе в удовлетворении претензии, которое готовит юридическая служба (юрист).

В случае если организация предъявляет претензию стороне по договору, предварительная работа по сбору необходимых материалов и обоснованию претензии проводится в структурных подразделениях, ведущих работу по договору. Подготовленные материалы передаются в юридическую службу (юристу), занимающуюся претензионно-исковой работой, со служебной запиской, в которой обосновывается необходимость предъявления претензии. Юридическая служба (юрист) должна проверить обоснованность претензии, полноту материалов, подтверждающих претензию и правильность их оформления. Юридическая служба имеет право запросить дополнительные материалы, вернуть недостаточно проработанные документы на доработку.

Обоснованная и правильно оформленная претензия дает возможность урегулировать разногласия и восстановить права и интересы организации без обращения в арбитражный суд.

Претензия как документ

Претензия оформляется на бланке письма организации, и по сути является разновидностью делового письма. Подписывается претензия руководителем организации или его заместителем.

В претензии должно быть указано наименование организации, которой эта претензия предъявляется, с указанием организационно-правовой формы, полного наименования и почтового адреса организации. Это особенно важно, так как организации с разными организационно-правовыми формами могут иметь идентичное наименование. Требования в претензии должны излагаться конкретно и четко. Если претензионные требования подлежат денежной оценке, в претензии должна быть указана требуемая сумма и приведен ее расчет. Это необходимо для того, чтобы ответчик мог проверить обоснованность претензии. Претензия может содержать альтернативные требования, например в случае недостачи товара получатель

может потребовать либо возратить стоимость оплаченного, но не полученного товара, либо дослать недостающее количество товара.

В претензии должны содержаться ссылки на дату и номер договора, в связи с которым предъявляется претензия, ссылки на даты и номера документов, подтверждающих претензию. Например, если претензия предъявляется в связи с недостачей товара, в ней должны быть даны ссылки на товарно-транспортную накладную, доверенность и другие документы, по которым получен товар, ссылки на документ, в котором зафиксирована недостача товара (коммерческий акт, акт приемки товара по количеству и т.д.). Если в претензии обосновываются штрафные санкции или возмещение убытков, она должна содержать ссылку на законодательный акт или договор, в котором установлена эта ответственность.

Требования, заявленные в претензии, подтверждаются необходимыми документами, которые прилагаются к претензии в виде подлинников, заверенных копий или выписок из них.

Самым распространенным и надежным способом доставки претензии адресату является ее отправка заказным письмом или вручение адресату под расписку, если это возможно. Доказательством отправки претензии является почтовая квитанция в приеме заказного письма почтовым отделением, которая должна сохраняться у организации-заявителя до предъявления иска, если не будет получен ответ на претензию и организации придется обращаться в арбитражный суд. Почтовая квитанция прикладывается к исковому заявлению, направляемому в арбитражный суд, в качестве доказательства того, что организация принимала меры к досудебному урегулированию спора.

Сроки предъявления и исполнения претензий

При ведении претензионной работы большое значение имеют сроки предъявления и исполнения претензий. Нужно иметь в виду, что Гражданским кодексом РФ установлен срок исковой давности – 3 года, поэтому организации должны стремиться к тому, чтобы максимально сократить сроки претензионной работы, поскольку время, которое затрачивается на урегулирование спора в претензионном порядке, включается в срок исковой давности. Большинство организаций при ведении претензионной работы продолжают придерживаться 30-дневного срока рассмотрения претензий – срок, который был установлен в утратившем силу Положении 1995 г. Транспортное законодательство и законодательство о связи устанавливают иные сроки предъявления претензий. В частности, Законом РФ «О связи» установлены следующие сроки предъявления претензий:

- ☐ претензии в связи с непредоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электрической связи (за исключением претензий по телеграфным сообщениям) - в течение шести месяцев;

- ☐ претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений - в течение шести месяцев;

- ☐ претензии, вытекающие из недоставки, несвоевременной доставки или искажения телеграфного отправления, - в течение одного месяца.

Для дачи письменных ответов на претензии установлены следующие сроки:

- ☐ два месяца - по претензиям в связи с непредоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электрической связи, а также по всем видам иногородних почтовых отправлений,

- ☐ один месяц - по телеграфным отправлениям;

- ☐ пять дней - по местным почтовым отправлениям.

По претензиям, связанным с подпиской и доставкой газет, журналов и других печатных периодических изданий, сроки предъявления претензий и их рассмотрения составляют для юридических лиц один год.

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии или неполучении в срок ответа на претензию заявитель вправе предъявить иск в арбитражный суд. Порядок предъявления и рассмотрения исков в арбитражном суде регламентируется Арбитражным

процессуальным кодексом Российской Федерации. Арбитражное рассмотрение дела – это уже следующая стадия разрешения спора.

2.3 Лабораторная работа №3 (2 часа).

Тема: «Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ»

2.3.1 Цель работы: ознакомиться с нормативной документацией по стандартизации и требованиями к качеству техники.

2.3.2 Задачи работы:

1. изучить понятие качества, группы показателей качества;
2. освоить нормативную документацию по стандартизации и качеству техники.

2.3.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.3.4 Описание (ход) работы:

КАЧЕСТВО - совокупность свойств, признаков товаров, материалов, услуг, работ, характеризующих их соответствие своему назначению и предъявляемым к ним требованиям, а также способность удовлетворять потребностям и запросам пользователей. Большинство качественных характеристик определяется объективно на основе стандартов, договоров, контрактов.

Современный уровень развития народного хозяйства и научно-технического прогресса, а также растущие потребности населения настоятельно требуют повышения качества выпускаемой продукции. Качество продукции по мере развития НТП все в большей степени зависит от уровня технологии и определяется рядом таких факторов, как механизация и автоматизация технологических процессов, их непрерывность, качество исходных материалов, организация труда, требование техники безопасности и охраны труда на производстве. Необходимо учитывать также и экономические критерии управления качеством. Недопустимо повышение качества продукции за счет ухудшения гигиенических, экологических, эстетических и других условий производства.

В соответствии с методикой оценки качества промышленной продукции установлено 8 групп показателей качества:

Показатели назначения - характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения.

Показатели надежности - безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность.

Показатели технологичности - характеризуют эффективность конструктивно-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции.

