

**Министерство сельского хозяйства
Российской Федерации**

**Технологический институт-филиал ФГБОУ ВО
Ульяновский ГАУ**

С.Н. Петряков
Е.А. Сидоров
А.А. Хохлов

**СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ
В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ**
(краткий курс лекций)



Димитровград - 2019

УДК 629
ББК 39.3
П - 31

Петряков, С.Н. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе / С.Н. Петряков, Е.А. Сидоров, А.А. Хохлов - Димитровград: Технологический институт – филиал УлГАУ, 2019.- 186 с.

Рецензенты: Глуценко Андрей Анатольевич, кандидат технических наук, доцент кафедры «Эксплуатация мобильных машин и технологического оборудования» ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ

Ротанов Евгений Геннадьевич, кандидат технических наук, доцент кафедры «Естественнонаучные и технические дисциплины», ПКИУПТ (филиал) ФГБОУ ВО «МГУТУ ИМ. К.Г.РАЗУМОВСКОГО (ПКУ)»

Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: краткий курс лекций предназначен для подготовки бакалавров очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Утверждено
на заседании кафедры «Эксплуатация
транспортно-технологических машин и комплексов»
Технологического института – филиала
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ,
протокол № 1 от 4 сентября 2019г.

Рекомендовано
к изданию методическим советом Тех-
нологического института – филиала
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ
Протокол № 2 от 10 октября 2019г.

© С.Н. Петряков, Е.А. Сидоров, А.А. Хохлов., 2019
© Технологический институт – филиал ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ,
2019

ЧАСТЬ I

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ

Глава 1

АВТОСЕРВИС — ПОДСИСТЕМА АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА

1.1. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг

Рыночные отношения, изменение форм собственности, качественные и количественные изменения структуры автомобильного рынка и инфраструктуры предприятий автомобильного транспорта (АТ), произошедшие в России в 1990-х гг., обеспечили условия для развития сферы услуг. Одним из быстро развивающихся видов услуг является автосервис.

В стране создана и успешно функционирует достаточно мощная подсистема АТ, включающая в себя широкую сеть предприятий автосервиса, обеспечивающих поддержание многомиллионного парка автомобилей, принадлежащих гражданам и мелким автотранспортным предприятиям (АТП), в технически исправном и работоспособном состоянии.

Автосервис — это совокупность предприятий, средств, способов и методов предоставления платных услуг по приобретению, эффективному использованию, обеспечению работоспособности, экономичности, дорожной и экологической безопасности автотранспортных средств в течение всего срока их службы.

Исполнителем и потребителем платных услуг могут быть юридические и физические лица.

Исполнитель предоставляет услуги юридическим и физическим лицам — владельцам автотранспортных средств (потребителям). Потребитель приобретает услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Общероссийский классификатор платных бытовых услуг населению (ОКУН) наряду с другими видами бытовых услуг предусматривает осуществление услуг по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей и автобусов, а также специальных и специализированных АТС (раздел 0170001).

1.2. Размер и структура автомобильного парка

В последние два десятилетия автомобильный парк России претерпел существенные количественные и качественные изменения.

Во-первых, в период с 1990 по 2010 г. его размер увеличился с 12,8 до 39 млн единиц, т.е. почти в три раза.

Во-вторых, коренным образом изменилась структура парка: доля легковых автомобилей в общем парке в 2010 г. достигла 82 % (табл. 1.1).

В-третьих, доля отечественных марок в парке легковых автомобилей в 2010 г. составляла 62,8 %, а доля иномарок — 37,2 %. В перспективе доля иномарок в общем парке легковых автомобилей будет расти еще более высокими темпами (рис. 1.1 и 1.2).

Таблица 1.1. Размер и структура автомобильного парка РФ

| Годы | Размер парка, млн ед. | Количество автомобилей, % | | |
|------|-----------------------|---------------------------|------------------------|----------|
| | | Легковые | Грузовые и специальные | Автобусы |
| 1990 | 12,8 | 69,8 | 24,5 | 5,7 |
| 1995 | 18,7 | 76,0 | 20,6 | 3,4 |
| 2000 | 24,2 | 78,4 | 18,9 | 2,7 |
| 2008 | 34,04 | 80,0 | 13,0 | 5,0 |
| 2010 | 39,0 | 82,0 | 13,5 | 3,5 |



