**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«Созвездие»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный директор**

**………………В.Л.Кудинов**

**"01" сентября 2011 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  **РЕГЛАМЕНТ ИНСТРУКТАЖА ДЛЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ РАБОТНИКОВ.** | **НДП 01-01-11** |
| Вводится впервые |

**1. Общие положения**

* 1. Настоящий регламент разработан на основании типовых инструкции по охране труда и в соответствии с требованиями, предусмотренными Федеральным законом "Об основах охраны труда в Российской Федерации" и Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 и описывает процедуру допуска клиента в помещение ремонтной зоны СТО.

**2. Область и порядок применения**

* 1. Право владельца автомобиля присутствовать в производственном помещении станции технического обслуживания (далее СТО) относится только к случаям выполнения работ на возмездной основе, и является законным требованием клиента. На основании ст. № 715 гражданского кодекса РФ, клиент вправе во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой подрядчиком, не вмешиваясь в его деятельность. Следует отметить, что если работа производится в рамках гарантийного обслуживания или по направлению страховой компании, автосервис не обязан обеспечивать клиенту доступ в ремонтную зону т.к. владелец автомобиля не является заказчиком работ. Представители юридических лиц также не имеют права настаивать на своём присутствии в ремонтной зоне.
  2. Необходимо обратить внимание клиента на то, что помещение СТО является зоной повышенной опасности, и объяснить клиенту, что работник, выполняющий данную операцию грамотный и квалифицированный, и нет необходимости присутствовать в ремонтной зоне. Предложить наблюдать за работой на экране монитора в клиентской зоне. Если клиент настаивает на проверке хода и качества выполняемой работы, следует действовать согласно пункту №3 данного регламента.

**3.** **Порядок допуска клиента в помещение СТО**

* 1. Клиент допускается в помещение СТО только после инструктажа, проведенного ответственным работником с записью в журнале.
  2. Перед допуском клиента в помещения ответственному лицу следует убедиться (визуально) что клиент не находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
  3. В помещение СТО допускаются клиенты не моложе 18 лет.

3.4 Ответственным работником является работник, прошедший обучение по охране труда, и имеющий удостоверение о проверке знаний. При отсутствии такого работника, его обязанности исполняет директор СТО, либо инженер по охране труда.

* 1. Инструктаж включает в себя ознакомление под роспись клиента с «инструкцией по технике безопасности для клиента СТО». При необходимости следует ответить на вопросы касающиеся безопасности клиента при его нахождении в ремонтной зоне.
  2. О проведенном инструктаже должна быть сделана соответствующая запись в журнале вводного инструктажа с обязательной подписью клиента.
  3. Журнал вводного инструктажа должен храниться в отведенном для него месте.
  4. Клиент допускается в ремонтную зону в сопровождении мастера-приемщика либо мастера цеха, которые обязаны указать ему безопасное место нахождения возле ремонтируемого автомобиля. Запрещается самостоятельное передвижение клиента по территории СТО.

3.9 Клиент должен находиться в помещении СТО строго в спецодежде и других средствах индивидуальной защиты (СИЗ), выдаваемых ему со склада под роспись, после проведения инструктажа.

* 1. Выдаваемые клиенту спецодежда и СИЗ являются собственностью организации и подлежат обязательному возврату на склад после выхода клиента из ремонтной зоны. Ответственность за спецодежду и СИЗ возлагается на ответственного работника.

1. **Ответственность**
   1. Работник, проводивший инструктаж клиента несет ответственность за его безопасность до выхода из ремонтной зоны и сдачи спецодежды.
   2. Если работнику проводившему инструктаж требуется отлучиться, то он обязан уведомить об этом другого ответственного работника, и убедиться, что клиент находиться в безопасности и под контролем нового ответственного лица. Клиент не должен быть без присмотра.
   3. Если клиент испортит спецодежду или СИЗ, он обязан возместить убытки предприятию в размере их рыночной стоимости.
   4. ООО «Созвездие» не несет ответственности за жизнь и здоровье клиента, если он не соблюдал положения «инструкции по технике безопасности для клиента СТО» и требования ответственных работников.
   5. ООО «Созвездие» не несет ответственности за вещи, утерянные в помещении СТО, которые клиент принес с собой после передачи на ремонт или диагностику транспортного средства.
   6. За несоблюдение или за отказ в соблюдении настоящих требований клиенту может быть отказано в присутствии его в помещении СТО.

#### 

Документ разработан и проверен:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Наименование* | *ФИО* | *Подпись* | *Дата* |
| Разработчик | Букатко В.Г. |  | 01.09.2011 |
| Руководитель | Кудинов В.Л. |  | 01.09.2011 |

Документ согласован:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Должность* | *ФИО* | *Подпись* | *Дата* |
| Генеральный директор | Кудинов В.Л. |  | 01.09.2011 |
| Директор СТО | Борисов Р.Б. |  | 01.09.2011 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

С документом ознакомлен:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Должность* | *ФИО* | *Подпись* | *Дата* |
| Мастер-приемщик | Бакулин А.А. |  |  |
| Мастер-приемщик | Ильин А.С. |  |  |
| Мастер-приемщик | Козел К.В. |  |  |
| Начальник АХО | Букатко В.Г. |  |  |
|  |  |  |  |