Показатели стандартизации и унификации - характеризуют степень использования в продукции стандартизованных изделий и уровень унификации составных частей изделия.

Эргономические показатели - характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах.

Эстетические показатели - характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.

Патентно-правовые показатели - характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом

Экономические показатели - отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации.

Согласно МС ИСО 9000, система качества — это совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления руководства качеством.

В соответствии с отечественной терминологией систему качества следует рассматривать как организационно-техническую систему, состоящую из трех основных компонентов: организационной структуры; технического и методического обеспечения.

Виды контроля качества в машиностроении

На машиностроительных предприятиях применяются следующие виды контроля качества:

В зависимости от места контроля и этапов работ:

- контроль проектирования,
- входной контроль материалов и комплектующих изделий,
- контроль за состоянием технологического оборудования,
- операционный контроль при изготовлении,
- авторский надзор за изготовлением,
- активный контроль приборами, встроенными в технологическое оборудование,
- приемочный контроль готовой продукции,
- контроль монтажа и надзор за эксплуатацией на объектах. В зависимости от охвата контролируемой продукции:

- выборочный контроль,
- сплошной контроль.

Перечисленные виды контроля качества продукции осуществляются путем использования различных физических, химических и других методов, которые можно разделить на две группы: разрушающие и неразрушающие.

Среди разрушающих методов:

- испытания на растяжение и сжатие;
- испытания на удар;
- испытания при повторно-переменных нагрузках;
- испытания твердости.

В числе неразрушающих методов:

- магнитные (например, магнитографические методы);
- акустические (ультразвуковая дефектоскопия);
- радиационные (дефектоскопия с помощью рентгеновских и гамма лучей);
- органолептические (визуальные, слуховые и т.п.).

Основы организации контроля качества продукции

Организация контроля качества — это система технических и административных мероприятий, направленных на обеспечение производства продукции, полностью соответствующей требованиям нормативно-технической документации. Технический контроль — это проверка соответствия объекта контроля установленным техническим требованиям (далее контроль).

Под контролем качества понимается проверка соответствия количественных или качественных характеристик свойств продукции или процесса, от которого зависит качество продукции, установленным техническим требованиям.

Объектом контроля может быть продукция или процесс ее создания, хранения, транспортирования, ремонта и соответствующая техническая документация. Объект контроля характеризуется отдельными признаками, которые имеют количественную или качественную характеристики свойств объекта и должны контролироваться. Состав контролируемых признаков зависит от объекта контроля.

Под методом контроля понимаются правила применения определенных принципов и средств контроля. Метод контроля включает: технологию проведения контроля, контролируемые признаки, средства контроля и точность контроля.

Организация контроля исполнения - Проверка исполнения решений и мероприятий по качеству производится всем коллективом работающих систематизируются работниками ОТК. Работники ОТК в своей работе по контролю руководствуются «Инструкцией №6 об организации контроля исполнения в ОТК и других подразделениях завода».

Изготовление продукции стабильного высокого качества возможна только в условиях производства, построенного на прогрессивной технологии.

Поэтому система управления качеством труда и продукции на предприятии требует выполнения нижеследующих мероприятий и условий:

а) тщательной отработки и корректировки технической документации, гарантирующей выпуск изделий высокого качества;

б) разработки и освоения технологических процессов, при выполнении которых обеспечивается производство продукции в строгом соответствии с конструкторской документацией;

техпроцессы должны включать разработанные операции контроля и предусматривать необходимую оснастку, инструмент и приспособления как для изготовления, так и для контроля качества, при этом в технологическом процессе должно быть предусмотрено технологическое время на выполнение операций контроля (только в серийном и массовом производстве).

Технологический процесс должен быть составлен так (кратко и однозначно), чтобы рабочий, мастер, контролер могли обеспечить его выполнение. Затратив на его изучение минимальное время, как правило, не прибегая к другим технологическим процессам и нормативным документам;

в) разработки и внедрения сопроводительной технологической документации, в которой должны фиксироваться данные о проверке качества мастерами и контролерами в соответствии с требованиями чертежей и технологических процессов (операционный, окончательный контроль);

г) обеспечение систематической поверки точности используемого измерительного инструмента и контрольно-измерительных приборов, инструмента, оснастки и приспособлений и в случае их неисправности немедленного изъятия из производства;

д) обеспечения высокой культуры и надлежащего порядка на производственных участках, в цехах складских помещениях.

Хранение деталей и узлов в процессе производства должно производиться на стеллажах, а транспортирование в спецтаре;

е) обеспечение производства соответствующими материалами и комплектующими изделиями, предусмотренными технической документации. Замена предусмотренных чертежами материалов и комплектующих изделий другими может производиться только при условии, если она не приводит к ухудшению качества продукции;

ж) ритмичной работой производства;

З) соответствия квалификации производственного персонала уровню требований, предъявляемых к данному труду, к данной продукции.

Показатели качества продукции

Выбор показателей качества устанавливает перечень наименований количественных характеристик свойств продукции, входящих в состав ее качества и обеспечивающих оценку уровня качества продукции.

Обоснование выбора номенклатуры показателей качества производится с учетом:

назначения и условий использования продукции;

анализа требований потребителей;

задач управления качеством продукции;

состава и структуры характеризующих свойств;

основных требований к показателям качества.

Основные направления определения состава и структуры характеризующих свойств отражает классификация показателей, применяемых при оценке уровня качества продукции.

По характеризующим свойствам они могут быть единичными и комплексными (групповыми, обобщенными, интегральными).

По способу выражения они могут быть в натуральных единицах (килограммы, метры, баллы, безразмерные), а также в стоимостных единицах.

По оценке уровня качества — базовые, относительные показатели.

По стадии определения — прогнозируемые, проектные, производственные, эксплуатационные показатели.

По характеризующим свойствам применяют следующие группы показателей: назначения; экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии; надежности (безотказности, долговечности, сохраняемое, ремонтпригодности); эргономические, эстетические; технологические; транспортабельности; стандартизации и унификации; патентно-правовые; экологические; безопасности.