Рис. 1.1. История продаж легковых автомобилей в России

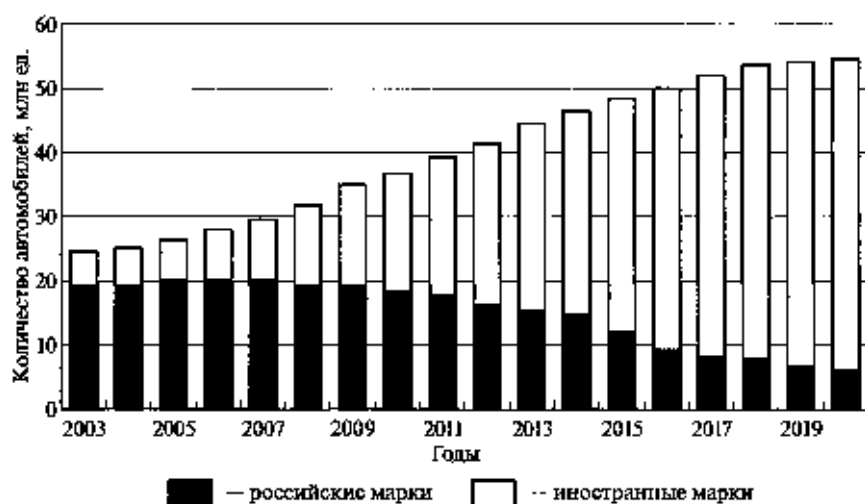


Рис. 1.2. История и прогноз соотношения иностранных и отечественных легковых автомобилей в общем парке страны

В связи с этим уже в ближайшем будущем потребуется существенное увеличение мощностей системы автотехобслуживания путем строительства новых автоцентров и станций технического обслуживания автомобилей (СТОА) для оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту (ТО и Р) иномарок, а также совершенствования существующих предприятий автосервиса, что позволит повысить удовлетворение спроса на услуги и обеспечить тем самым работоспособность подвижного состава автомобильного транспорта.

В-четвертых, доля старых автомобилей, имеющих значительные пробеги с начала эксплуатации, в 2010 г. составила 48,6 % (табл. 1.2).

Таблица 1.2. Характеристика российского парка легковых автомобилей

| Показатель | Значение показателей (2010 г.) |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Количество жителей | 141 904 000 человек |
| Количество легковых автомобилей | 34 440 966 единиц |
| Уровень автомобилизации | 243 автомобиля на 1 000 жителей |
| Доля российских марок | 65 % |
| Доля иномарок | 35 % |
| Доля новых автомобилей | 18,7 % |
| Доля старых автомобилей | 48,6 % |

В-пятых, существующий в настоящее время уровень автомобилизации более-менее равномерен по всей территории страны (табл. 1.3 и 1.4).

Высокие темпы прироста парка легковых автомобилей обусловлены значительным ростом продаж новых и подержанных автомобилей иностранного производства.

Существует еще одно обстоятельство, требующее дальнейшего увеличения мощности системы автотехобслуживания в России: более 50 % отечественных автомобилей эксплуатируются более 10 лет, т.е. полностью исчерпали свой ресурс, 27 % эксплуатируются от 5 до 10 лет и лишь 23 % имеют возраст до 5 лет.

Таблица 1.3. Уровень автомобилизации в регионах РФ

| Регион | Уровень автомобилизации, авт./1000 жителей |
|-----------------------|--|
| Москва | 340 |
| Санкт-Петербург | 303 |
| Московская область | 294 |
| Сахалин | 284 |
| Приморье | 279 |
| Камчатка | 273 |
| Тюмень | 273 |
| Ленинградская область | 272 |
| Магадан | 256 |

Таблица 1.4. Структура российского парка легковых автомобилей в регионах (2009 г.)

| Наименование округа | Размер парка, тыс. ед. | Доля российских марок, % | Доля иномарок, % | Доля новых автомобилей, % | Доля старых автомобилей, % |
|---------------------|------------------------|--------------------------|------------------|---------------------------|----------------------------|
| Центральный | 10 637 760 | 58,9 | 41,1 | 23,2 | 43,0 |
| Северо-Западный | 3 294 426 | 54,1 | 45,9 | 21,7 | 46,5 |
| Приволжский | 6 291 989 | 75,8 | 24,2 | 24,2 | 42,9 |

| Наименование округа | Размер парка, тыс. ед. | Доля российских марок, % | Доля иномарок, % | Доля новых автомобилей, % | Доля старых автомобилей, % |
|---------------------|---------------------------|--------------------------|------------------|---------------------------|----------------------------|
| Южный | 4 877 585 | 76,2 | 23,8 | 15,8 | 52,7 |
| Уральский | 3 029 066 | 67,4 | 32,6 | 21,0 | 44,9 |
| Сибирский | 4 346 344 | 59,9 | 40,1 | 7,3 | 58,0 |
| Восточный | 1 963 796 | 23,7 | 76,3 | 1,1 | 75,9 |
| Всего | 34 440 966 | 62,8 | 37,2 | 18,7 | 48,6 |

Не лучше обстоит дело и с иномарками: ежегодно в стране продается примерно 15 % подержанных иностранных автомобилей (рис. 1.3), и те, которые были проданы ранее (в том числе новые), тоже имеют достаточно большие пробеги с начала эксплуатации.

