

Должностная инструкция

мастера-приемщика автосервиса

1. Общий раздел

1. Мастер-приёмщик автосервиса нанимается и увольняется приказом руководителя автосервиса.
2. Мастер-приёмщик автосервиса подчиняется руководителю автосервиса.
3. Кандидат на эту позицию должен подходить под следующие параметры:
 - среднее профессиональное образование;
 - профильные курсы повышения квалификации;
 - опыт в сфере обслуживания автотранспортных средств (АТС) не менее трёх лет.
4. Если мастер-приёмщик автосервиса временно отсутствует (заболевание, отпуск и пр.), то его обязанности приказом руководителя автосервиса передаются другому сотруднику.
5. Мастер-приёмщик автосервиса должен разбираться в:
 - нормативной базе, регулирующей отношения автосервиса с владельцами АТС и определяющей порядок оказания услуг;
 - отраслевых нормативах;
 - принципах обращения с технической документацией;
 - организационной структуре и кадровом составе автосервиса;
 - правилах проведения необходимых расчётов;
 - требованиях по качеству выполняемых работ;
 - принципах контроля выполняемых работ по сервисному обслуживанию АТС;
 - временных и трудовых нормативах при выполнении профильных работ;
 - нормах затрат материальных ресурсов при проведении работ с АТС;
 - правилах взаимодействия с другими сотрудниками автосервиса;
 - принципах работы с документами по вопросам обслуживания АТС;
 - правилах общения с клиентами и работы с претензиями;
 - основах работы с ПК и офисными программами;
 - основных разновидностях АТС и их особенностях;
 - услугах, оказываемых автосервисом, и их стоимости;
 - параметрах охраны труда, стандартах производственной безопасности.
6. Мастер-приёмщик автосервиса руководствуется:
 - соответствующими законами и нормами;
 - документацией нанимателя;
 - положениями данной инструкции.

2. Функции

Мастер-приёмщик автосервиса выполняет следующие обязанности:

1. Консультирует посетителей по вопросам сервисного обслуживания АТС.
2. Проводит предварительный осмотр АТС и определяет необходимость сервисных мероприятий.
3. Согласовывает временные рамки сервисных мероприятий и их стоимость с профильными специалистами и клиентами.
4. Получает АТС от клиентов, передаёт его профильным специалистами и возвращает клиентам после сервисных мероприятий.
5. Ведёт соответствующую документацию по обслуживанию АТС (заказ-наряд, журнал регистрации и пр.).
6. Контролирует качество проводимых работ, их соответствие оговорённым временным рамкам и нормативам затрат материальных ресурсов.
7. Отслеживает наличие запчастей, их качество и расход.
8. Координирует взаимодействие специалистов автоцентра по обслуживанию АТС.
9. Занимается урегулированием возможных претензий клиентов по итогам обслуживания АТС.
10. Соблюдает в работе нормы трудовой дисциплины, пожарной безопасности и иные положения, определённые в соответствующей внутренней документации.

3. Ответственность

Мастер-приёмщик автосервиса привлекается к ответственности в следующих случаях:

1. Причинение материального ущерба нанимателю – в размерах, определённых актуальным законодательством.
2. Невыполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязанностей – в соответствии с трудовым законодательством и правилами работодателя.
3. Совершение правонарушений в ходе выполнения своей работы – в соответствии с нормами актуальных разделов законодательства.

4. Права

Должностные права мастера-приёмщика автосервиса:

1. Выдвижение предложений для руководства по повышению качества деятельности автоцентра.
2. Проставление своей подписи на документах в пределах должностной ответственности.
3. Получение внутренних данных, необходимых для выполнения своей работы.
4. Знакомство с проектами указаний руководства по своей сфере ответственности.
5. Выдвижение требований к менеджменту по созданию условий, благоприятных для выполнения своей трудовой деятельности.