Показатели качества должны отвечать следующим основным требованиям:

способствовать обеспечению соответствия качества продукции потребностям народного хозяйства и населения;

быть стабильными;

способствовать планомерному повышению эффективности производства;

учитывать современные достижения науки и техники и основные направления технического прогресса в отраслях народного хозяйства;

характеризовать все свойства продукции, обуславливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Порядок выбора номенклатуры показателей качества продукции предусматривает определение:

вида группы продукции;

цели применения номенклатуры показателей качества продукции, исходной номенклатуры групп показателей качества;

исходной номенклатуры показателей качества по каждой группе;

метода выбора номенклатуры показателей качества.

Вид (группа) продукции устанавливается на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих продукцию по назначению, условиям применения.

Цели применения номенклатуры показателей качества продукции устанавливаются в соответствии с задачами управления качеством продукции. В зависимости от специфических особенностей продукции и условий ее изготовления и использования некоторые, указанные, группы показателей качества продукции могут отсутствовать. При необходимости вводятся дополнительные группы показателей, характерные для рассматриваемой продукции.

Показатели назначения характеризуют свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее применения. Для изделий машиностроения и приборостроения, электротехники и других показатели назначения характеризуют полезную работу, совершаемую изделием.

Для конвейеров разных типов показателями назначения являются производительность, длина и высота транспортирования и др.; для измерительных приборов — показатели точности, пределы измерений и т. д.

К группе показателей назначения относят следующие подгруппы: классификационные, функциональной и технической эффективности, конструктивные, а также состава и структуры.

Классификационные показатели характеризуют принадлежность продукции к определенной классификационной группировке. К классификационным показателям, например, относятся: мощность электродвигателя; емкость ковша экскаватора; передаточное число редуктора; предел прочности картона для обуви; содержание углерода в стали и др.

Показатели функциональные и технической эффективности характеризуют полезный эффект от эксплуатации или потребления продукции и прогрессивность технических решений, закладываемых в продукцию. Эти показатели для технических объектов называются эксплуатационными.

К показателям функциональной и технической эффективности относятся:

показатель производительности станка, определяющий количество изготовленной продукции за некоторый период;

показатель точности и быстроты срабатывания измерительного прибора;

показатель точности ткани для швейных изделий;

удельная энергоемкость электрокамина, определяемая расходом электроэнергии на единицу выделенного тепла;

показатель водонепроницаемости ткани для плаща;

калорийность пищевых продуктов и др.

Конструктивные показатели характеризуют основные проектно-конструкторские решения, удобство монтажа и установки продукции, возможность ее агрегатирования и взаимозаменяемости.

Для продукции, на которую разработана конструкторская документация, применение конструктивных показателей при оценке уровня качества обязательно.

К конструктивным показателям, например, относятся: габаритные размеры; присоединительные размеры; наличие дополнительных устройств, например, наличие сигнала и календаря в ручных часах и др.

Показатели состава и структуры характеризуют содержание в продукции химических элементов или структурных групп.

К показателям состава и структуры, например, относятся:

массовая доля компонент (легирующих добавок) в стали;

концентрация различных примесей в кислотах;

массовая доля серы, золы в коксе;

массовая доля сахара, соли в пищевых продуктах и др.

Показатели экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризуют свойства изделия, отражающие его техническое совершенство по уровню или степени потребляемого им сырья, материалов, топлива и энергии.

К таким показателям при изготовлении и эксплуатации изделий, например, относятся:

удельный расход основных видов сырья, материалов, топлива и энергии (на единицу основного показателя качества);

удельная масса изделия (на единицу основного показателя качества);

коэффициент использования материальных ресурсов — отношение полезного расхода к расходу на производство единицы продукции;

коэффициент полезного действия и т.п.

Показатели надежности. Надежность является одним из основных свойств промышленной продукции. Сложность и интенсивность режимов работы различных изделий непрерывно возрастает, повышается ответственность выполняемых функций. Чем ответственнее функции, тем выше должны быть требования к надежности. Недостаточная надежность машин и устройств приводит к большим затратам на ремонт и поддержание их работоспособности в эксплуатации. Надежность изделий во многом зависит от условий эксплуатации: температуры, влажности, механических нагрузок, давления, радиации и др.

Термины и определения в области надежности относятся к техническим объектам, под которыми понимается предмет определенного целевого назначения, рассматриваемый в периоды проектирования, производства, исследований и испытаний на надежность, обращения, эксплуатации. Объектами могут быть изделия, системы и их элементы, в частности, сооружения, установки, устройства, машины, аппаратура, приборы и их части, агрегаты и отдельные детали.

Надежность - это свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования. Надежность объекта в зависимости от назначения и условий его применения включает безотказность, долговечность, ремонтпригодность и сохраняемость. Для конкретных объектов и условий их эксплуатации эти свойства имеют различную относительную значимость. Например, для некоторых неремонтируемых объектов основным свойством является безотказность, для ремонтируемых — ремонтпригодность. К параметрам, характеризующим способность выполнять требуемые функции, относят кинематические и динамические параметры, показатели точности функционирования, производительности, скорости и т. п. Со временем значения этих параметров могут изменяться. При изменениях, превышающих допустимые пределы, происходит переход объекта в неработоспособное состояние. Количественно надежность объекта оценивают с помощью показателей, которые выбирают и определяют с учетом особенностей объекта, режимов и условий его эксплуатации и последствий отказов.

Безотказность - свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течение некоторого времени или некоторой наработки.

К показателям безотказности относятся: вероятность безотказной работы; средняя наработка на отказ; интенсивность отказов; параметр потока отказов.

Долговечность - свойство объекта сохранять работоспособное состояние до наступления предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта. Объект может перейти в предельное состояние, оставаясь работоспособным, если, например, его применение станет недопустимым по требованиям безопасности, экономичности и безвредности. К показателям долговечности относятся: средний ресурс; ресурс между средними (капитальными) ремонтами; ресурс до списания, средний срок службы и др.

Ремонтпригодность - свойство объекта, заключающееся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин возникновения отказов, повреждений и поддержанию и восстановлению работоспособного состояния путем проведения технического обслуживания и ремонтов.

На ремонтпригодность влияют конструктивные особенности машин, механизмов и узлов; доступ к контрольным узлам и местам регулировки; полнота сопроводительной документации. Ремонтпригодность тесно связана с конструктивностью и технологичностью. К показателям ремонтпригодности относятся: вероятность восстановления работоспособного состояния; среднее время восстановления работоспособного состояния; средняя трудоемкость ремонта и технического обслуживания.