Восстановление работоспособности старых автомобилей увеличивает число заездов на СТОА и трудоемкость выполняемых ремонтных работ, требует большого количества запчастей и, как следствие, дополнительных мощностей в системе.

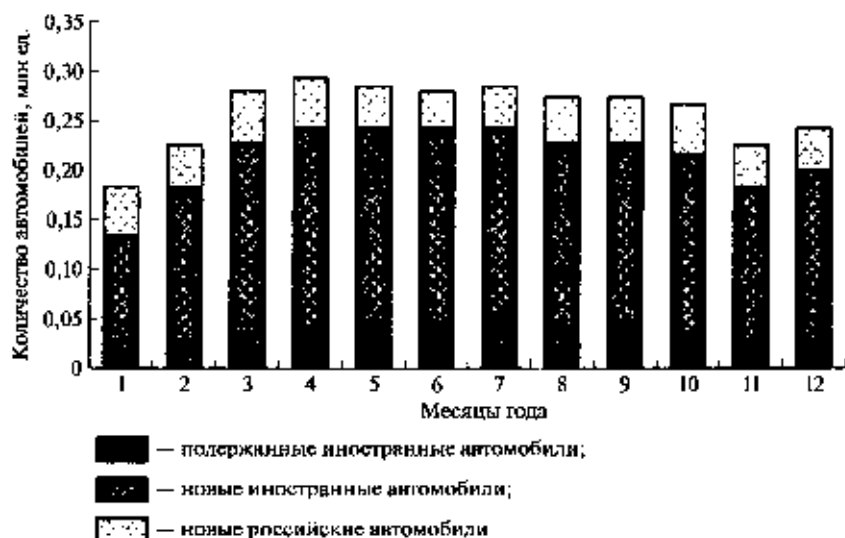


Рис. 1.3. Диаграмма продаж автомобилей в России в течение года

В связи с этим основной задачей подсистемы автосервиса на ближайшую перспективу является обеспечение работоспособности парка легковых автомобилей и в первую очередь иномарок, доля которых в парке быстро растет (см. рис. 1.1).

В процессе перехода страны к рыночной экономике произошли существенные изменения в структуре предприятий автомобильного транспорта, которые ранее обеспечивали поддержание своего парка в работоспособном состоянии и осуществляли львиную долю перевозок грузов и пассажиров.

В результате диверсификации АТП их количество только в период с 1990 по 1998 г. увеличилась в 2,8 раза (с 609 тыс. до 1,5 млн).

В настоящее время большая часть АТП являются собой мелкие предприятия, 90 % из которых имеют в своем составе до 10 автомобилей и не располагают необходимой производственно-технической базой (ПТБ) и квалифицированными кадрами. Тем не менее доля парка, который им принадлежит, составляет примерно 80 % общего парка грузовых и пассажирских автомобилей.

Мелкие АТП априори не могут поддерживать принадлежащие им автомобили в технически исправном состоянии и обеспечивать ныне существующие требования к дорожной и экологической безопасности АТС. В связи с этим они вынуждены проводить работы по ТО и ремонту своих автомобилей на стороне. Именно поэтому в последние годы стали создаваться специализированные предприятия технического сервиса для оказания такого рода услуг юридическим лицам, предпринимателям и частным лицам.

Очевидна целесообразность создания в рамках системы автотехобслуживания таких специализированных предприятий технического сервиса. В противном случае обеспечить надлежащее техническое состояние и работоспособность этой достаточно большой части автомобильного парка не удастся.

Целесообразность такого решения этой важной проблемы подтверждается опытом организации автосервиса в зарубежных странах.

1.3. Характеристика автосервиса за рубежом и в России

Характеристика автосервиса за рубежом

За рубежом создана и успешно функционирует системная организация автосервиса, включающая в себя:

- фирменные СТОА заводов — изготовителей автомобилей;
- СТОА дилеров;
- независимые ремонтные мастерские и СТОА;
- склады запасных частей, расположенные на территории страны, где размещается завод — изготовитель автомобилей, а также в дру-

