

OBSAH

Úvodem	7
1 Obsah a formy obchodně technických služeb	9
1.1 Vymezení pojmu a funkce obchodně technických služeb	9
— Funkce obchodně technických služeb	11
1.2 Skupiny výrobků, pro něž se obchodně technické služby poskytují	14
1.3 Členění obchodně technických služeb	15
1.4 Rozsah služeb podle skupin výrobků	19
— Stroje a zařízení investičního charakteru	19
— Výrobky pro výrobní spotřebu	20
— Výrobky dlouhodobé osobní spotřeby	21
1.5 Požadavky služeb na odborné činnosti	22
1.6 Předpisy a dokumenty o obchodně technických službách	23
2 Služby před prodejem	24
2.1 Informace o výrobcích a obchodně technická dokumentace	24
2.2 Vystavování a předvádění výrobků	28
2.3 Technické poradenství	32
— Formy technického poradenství	33
2.4 Technické nabídky	36
3 Služby po prodeji	39
3.1 Služby před dodávkou a při dodávce	40
— Aplikační služby před dodávkou a při dodávce	40
— Průvodní technická a servisní dokumentace	42
— Formy průvodní technické dokumentace	42
— Předinstalační plánování	46
— Montáž a instalace strojů a zařízení	47
— Instruktaž a školení pracovníků kupujícího	49
3.2 Služby po dodávce	52
● Služby v rámci záruky	53
— Záruky ve vztazích mezi zeměmi RVHP	53
— Záruky v obchodě s ostatními státy	55
— Podmínky uplatnění záruky	56
— Náplň služeb v rámci záruky	57
— Servis v záruční době, který provádějí pracovníci uživatele	58
— Vyhodnocování reklamací	59
● Služby po záruce	60
— Periodické technické prohlídky a smluvní údržba	61
— Inspekční služby (revize)	63
— Opravy a opravárenství	64
— Opravy předmětů dlouhodobé osobní spotřeby	67
— Opravy motorových vozidel	67
— Opravy kolejových vozidel	68

— Opravy zemědělské techniky	68
— Opravy průmyslových zařízení a výrobků výrobní spotřeby	71
— Dodávky náhradních dílů	74
— Technická dokumentace náhradních dílů	75
— Průzkum potřeby náhradních dílů	76
— Výroba náhradních dílů	78
— Renovace dílů	80
— Skladování a dodávky náhradních dílů	81
— Normování zásob	82
4 Zvláštní druhy služeb	85
4.1 Služby pro číslicově řízené stroje	85
— Služby před prodejem	85
— Služby po prodeji	87
4.2 Služby pro zařízení výpočetní techniky	89
— Obsah a členění služeb pro výpočetní techniku	89
— Služby poskytované výrobci a specializovanými organizacemi	91
— Služby pro výpočetní techniku JSEP	92
4.3 Služby při dodávkách investičních celků, engineering	95
— Obsah vyšších dodavatelských funkcí a jejich nositelé	96
— Výkon vyšších dodavatelských funkcí v ČSSR	98
— Engineering	99
4.4 Půjčování výrobních prostředků — leasing	102
— Pojem a obsah leasingu	102
— Druhy leasingu	103
— Možnosti využití leasingu v socialistické ekonomice	105
4.5 Půjčování předmětů dlouhodobé osobní spotřeby	106
4.6 Jiné zvláštní druhy služeb	107
5 Koncepce, organizace a nositelé služeb	109
5.1 Obchodně technické služby jako součást hospodářské politiky státu	109
5.2 Podnikové koncepce obchodně technických služeb	111
— Postavení obchodně technických služeb v souboru odbytových činností	111
— Zpracování koncepce obchodně technických služeb	113
5.3 Funkce středních článků řízení v organizaci obchodně technických služeb	120
5.4 Služby prováděné účelovými organizacemi	122
— Odbytové organizace	122
— Servisní organizace	124
— Příklady organizace obchodně technických služeb v rámci výrobních hospodářských jednotek	125
5.5 Organizace obchodně technických služeb v zahraničním obchodě	126
— Obchodně technické služby v organizacích zahraničního obchodu	127
— Obchodně technické služby v zahraničí	130
— Obchodně technické služby v hospodářských vztazích se socialistickými zeměmi	132
— Služby v obchodě s ostatními státy	136
— Spolupráce výroby a zahraničního obchodu při poskytování obchodně technických služeb	140
5.6 Příprava pracovníků pro obchodně technické služby	143
6 Ekonomický význam obchodně technických služeb	145
Závěr	152
Literatura	156