Сохраняемость - свойство объекта сохранять значения показателей безотказности, долговечности и ремонтпригодности в течение и после хранения или транспортирования. Основным показателем сохраняемости является средний срок сохраняемости.

Срок сохраняемости - это календарная продолжительность хранения или транспортирования объекта, в течение и после которой сохраняются значения показателей безотказности, долговечности и ремонтпригодности в установленных пределах. К показателям сохраняемости технических объектов относится гамма процентный срок сохраняемости, т. е. срок сохраняемости, достигаемый с заданной вероятностью гаммы, выраженной в процентах. Сохраняемость материалов, продуктов и веществ, в основном, связана с изменением их физико-химических свойств.

Сохраняемость объекта характеризуется его способностью противостоять отрицательному влиянию условий и продолжительности хранения и транспортирования на его безотказность, ремонтпригодность и долговечность. Сохраняемость представляют в виде двух составляющих, одна проявляется во время хранения, а другая — во время применения объекта после хранения или транспортирования.

Очевидно, что продолжительное хранение и транспортирование в необходимых условиях для многих объектов может отрицательно влиять не только на их поведение во время

хранения или транспортирования, но и при последующем применении объекта. Вторая составляющая сохраняемости имеет существенное значение. Следует различать Сохраняемость объекта до ввода в эксплуатацию и Сохраняемость объекта в период эксплуатации при перерывах в работе. Во втором случае срок сохраняемости входит в срок службы.

В зависимости от особенностей и назначения объекта срок сохраняемости его до ввода в эксплуатацию может включать срок сохраняемости в упаковке или в законсервированном виде, срок монтажа и срок хранения на другом упакованном или законсервированном более сложном объекте.

Показатель надежности количественно характеризует одно или несколько свойств, составляющих надежность объекта. Показатель надежности может иметь размерность (например, наработка на отказ) или не иметь (например, вероятность безотказной работы). Показатели надежности могут быть единичными и комплексными. Единичный показатель надежности характеризует одно из свойств, а комплексный — несколько свойств, составляющих надежность объекта.

Примеры единичных показателей надежности: наработка на отказ радиоприемника, характеризующая его безотказность; гамма процентный ресурс автомобиля до капитального ремонта, характеризующий его долговечность; среднее время восстановления работоспособного состояния радиоприемника, характеризующее его ремонтпригодность; назначенный срок хранения аккумулятора, характеризующий его сохраняемость.

Комплексный показатель надежности количественно характеризует не менее двух основных составляющих, например, безотказность и ремонтпригодность. Примером комплексного показателя надежности является коэффициент готовности, значение которого в ряде случаев определяют по формуле:

$$K_g = T / (T + T_v)$$

где T — наработка изделия на отказ (показатель безотказности);

T_v — среднее время восстановления (показатель ремонтпригодности).

Из формулы видно, что коэффициент готовности характеризует одновременно два различных свойства объекта — безотказность и ремонтпригодность.

Эргономические показатели характеризуют удобство и комфорт потребления (эксплуатации) изделия на этапах функционального процесса в системе «человек- изделие- среда использования».

Развитие и усложнение техники потребовали оптимального согласования конструкций изделий с рабочими характеристиками человека. Так возникла наука эргономика, занимающаяся комплексным изучением и проектированием трудовой деятельности для оптимизации изделий, условий и процессов труда. Под средой использования понимается пространство, в котором человек осуществляет функциональную деятельность, например, кабина трактора, салон легкового автомобиля, помещение цеха и т. п.

Эффективность взаимодействия человека с изделием может характеризоваться, например, показателями производительности, точности, безошибочности работы, утомляемости человека. Повышение эффективности взаимодействия человека с изделием достигается улучшением условий труда.

Классификация и номенклатура экономических показателей включает:

1. Показатели, характеризующие степень соответствия изделия эргономическим требованиям к рабочей позе, зонам досягаемости, хватке руки, в том числе соответствия изделия и его элементов:

размерам и форме тела человека и его частей;

распределение массы тела человека.

2. Показатели, характеризующие степень соответствия изделия эргономическим требованиям к объему и скорости рабочих движений человека, его силе, условиям приема, переработки и выдачи информации, в том числе показатели соответствия изделия:

силовым, энергетическим и скоростным возможностям человека;

возможностям органов зрения человека, размеров, формы, яркости, контраста, цвета и пространственного положения объекта наблюдения;

возможностям органов слуха человека, содержащего источники звуковой информации;

возможностям органов вкуса и обоняния человека;

осозательным возможностям человека.

3. Показатели, характеризующие степень соответствия изделия эргономическим требованиям к средствам информационного взаимодействия человека и изделия, а также формирование навыков, в том числе показатели управления соответствия изделия:

возможностям человека по восприятию, хранению и переработке информации;

закрепленным и вновь формируемым навыкам человека (с учетом легкости и быстроты их формирования).

4. Показатели, характеризующие непосредственное влияние среды использования и опосредованное влияние изделия через среду на эффективность деятельности человека:

уровень микроклиматических факторов (температуры, влажности, давления);

характеристики освещения;

уровень шума, вибрации и перегрузок;

уровень излучений;

уровень подвижности и сменяемости воздушного потока;

состав воздушной смеси;

уровень напряженности магнитного, электрического и электромагнитных полей.

Эргономический показатель качества изделия количественно характеризует одно или несколько эргономических свойств изделия, используемых для определения его соответствия эргономическим требованиям. Примером эргономического показателя может служить усилие на рукоятке механизма. Совокупность эргономических показателей может изменяться по мере развития научно-технического прогресса, выявления и изучения новых свойств оцениваемых изделий.

Эстетические показатели характеризуют эстетические свойства продукции: информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения.

Информационная выразительность определяется формой изделия и характеризуется такими единичными показателями качества, как знаковость, оригинальность, стилевое соответствие, соответствие моде. Знаковость изделия влияет на социально-эстетические идеи и представления общества. Наличие в форме изделий своеобразия, самобытности и других признаков отличает данное изделие от подобных и одновременно отвечает главному композиционному замыслу. Соответствие устойчивых черт формы уровню общественного и культурного развития потребителей определяется показателем качества стилового соответствия. Свойство, заложенное в изделие и отражающее существующие эстетические взгляды общества, характеризуется показателем соответствия моде. Следует учитывать, что мода и взгляды на художественные формы изделий очень изменчивы.