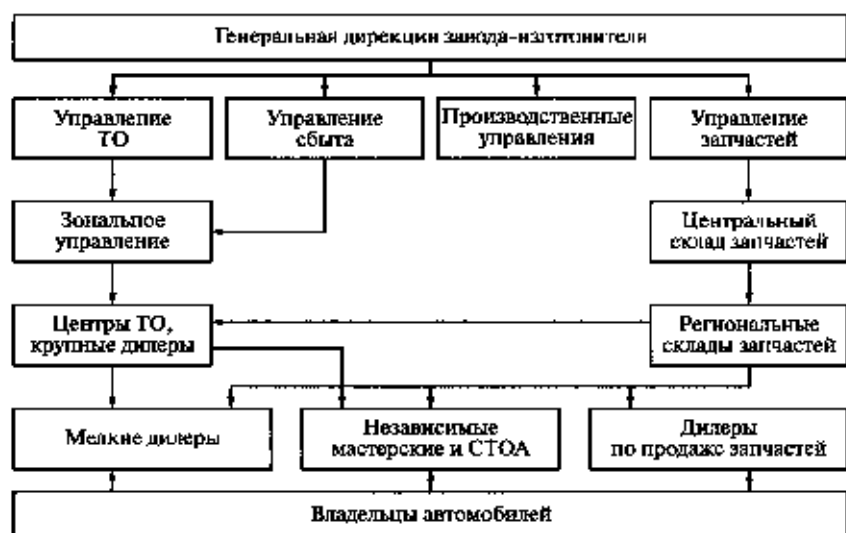


Рис. 1.4. Структурная схема фирменной системы автосервиса

гих странах, эксплуатирующих достаточно большое количество автомобилей данной марки.

Основой системы автосервиса за рубежом является товаропроводящая сеть заводов-изготовителей (рис. 1.4).

Сеть фирменных СТОА заводов-изготовителей включает в себя в основном средние и крупные хорошо оснащенные предприятия, осуществляющие продажу новых и подержанных автомобилей, их предпродажную подготовку и предоставление владельцам автомобилей услуг по ТО и ремонту в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации.

Массовым звеном фирменной системы являются СТОА дилеров. Эти станции, как правило, заводу-изготовителю не принадлежат, а работают с ним на договорных началах. Они, так же, как и заводские фирменные СТОА, уполномочены осуществлять продажу автомобилей и предоставлять владельцам услуги по ТО и ремонту.

Вместе с сетью фирменных СТОА в зарубежных странах функционирует сеть заводских складов запасных частей (центральный склад фирмы, на котором хранят двух-трехмесячные запасы деталей, узлов и агрегатов, предназначенных для удовлетворения спроса всего парка автомобилей данной фирмы; региональные склады запасных частей, которые являются отделениями центрального склада, предназначенные для удовлетворения спроса парка автомобилей фирмы, эксплуатирующихся в данном конкретном регионе).

В последнее десятилетие за рубежом появились компании, оказывающие производителям сложной технической продукции, в том

числе и производителям автомобилей, услуги по логистике. Заключив соответствующие договоры, они получают запасные части на складах нескольких производителей и перевозят их на свои склады, беря на себя функции обслуживания СТОА (получение и обработка заказов станций, комплектование заказов, упаковка, страхование и отправка запчастей). Они же берут на себя ответственность перед конечным пользователем товара: заявки по замене дефектных изделий поступают в их адрес, а не в адрес производителя. Эти же компании осуществляют оформление получаемых от производителя запчастей, их растаможивание, разгрузку, приемку и обеспечивают хранение необходимых резервных запасов.

Дилеры, а также независимые мастерские и СТОА, расположенные в регионе, заказывают, покупают на региональных складах или в логистических центрах и хранят у себя детали, узлы и агрегаты, необходимые им для проведения работ по ТО и ремонту автомобилей владельцев.

Таким образом, основой успешной торговли автомобилями и услугами по ТО и ремонту за рубежом является системная организация товаропроводящих сетей производителей, обеспечивающая продвижение на рынок автомобилей, запасных частей и услуг по ТО и ремонту.

Управление деятельностью фирменных СТОА осуществляет Управление технического обслуживания фирмы. Обычно в его состав входят следующие отделы:

- технического обслуживания легковых автомобилей в стране, на территории которой находится завод-изготовитель;
- технического обслуживания автомобилей за границей;
- проектирования СТОА;
- технической и нормативной организации работ;
- запасных частей;
- технический отдел легковых автомобилей (сбор сведений о надежности);
- технический отдел грузовых автомобилей;
- технических изданий;
- учебный центр.

Общая численность работников Управления ТО доходит до 500 человек. Основная функция — осуществление единой технической политики в области ТО и ремонта автомобилей, эксплуатирующихся в стране и за рубежом. При этом производственные управления фирмы-производителя прямого отношения к ТО и ремонту выпускаемых автомобилей не имеют. Более того, именно СТОА, находящиеся в ведении Управления ТО, рассматривают претензии покупателей. Тем самым Управление ТО контролирует качество выпускаемых автомобилей и отвечает в глазах покупателей за качество продукции. Это позволяет объективно оценить качество выпускаемых автомобилей и своевременно выявить дефекты производства, что очень важно.

Зональные отделения, находящиеся в регионах, имеющих значительный парк автомобилей данного производителя, подчиняются Управлению ТО. Они включают в себя три отдела:

- коммерческий (сбыт автомобилей, его расширение и реклама);
- административный (организация деятельности заводских СТОА, осуществляющих продажу автомобилей и услуг по ТО и ремонту автомобилей в регионе, техническая помощь дилерам, работающим на договорных началах);
- технический (руководство деятельностью заводских СТОА, контроль работы дилеров).