Рациональность формы выражается показателями функционально-конструктивной приспособленности и целесообразности. Функционально-конструктивная приспособленность связана с отражением в форме изделия выполняемых им функций, конструктивных решений, особенностей технологии изготовления и использованных материалов.

Целостность композиции, характеризующая взаимосвязь композиционных свойств изделия, включает следующие показатели качества: организованность объемно-пространственной структуры, тектоничность, пластичность, графическую прорисованность формы и элементов, цветовой колорит. Организованность объемно-пространственной структуры выражает, насколько полно в форме изделия использованы законы логики. Этим показателем качества могут быть также учтены пропорции, масштаб, ритмичность и другие конструктивно-художественные средства композиции изделий. Реальная структура изделия и его конструктивные решения, отраженные в форме, оцениваются показателем тектоничности. Пластичность определяет выразительность объемной и элементной формы изделия.

Характерность очертаний объемной и элементной формы выражается показателем графической прорисованности формы, а взаимосвязь и сочетание цветов изделия — цветовым колоритом.

Совершенство производственного исполнения изделия определяется следующими показателями качества: тщательностью покрытия и отделки поверхности; чистотой выполнения сочленений, округлений и сопрягающихся поверхностей; четкостью исполнения фирменных знаков, указателей, упаковки и сопроводительной документации, т. е. этими показателями характеризуется товарный вид изделия.

Оценка эстетических показателей качества конкретных образцов продукции проводится экспертной комиссией. За критерий эстетической оценки принимается ранжированный (эталонный) ряд изделий аналогичного класса и назначения, составляемый экспертами на основе базовых образцов, представляемых в комиссию организацией-изготовителем и отобранных экспертами.

Показатели технологичности характеризуют свойства состава и структуры или конструкции продукции, определяющие ее приспособленность к достижению оптимальных затрат при производстве, эксплуатации и восстановлении для заданных значений показателей качества продукции, объема ее выпуска и условий выполнения работ.

К показателям технологичности относятся: удельная трудоемкость изготовления изделия; удельная материалоемкость изделия; коэффициент использования материалов; удельная энергоемкость изделия; средняя разовая оперативная трудоемкость технического обслуживания (ремонта) данного вида; средняя разовая оперативная продолжительность технического обслуживания (ремонта) данного вида и др.

Удельная трудоемкость изготовления изделия определяется по формуле: $t_{уд} = T/V$

где T — суммарная трудоемкость изготовления продукции;

V - определяющий параметр продукции.

Суммарную трудоемкость рассчитывают по формуле: $T = t_1 + \dots + t_k$

где t_1 - трудоемкость по отдельным цехам, участкам или видам работ, входящим в технологический процесс изготовления данной продукции;

k - количество цехов, участков или видов работ.

Удельная материалоемкость продукции определяется по формуле: $m_{уд} = M/V$

где M - суммарная материалоемкость продукции;

V — определяющий параметр продукции.

Суммарная материалоемкость продукции определяется по формуле: $M = m_1 + \dots + m_n$

Важным показателем технологичности, характеризующим эффективность использования материальных ресурсов при изготовлении продукции, является коэффициент использования материала и определяется по формуле: $K \text{ и } m = M_g/M_v$

где M_g - количество (масса) материала в готовой продукции, кг;

M_v - количество (масса) материала, введенного в технологический процесс, кг.

Необходимость количественной оценки технологичности конструкции изделий, а также номенклатура показателей и методика их определения устанавливаются в зависимости от вида изделий, типа производства и стадии разработки конструкторской документации отраслевыми стандартами или стандартами предприятия.

Количество показателей должно быть минимальным, но достаточным для оценки технологичности.

Показатели транспортабельности характеризуют приспособленность продукции к транспортированию без использования или потребления ее.

К показателям транспортабельности относятся:

средняя продолжительность подготовки продукции к транспортированию;

средняя трудоемкость подготовки продукции к транспортированию;

средняя продолжительность установки продукции на средство транспортирования определенного вида;

коэффициент использования объема средства транспортирования;

средняя продолжительность разгрузки партии продукции из средств транспортирования определенного вида.

К подготовительным операциям, предшествующим транспортированию, относятся упаковка, герметизация, погрузка, амортизация, устанавливание, закрепление и т. д. Подготовка к транспортированию продукции может содержать также некоторые операции подготовки соответствующих транспортных средств.

К затратам на осуществление транспортирования относятся затраты, связанные с эксплуатацией транспортных средств и с операциями по уходу за продукцией во время ее транспортирования.

К заключительным операциям относятся разгрузка продукции, ее распаковывание и т.п. Сюда же могут относиться некоторые операции по переводу транспортных средств в исходное состояние.

Наиболее полно и всесторонне транспортабельность оценивается стоимостными показателями, позволяющими одновременно учесть материальные и трудовые затраты, квалификацию и количество людей, занятых работами по транспортированию, а также фактор времени.

Для оценки показателей транспортабельности необходимо иметь исходные данные, характеризующие процесс транспортирования такие, как: масса и объем единицы продукции, показатели физико-механических свойств, габаритные размеры изделия, показатели сохраняемости продукции, предельно допустимые значения режимов транспортирования (предельная скорость движения транспорта, инерционные перегрузки и т.п.), нормы погрузочно-разгрузочных работ, коэффициент максимально возможного использования емкости или грузоподъемности транспортного средства при транспортировании данной продукции, восприимчивость перевозимых грузов к тепловым и механическим внешним воздействиям и т. д.

Экологические показатели характеризуют уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции.

При выборе экологических показателей должны быть отражены требования, выполнение которых обеспечивает поддержание рационального взаимодействия между деятельностью человека и окружающей средой, а также предупреждение прямого и косвенного вредного влияния результатов эксплуатации или потребления продукции на природу.

Учет экологических показателей должен обеспечить:

ограничение поступлений в природную среду промышленных, транспортных и бытовых сточных вод и выбросов для снижения содержания загрязняющих веществ в атмосфере, природных водах и почвах до количеств, не превышающих предельно допустимые концентрации;

сохранение и рациональное использование биологических ресурсов;

возможность воспроизводства диких животных и поддержание в благоприятном состоянии условий их обитания;

сохранение геофона растительного и животного мира, в том числе редких и исчезающих видов.

Для обоснования необходимости учета экологических показателей при оценке качества продукции проводится анализ процессов ее эксплуатации или потребления для выявления возможности химических, механических, световых, звуковых, биологических, радиационных и других воздействий на окружающую природную среду. При выявлении вредных воздействий указанных факторов на природу группу экологических показателей необходимо включать в номенклатуру показателей, применяемых для оценки уровня качества продукции.

К экологическим показателям относятся: содержание вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду; вероятность выбросов вредных частиц, газов, излучений при хранении, транспортировании, эксплуатации или потреблении продукции.

При оценке уровня качества продукции с учетом экологических показателей необходимо исходить из требований (норм) по охране окружающей среды. Эти требования и нормы определяются:

стандартами, рекомендациями, правилами СЭВ, ИСО и других международных организаций, занимающихся вопросами охраны природы;

принятыми международными техническими регламентами и нормами;

системой государственных стандартов в области охраны и улучшения использования природных ресурсов и другими нормативными документами в этой области.

Показатели безопасности характеризуют особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала) при эксплуатации или потреблении продукции, монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании от механических, электрических, тепловых воздействий, ядовитых и взрывчатых паров, акустических шумов, радиоактивных излучений и т.п.

Показатели безопасности должны отражать требования, обуславливающие меры и средства защиты человека в условиях аварийной ситуации, не санкционированной и не предусмотренной правилами эксплуатации в зоне возможной опасности.

Для характеристики рассеивания фактических значений определенного показателя качества у разных единиц продукции одного вида применяют показатели однородности, которые используются для оценки стабильности показателей качества в условиях массового и серийного производства продукции.

Чем лучше налажено производство, чем однороднее используемое сырье, материалы, комплектующие изделия, чем стабильнее условия производства, в том числе климатические, тем меньше разброс возможных значений показателей качества, характеризующих продукцию.

К показателям однородности, например, относятся: среднеквадратичное отклонение значений показателей качества, размах - разность между максимальным и минимальным результатами.

При оценке уровня качества продукции необходимо учитывать экономические показатели, характеризующие затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции.

Примерами экономических показателей служат затраты на изготовление и испытания опытных образцов, себестоимость изготовления продукции, затраты на расходные материалы при эксплуатации технических объектов.

2.4 Лабораторная работа №4 (2 часа).

Тема: «Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники»

2.4.1 Цель работы:изучить способы расчета убытков от простоя сельскохозяйственной техники

2.4.2 Задачи работы:

1. Ознакомиться с методами оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период;

2. Ознакомиться с методическими основами определения убытков от простоя сельскохозяйственной техники;

3. Ознакомиться с оценками издержек, связанных с необходимостью содержания резервных машин;

2.4.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)

2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.4.4 Описание (ход) работы:

1. Методы оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период

Для оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период применяется два метода:

а) метод непосредственной оценки прямых потерь продукции как неполученной прибыли в связи с задержкой выполнения полевых и других видов сельскохозяйственных работ в оптимальные сроки (пахота, сев, уборка и т.д.);

б) метод учета потерь, связанных с необходимостью использования других аналогичных (резервных) машин взамен отказавших, с целью предотвращения упомянутых потерь продукции.

Области применения первого метода:

- при определении убытков от потерь урожая с учетом производственной ситуации, в случае наложения санкций за невыполнение договорных обязательств;

- при решении задач производственной и технической эксплуатации машин.

Области применения второго метода:

- при использовании резервной машины взамен отказавшей;

- при учете убытков от простоя в цене машины (для обоснования комплексных цен или стоимости технического сервиса с учетом нормативного уровня надежности);

- при невозможности оценки издержек и потерь продукции от простоя машин по первому методу.

В основу метода непосредственного учета убытков от потерь продукции из-за простоя машин была положена зависимость выведенная зависимость, в которой потери продукции прямо пропорциональны урожайности сельскохозяйственной культуры, сезонной наработке машины, относительным потерям продукции при задержке работ на одни сутки, разности фактического и биологического сроков выполнения работы, продолжительности рабочей смены и коэффициенту готовности машины.

Расчет нормативов потерь, вызванных необходимостью использования резервной машины, производится с учетом издержек на их амортизацию, ремонт и хранение, срока службы и оптовой цены или величиной суммы, указанной в договоре на производство работ машинами, привлеченными из других организаций.

Нормативы рассчитаны при стабильных показателях и ценах, действовавших в 2000-2010 гг., а также приведены расчеты с корректировкой цен 2011 г. Использование нормативов возможно при корректировке с учетом закупочных цен на продукцию (в случае использования нормативов, полученных по первому методу) или сельскохозяйственную технику (в случае использования второго метода).

В настоящее время использование нормативов возможно при корректировке с учетом закупочных цен на продукцию (в случае использования нормативов, полученных по первому методу) или сельскохозяйственную технику (в случае использования второго метода).

Ценовой индекс, используемый при корректировке, исчисляется как частное от деления, действующего в данный момент времени цены к базовой, по которой определены нормативы.

Убытки от часа простоя с учетом полученного индекса будут равны:

$$C_{\text{д}} = C_{\text{б}} \cdot I_{\text{ц}}$$

где $C_{\text{д}}, C_{\text{б}}$ - соответственно измененные и базовые убытки от часа простоя, руб/час;

$I_{\text{ц}}$ - ценовой индекс.

При расчете потерь за день простоя машин указанные в таблицах нормативы должны быть умножены на соответствующее число часов, в течение которых потребитель несет эти потери, а именно:

для тракторов – при односменной работе – 8 часов, при двухсменной – 14 часов, для комбайнов соответственно – 10 и 16 часов.

Результаты расчетов всех расходов и убытков сводятся в претензию и направляются изготовителю.

В случае отказа изготовителя от добровольного исполнения претензии материалы направляются в суд.

2. Методические основы определения убытков от простоя сельскохозяйственной техники

Убытки от неполученной продукции Сп, вызванные простоем машины в течение часа, определяют по формуле:

$$C_n = \frac{C_n \cdot P \cdot W_r}{1000} = C_n \cdot P \cdot U \cdot P_c \cdot K_n \cdot \frac{T_\phi - T_\delta}{2000 \cdot T_\phi \cdot T_{cm} \cdot Kr}$$

где C_n - средняя закупочная цена сельскохозяйственной продукции, руб/т;

P - средняя рентабельность производства сельскохозяйственной культуры, %;

U - урожайность сельскохозяйственной культуры, когда выполняются все сроки возделывания и уборки, т/га;

P_c - сезонная наработка машины или обрабатываемая ею площадь при выращивании сельскохозяйственной культуры, га;

K_n - доля потерь сельскохозяйственной продукции при задержке работ на одни сутки;

T_ϕ, T_δ - фактический и биологический сроки выполнения работы (пахота, посев, культивация и т.д.) в сутки;

W_r - потери продукции, т/га;

T_{cm} - средняя продолжительность работы смены, час;

K_r - коэффициент готовности машины.