Управление запасных частей, как и Управление ТО, подчиняется Генеральной дирекции фирмы (иногда эти управления объединяют в одно), управляет деятельностью Центрального склада запчастей и региональных складов.

Его основные функции:

- определение потребности, своевременный заказ и своевременное получение запчастей, изготавливаемых на заводах фирмы;
- определение потребности, заказ и своевременное получение запчастей к узлам, системам и агрегатам, используемым заводом-изготовителем в качестве комплектующих, которые изготавливаются другими фирмами по техническим условиям завода-изготовителя автомобилей;
- организация хранения запчастей;
- контроль за работой складов и движением запчастей в системе.

Кроме заводских СТОА, в каждом из регионов имеется достаточно много независимых от фирмы-изготовителя частных СТОА и предприятий. К последним относятся:

- специализированные, как правило, мелкие СТОА (ремонт кузовов, двигателей, автоматических коробок передач — АКП и др.);
- предприятия по ТО и ремонту систем зажигания и топливных систем, станции технической диагностики (двигателей и их системы, углов установки управляемых колес), ТО и ремонта тормозных систем, пункты мойки автомобилей и др.

Несмотря на небольшие размеры и численность работающих эти предприятия удовлетворяют основную часть спроса на услуги по ТО и ремонту эксплуатируемых автомобилей.

В странах ЕС сектор по торговле и ремонту автомобилей состоит примерно из 350 тыс. малых и средних предприятий, из которых 118 тыс. заводских и 232 тыс. независимых.

Данные предприятия насчитывают порядка 2,5 млн рабочих мест. Их оборот составляет примерно 520 млрд евро в год. Обслуживанию подвергается более 210 млн автомобилей, т.е. на одно предприятие в среднем приходится 800 автомобилей эксплуатируемого парка.

Для сравнения в России существует примерно 20 тыс. предприятий технического сервиса, а автомобильный парк составляет 39 млн единиц, т.е. на одно предприятие приходится более 1 900 автомоби-

лей. Очевидно, что для достижения европейского уровня сервиса в России дополнительно необходимо ввести в эксплуатацию достаточное количество предприятий автосервиса.

Таким образом, подсистема автосервиса за рубежом представлена широкой сетью разных по мощности, размеру и назначению сервисных предприятий. В зависимости от принадлежности можно выделить две основные группы таких предприятий: фирменные станции автопроизводителей (авторизованные) (в том числе дилерские) и независимые от автопроизводителей станции и предприятия (не авторизованные). Последние обеспечивают удовлетворение основной доли спроса на услуги по ТО и ремонту автомобилей. В США таких предприятий 60 %, а в Японии — более 70 %. Широко они распространены в Италии, Франции и Великобритании.

Кроме того, за рубежом существует категория предприятий автосервиса, которые не специализируются непосредственно в области ТО и ремонта автомобилей, а действуют в роли поставщиков нефтепродуктов, деталей, узлов и агрегатов. К их числу относятся крупные нефтяные фирмы, например «Бритиш Петролеум», «Шелл», «Эссо», содержащие АЗС, совмещенные с пунктами технического обслуживания, а также фирмы, специализирующиеся на производстве тормозов («Гирлинг»), сцеплений («Ферродо»), шин («Пирелли») и др.

Кроме указанных предприятий технического сервиса в странах ЕС действуют несколько независимых от автопроизводителей, постоянно расширяющихся сервисных сетей по обслуживанию и ремонту автомобилей. Примером являются сети предприятий компаний «Бош» и др. В Великобритании и Франции такие сервисные сети в 2008 г. осуществляли более половины всех розничных продаж запчастей. В ФРГ насчитывается более 8 тыс. предприятий, входящих в ту или иную независимую сеть предприятий автосервиса (АС), что составляет 35 % от общего количества независимых автосервисов.

Все без исключения сети автосервисных предприятий, действующих в странах ЕС, уделяют особое внимание обучению персонала. Существенное внимание повышению квалификации инженерно-управленческого персонала уделяется и в США. Объясняется это рядом причин: повышением требований к квалификации инженерного и управленческого персонала (жесткая конкуренция, требования законов и стандартов, компьютеризация); быстрым обновлением техники, технологий и методов управления.

Для развития сети предприятий автосервиса в ФРГ государство стимулирует обучение персонала СТОА, в том числе и по системе ученик — мастер. Предприятия, которые принимают на работу молодые кадры в качестве учеников, освобождаются от уплаты части налогов.

Для улучшения взаимодействия между предприятиями автосервиса и владельцами автомобилей, например в ФРГ, издаются неза-

визимые газеты, где клиенты (в том числе и физические лица) освещают работу предприятий и высказывают свое мнение о качестве их работы.