Биологический срок выполнения работы – это оптимальное время проведения операции, не отражающееся на потере урожая, зависит от агробиологии возделываемой культуры.

3. Оценка издержек, связанных с необходимостью содержания резервных машин

В основе метода предусмотрено определение затрат на предотвращение потерь урожая созданием некоторого резерва техники. Ее приобретение и содержание и определяют убытки от простоя.

Размер этих издержек рассчитывается по формуле:

$$C_p = \frac{C \cdot K_d}{t_r \cdot T_{cm}} \cdot \left(\frac{1}{T} + E_n + K_p \right)$$

где: C – оптовая цена резервной машины, руб;

t_r – число рабочих смен в году, смен/год;

K_d – коэффициент торгово-транспортной наценки;

T_{cm} – средняя продолжительность рабочей смены, час;

T – средний нормативный срок службы машины, лет;

E_n – коэффициент эффективности капитальных вложений;

K_p – средние годовые затраты на ремонт, хранение и техническое обслуживание машины в долях ее оптовых цен. Затраты K_p определяют по статистическим данным.

Скорректированные убытки на содержание резервных машин будут определены по формуле:

$$C_{pn} = C_p \cdot I_u$$

где: C_{pn} – скорректированные убытки;

C_p – убытки;

Иц – ценовой индекс.

2.5 Лабораторная работа №5 (2 часа).

Тема: «Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности»

2.5.1 Цель работы:

2.5.2 Задачи работы:

1. Изучить методы инструментального контроля;
2. Изучить приборы для проведения инструментального контроля.

2.5.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.5.4 Описание (ход) работы:

Контроль за техническим состоянием машин не является отдельной задачей органов гостехнадзора, а состоит из нескольких составляющих, то есть является комплексной задачей. В нее входят такие элементы:

- контроль за техническим состоянием во время эксплуатации машин
- контроль за выполнением правил хранения сельскохозяйственных машин и агрегатов, как сложных, так и простых.
- проведение ежегодных технических осмотров.
- работа с инженерными службами хозяйств по соблюдению правил эксплуатации техники, выполнению сроков технического обслуживания и проведению капитальных ремонтов.
- участие в комиссиях по оценке стоимости продаваемой и покупаемой подержанной техники в качестве независимого эксперта.
- работа с выпускниками профессиональных учебных заведений и механизаторами по правилам эксплуатации техники.
- контроль за техническим состоянием техники переданной в хозяйства по договору лизинговой аренды.

При проверке выполнения правил хранения техники на сельскохозяйственных предприятиях инспектор отдела государственного технического надзора проверяет наличие и состояние:

- закрытых помещений, навесов, открытых площадок для хранения машин и оборудования;
- площадки для сборки, регулировки машин и комплектования агрегатов с погрузочно-разгрузочной эстакадой;
- склада для хранения составных частей, снимаемых с машин;
- постов (пунктов) для нанесения защитных покрытий и оборудованных рабочих мест и для слесарей машинного двора;
- поста очистки и мойки машин (вне зоны хранения), обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;
- площадки для разборки, дефектовки и хранения списанных машин;
- ограждения территории хранения машин;
- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;
- противопожарного оборудования и инвентаря;

- освещения и водоснабжения;
- рабочего места заведующего машинным двором. На базах снабжения и комплектации инспектор проверяет наличие и состояние:

- открытых подкрановых площадок с твердым покрытием для хранения крупногабаритных и тяжеловесных запасных частей, оборудования и машин;

- навесов для хранения автомобилей, тракторов и других сельскохозяйственных машин;

- закрытых неотапливаемых складов для хранения легковых автомобилей, технологического (гаражного) и санитарно-технического оборудования, запасных частей к тракторам, автомобилям, сельскохозяйственным машинам и др.;

- закрытых отапливаемых складов для хранения контрольно-измерительных приборов, инструментов, подшипников, проводов, шнуров, аккумуляторов, электроизмерительных приборов, электрических аппаратов, приводных ремней, рукавов и шлангов, резиновых трубок двигателей, блоков-цилиндров, шестерен, головок цилиндров, деталей цилиндропоршневой группы и кривошипно-шатунного механизма, мелких крепежных и прокладочных материалов;

- поста (пункта) для нанесения защитных покрытий;

- поста очистки и мойки машин, обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;

- противопожарного оборудования и инвентаря;

- освещения и водоснабжения.

На ремонтных предприятиях и обменных пунктах инспектор проверяет наличие и состояние:

- площадки для хранения ремонтного фонда полнокомплектных машин, обеспечивающей их размещение не менее 2-месячной программой ремонта;

- площадки для хранения отремонтированных машин, обеспечивающей размещение не менее месячного выпуска их;

- участков (закрытых помещений) для хранения ремонтного фонда систем электрооборудования, топливной аппаратуры, двигателей и их деталей и т.д. и отремонтированной продукции;

- склада (отделения в складе) для хранения составных частей, снимаемых с машин ремонтного фонда;

- поста очистки и мойки полнокомплектных машин;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;

- противопожарного оборудования и инвентаря;

- освещения места хранения.

На перерабатывающих, транспортных, строительных предприятиях и в организациях инспектор проверяет наличие и состояние:

- закрытых помещений, навесов, открытых площадок для хранения мобильной техники;

- закрытых помещений и навесов для хранения не установленного оборудования, склада (отделения в складе) для хранения составных частей, снимаемых с машин, подлежащих хранению;

- необходимого оборудования для нанесения защитных покрытий;

- поста очистки и мойки машин (вне зоны хранения), обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;

- ограждения территории хранения машин и оборудования;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки машин и оборудования на хранение.

Для оказания помощи в организации проведения технического осмотра и проверки технического состояния машин ежегодно привлекаются по согласованию, в порядке определенном Положением о гостехнадзоре, сотрудники подразделений ГИБДД МВД России,

внештатные инженеры-инспекторы Гостехнадзора, должностные лица и инженерно-технические работники отраслевых органов государственного управления различных уровней, а также заинтересованных и незаинтересованных предприятий, организаций и другие лица.

При совершении сделок и операций по продаже техники инженер-инспектор пользуясь нормативно-правовой документацией и с помощью технических средств измерения проводит оценку технического состояния и определение остаточного ресурса машин и агрегатов. Также занимается оформлением сопроводительной документации и оказывает помощь в решении спорных вопросов. За последние два года было оформлено 231 залоговая сделка.

Приборы для проведения инструментального контроля

Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин КИ-28106 (01,02)

Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин предназначен для автоматизированного контроля технического состояния всех типов самоходных машин по требованиям экологической и технической безопасности с применением новых алгоритмов и компьютерных программ (КИ-28106 – на шасси а/м «Газель» рис. 3.2; КИ-28106.01 – на шасси а/м «Соболь» или «Баргузин» рис. 3.3; КИ-28106.02 – на шасси а/м УАЗ рис. 3.4)

Пост технического контроля КИ-28106 (01,02) предназначен для проверки технического состояния, технической и экологической безопасности тракторов и самоходных машин (сельскохозяйственных, дорожно-строительных и др.) на соответствие требованиям действующих стандартов и нормативных документов. Пост технического контроля (в комплекте с технологией инструментального контроля самоходных машин) обеспечивает выполнение следующих видов работ:

- проверка технического состояния тракторов и самоходных машин при техосмотрах;
- оценка технического состояния и остаточного ресурса тракторов и самоходных машин по запросам владельцев и решению арбитражных споров.

Необходимость применения заключается в обеспечении оперативной оценки технического состояния тракторов и самоходных машин на основе современных методов инструментального контроля с автоматизированной системой обработки информации и результатов контроля с возможностью прогнозирования остаточного ресурса эксплуатируемых машин по величине удельного расхода топлива (или дымности отработавших газов).

Пост технического контроля выполнен на базе автомобиля “Соболь” или “Баргузин”, имеет комплект измерительных приборов и средств контроля, обеспечивающих проверку комплекса физических величин, характеризующих параметры технической и экологической безопасности машин.

Приборы объединены в единую контрольно-измерительную систему на базе персональной ЭВМ. Технические характеристики трактора или с.х. машины, измеряемые приборами, передаются на компьютер, работающий под управлением специального программного обеспечения. Результаты контроля оформляются в виде диагностической карты трактора или с.х. машины.

Основные контролируемые параметры: токсичность отработавших газов дизеля (СО, СН, NOX) согласно ГОСТ 17.2.2.05-97; дымность отработавших газов дизеля при максимальных оборотах и свободном разгоне согласно ГОСТ 17.2.2.02-98; суммарный люфт рулевого управления и усилие на рычагах управления; эффективность тормозных систем колесных машин; исправность стояночного тормоза колесных машин; правильность установки и сила света фар; исправность световой и звуковой сигнализации; шум внутри кабины; шум внешний, создаваемый машиной; вибрация на сиденье водителя и на органах управления машиной; загазованность в кабине трактора (машины); исправность колес, ремней вентилятора и генератора.

Применение поста технического контроля КИ-28106 (01,02) не только обеспечивает высокую скорость и объективность проведения инструментального контроля, но также

позволяет снизить аварийность и травматизм на 25-30%, уменьшить загрязнения и переуплотнение пашни в 1,5-2 раза, уменьшить вредные выбросы в атмосферу в 2-2,5 раза.

Комплект средств контроля КИ-28007М1

Комплект средств контроля сложных сельскохозяйственных и дорожно-строительных машин (модернизированный) предназначен для оценки технического состояния и остаточного ресурса тракторов и самоходных машин (по запросам владельцев и решению арбитражных споров), а также для инструментального контроля самоходных машин независимо от их принадлежности по параметрам их технической и экологической безопасности приборами и индикаторами.

Состоит из двух модулей. Габаритные размеры футляров, мм: 410x510x120. Масса 2-х модулей, кг: 18,5.

Применяется: в инспекциях Ростехнадзора и ГИБДД при проведении государственных технических осмотров, при контроле правильности технического обслуживания и ремонта машин на предприятиях техсервиса, а также при решении арбитражных споров.

Технические характеристики комплекта средств контроля сложных сельскохозяйственных и дорожно-строительных машин КИ-28007М1:

Основные контролируемые показатели: дымность ОГ дизеля: при пх уст; при свободном разгоне (согл. ГОСТ 17.2.2.02-98); эффективность тормозной системы колесных машин; тормозной путь; время торможения; установившееся замедление; начальная скорость торможения; боковой занос машины; усилие нажатия на тормозную педаль; состояние пневмоприводов тормозов: падение давления в пневмосистеме за 3 мин. при выключенном дизеле; установившееся давление в пневмосистеме; исправность стояночного тормоза; исправность рулевого управления колесной машины; свободный ход рулевого колеса (при регламентированном усилии); исправность органов управления гусеничной машины (усилия перемещения рычагов управления муфтами поворота; свободный/полный ход рычагов управления; свободный ход педали сцепления); неравномерность давления воздуха в шинах (левых и правых колес колесной машины); исправность световой сигнализации во всех режимах работы транспортных фар (правильность установки фар; сила света фар и др.); исправность рабочих фар; шум внутренний (внутри кабины), создаваемый самоходной машиной; шум внешний, создаваемый самоходной машиной; исправность звукового сигнала; вибрация на органах управления; вибрация на сиденье оператора машины; загазованность в кабине машины; остаточная высота почвозацепов шин или гусеничных звеньев; исправность гидросистемы навесного оборудования. Число контролируемых показателей 27. Масса модуля (в 2-х футлярах), кг 18. Количество футляров, шт. 2. Габариты каждого футляра, мм 410x510x120.

Своевременное проведение инструментального контроля параметров технической и экологической безопасности тракторов и самоходных машин с использованием комплекта средств КИ-28007М1 позволит снизить в 2-2,5 раза вредные выбросы в атмосферу; в 1,5-2 раза уменьшить загрязнения пашни; снизить аварийность, травматизм и профзаболеваемость механизаторов на 25-30%.