По правилам ЕС автопроизводители должны организовывать не только дилерские предприятия, оказывающие полный комплекс услуг по продаже, ТО и ремонт, но и отдельные торговые точки только по продаже автомобилей, или только по ТО и ремонту. Кроме того, в 2003 г. в ЕС ввели правила, по которым автопроизводители обязаны обеспечивать доступ к технической информации и обучение не только своих дилеров, но и работников независимых предприятий технического сервиса.

В 1990-е гг. в странах ЕС активно принимались различные, в том числе государственные, меры по совершенствованию системы автотехобслуживания (расширение сети СТОА, повышение качества оказываемых услуг, улучшение обеспечения предприятий АС запасными частями и эксплуатационными материалами, утилизация отслуживших свой срок автомобилей и др.).

Расширение сети предприятий автосервиса, контроль выполнения установленных требований обостряют конкуренцию между дилерами и независимыми СТОА, между автопроизводителями и изготовителями запасных частей, что способствует снижению цен на услуги и повышение их качества.

Большая роль в организации, управлении и совершенствовании системы автотехобслуживания за рубежом принадлежит национальным и местным общественным и профессиональным объединениям предприятий АС, специалистов автомобильной промышленности и владельцев автомобилей. Так, в Европе действуют ассоциации дилеров и потребителей, являющихся инициаторами законодательных изменений в регулировании деятельности предпринимателей: Альянс за свободу ремонта автомобилей в Евросоюзе (AFCAR — Alliance for the Freedom of Car Repair in the EU), в который входит ряд ассоциаций, клубов и международных специализированных федераций; Европейская кампания за свободу рынка автомобильных запчастей и рынка ремонта (ECAR — European Campaign for the Freedom of the Automotive Parts and Repair Market).

На сегодняшний день примерно 90 % предприятий автосервиса ФРГ являются членами ассоциации ZDK (Центральный немецкий союз торговли и ремонта двигателей), которой разработаны требования, обязательные для выполнения всех входящих в нее предприятий АС. В каждой из 15 Федеральных Земель ФРГ находится филиал ассоциации ZDK, который координирует и поддерживает деятельность ее членов на своей территории.

Ассоциация аккредитована при Бундестаге как эксперт в своей профессиональной области. Внутри ассоциации существует институт специалистов по каждому направлению деятельности предприятий автосервиса.

В США насчитывается более 40 ассоциаций, связанных со сферой автотехобслуживания и ремонта. Они обобщают и распространяют передовой опыт, разрабатывают рекомендации по организации технического обслуживания и ремонта, нормативы ТО и ремонта, проводят испытания и сравнительную оценку технологического обслуживания, разрабатывают формы учетной документации и рекомендации членам ассоциации.

Характеристика отечественного автосервиса

Первая СТОА была введена в строй в Москве в 1932 г. Затем в 1933—1934 гг. в ряде других крупных городов (Ленинград, Харьков и др.) были построены аналогичные СТОА.

В дальнейшем вплоть до 1950 г. заметного увеличения числа СТОА не наблюдалось. Их количество стало медленно расти лишь после введения в строй заводов ГАЗ и АЗЛК, а затем ЗАЗ. В связи с этим парк автомобилей, принадлежащих гражданам, заметно увеличился и стала очевидной необходимость поддержания его в технически исправном состоянии.

В ноябре 1970 г. был введен в строй Волжский автомобильный завод, проектная мощность которого составляла 660 тыс. легковых малолитражных автомобилей в год. К этому моменту в стране уже функционировало примерно 300 станций технического обслуживания легковых автомобилей, насчитывающих 2 140 рабочих постов. Однако их производственные мощности удовлетворяли потребность в услугах по ТО и ремонту в среднем лишь на 20 %.

Понимая, что пуск АвтоВАЗа приведет к достаточно быстрому росту парка легковых автомобилей, принадлежащих гражданам, а это потребует дальнейшего совершенствования системы автотехобслуживания, правительство страны приняло следующие необходимые меры.

Во-первых, специальным Постановлением Совета Министров Союза ССР «О мерах по улучшению организации технического обслуживания и ремонта транспортных средств, принадлежащих гражданам» № 790 от 10.10.1968 при Министерстве автомобильной промышленности было образовано Главное управление по техническому обслуживанию легковых автомобилей и производству гаражного оборудования, которое позже было переименовано во Всесоюзное Главное производственное объединение «Союзглававтотехобслуживание».

Во-вторых, этим постановлением во всех 15 союзных республиках были созданы специализированные республиканские объединения «Росавтотехобслуживание», «Укравтотехобслуживание», «Белавтотехобслуживание» и другие, а для проведения соответствующих научных исследований при Центральном научно-исследовательском

автомобильном и автомоторном институте (НАМИ) был образован Филиал по техническому обслуживанию и ремонту легковых автомобилей (ФТОЛА).

В-третьих, получили одобрение уже разработанные типовые проекты СТОА на 6; 11; 15; 25; 35; 50 и 100 рабочих постов и выделены капитальные вложения для их строительства (340 млн рублей в X пятилетке и 500 млн рублей в XI пятилетке).

В результате деятельности этих организаций в конце 1970-х гг. в стране работало 820 в основном универсальных станций технического обслуживания легковых автомобилей, способных на 40 % удовлетворить спрос на услуги по ТО и ремонту автомобилей населения, а в составе республиканских объединений были созданы региональные склады запасных частей.

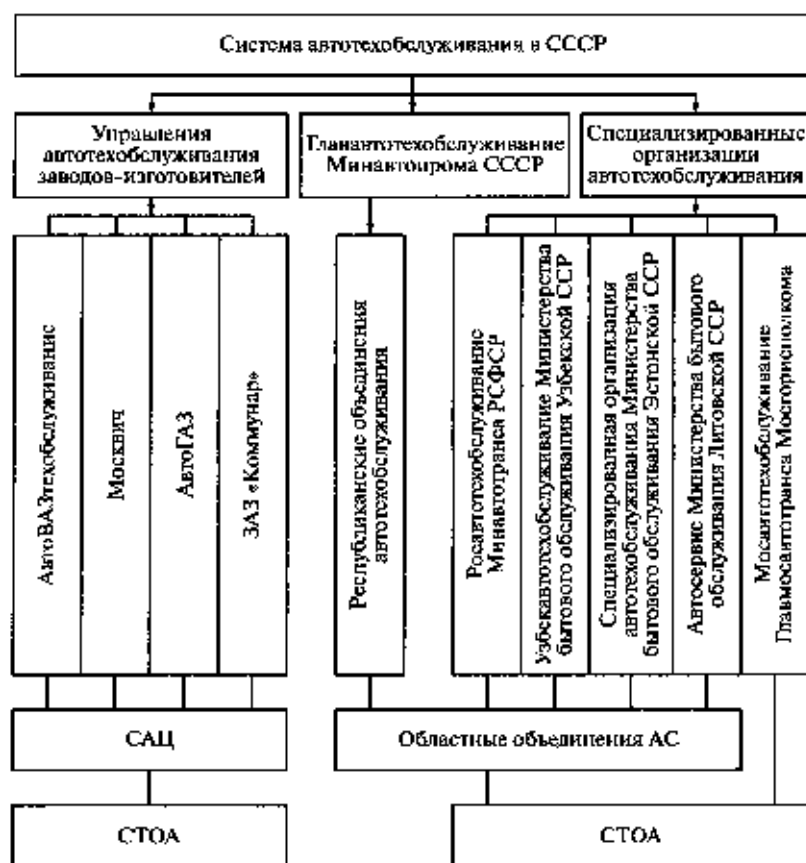


Рис. 1.5. Организационная структура системы автотехобслуживания

Практически в это же время другим постановлением правительства СССР было принято решение о создании при АвтоВАЗе фирменной системы автосервиса «АвтоВАЗтехобслуживание», которое достаточно быстро было реализовано. Кроме того, на АвтоВАЗе был создан современный центральный склад запасных частей.

К середине 1980-х гг. парк легковых автомобилей в стране превысил 5 млн единиц, число автомобилей на 1 000 жителей достигало 46 единиц, увеличилось количество действующих СТОА.

В результате принятых правительством мер к концу X пятилетки в стране под эгидой Министерства автомобильной промышленности была создана дееспособная система автотехобслуживания (рис. 1.5).

На начало 1986 г. в ее составе насчитывалось 1 600 СТОА и САЦ различной мощности, более 600 мастерских и гарантийных пунктов, располагавших 20 тыс. рабочих постов, а численность работающих превысила 100 тыс. человек.

Однако рост парка легковых автомобилей в стране опережал рост мощностей в системе автотехобслуживания, вследствие чего удовлетворение спроса на услуги по ТО и ремонту по разным оценкам составляло лишь 45...50 %.

В последующие годы происходило дальнейшее увеличение мощностей системы автосервиса. Были созданы фирменные системы автосервиса на заводах АЗЛК, ГАЗ и ЗАЗ. Стали строиться мелкие СТОА с числом рабочих постов от 3 до 10, что позволило приблизить их к потребителям. На действующих СТОА стали создавать посты самообслуживания, а на государственных и муниципальных АТП организовывать участки по ТО и ремонту легковых автомобилей населения.

В 1990-е гг. Россия вошла с достаточно развитой системой автосервиса, но спрос на услуги по ТО и ремонту легковых автомобилей в среднем удовлетворялся лишь на 60 %.

1.4. Пути совершенствования автосервиса в России

В 1990-х гг. произошли существенные изменения в жизни страны. Переход к рыночным условиям хозяйствования обусловил значительное улучшение благосостояния достаточно большой части населения. Дальнейшее развитие получила сфера услуг. Ее удельный вес в экономике России существенно увеличился: в период с 1995 по 2000 г. она обеспечила почти половину произведенного ВВП.

Повышение покупательной способности населения, расширение сети предприятий автосервиса, улучшение качества работы сферы услуг способствовали увеличению спроса на товары вообще и на автомобили в частности. В результате значительно увеличился парк легковых автомобилей, принадлежащих гражданам (см. подразд. 1.2),

и, как следствие, спрос на услуги по ТО и ремонту легковых автомобилей.

В этот же период существенно увеличилось количество продаваемых в России иностранных автомобилей — на относительно свободный по сравнению с другими странами рынок устремились буквально все иностранные фирмы, производящие легковые автомобили: «Тойота» — 21,3 %; «Ниссан» — 8,4 %; «Форд» — 6,5 %; «Мицубиси» — 5,8 %; «Фольксваген» — 5,5 %; «Шевроле» — 4,9 %; «Опель» — 4,7 %; «Хендэ» — 4,6 %; «Мерседес» — 3,9 %; «Ауди» — 3,8 %; «Хонда» — 3,8 %; «Мазда» — 3,7 %; «Дэу» — 3,4 %; «Рено» — 2,9 %; «БМВ» — 2,7 %; остальные — 14,1 %.

Освоение нового рынка ведущими производителями осуществлялось поэтапно. Сначала они создали на всей территории страны дилерские СТОА, предназначенные для продажи иномарок и их ТО и ремонта. В результате количество СТОА и мощности системы автосервиса в стране резко возросли. Появились современные СТОА и предприятия, которые были организованы с использованием огромного накапливаемого за рубежом в течение многих лет опыта в этой области (организация продаж, оборудование, организация производственного процесса ТО и ремонта автомобилей, опытные менеджеры, хорошо подготовленный производственный персонал и т.д.). Одновременно было создано большое количество мелких предприятий и, что самое главное, появились региональные склады запасных частей, связанные с центральным складом запасных частей фирм-изготовителей.

На втором этапе иностранные производители легковых автомобилей стали организовывать их производство на территории России («Форд», «Дженерал Моторс», «Рено», «Хендэ», «Тойота» и др.) и в странах ближнего зарубежья, постепенно увеличивая объемы продаж через свои автосервисные сети.

Третий этап характеризуется дальнейшим наращиванием активности иностранных производителей на российском рынке. В настоящее время в общем парке страны эксплуатируется примерно 40 % иностранных автомобилей.

В результате структурных изменений в автосервисе Российской Федерации к 2000 г. количественное насыщение рынка услуг по ТО и ремонту легковых автомобилей наследия было в основном завершено. Спрос на отдельные виды услуг в настоящее время удовлетворяется полностью (мойка, приобретение и ремонт шин, заправка топливом, приобретение эксплуатационных материалов, ремонт и приобретение АКБ и др.). Однако уровень технологий, применяемых на СТОА, качество оказываемых услуг, культура обслуживания владельцев АТС пока оставляет желать лучшего. В связи с этим в ближайшем будущем необходимо:

- увеличить сеть дилерских СТОА заводов-изготовителей, осуществляющих продажу иномарок на российском рынке;

- увеличить сеть дилерских СТОА отечественных автозаводов;
- улучшить обеспечение СТОА запасными частями к отечественным автомобилям, создавая центральные и региональные склады и частные специализированные логистические центры по обеспечению предприятий АС запасными частями;
- создать специализированные СТОА для оказания услуг по ТО и ремонту автомобилей, в том числе микроавтобусов, грузовых автомобилей малой и средней грузоподъемности, а также автобусов, принадлежащих мелким АТП, не имеющим своей производственно-технической базы;
- существенно повысить качество услуг и культуру обслуживания владельцев АТС.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что включает в себя понятие «автосервис»?
2. Назовите основные виды услуг, оказываемых предприятиями автосервиса.
3. Каковы размер и структура автомобильного парка России?
4. Охарактеризуйте возрастную структуру отечественного парка легковых автомобилей.
5. Дайте характеристику автосервиса за рубежом.
6. Приведите структурную схему фирменной системы автосервиса.
7. Каковы основные функции управлений ТО и запасных частей, входящих в фирменную систему автосервиса производителей автомобилей?
8. Каковы основные пути совершенствования автосервиса в России?

ПРАВОВЫЕ И НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВЫ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА КОЛЕСНЫХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Технический сервис. Основные понятия

Технический сервис — это совокупность предприятий, средств, способов и методов предоставления платных услуг по приобретению, эффективному использованию и обеспечению работоспособности колесных транспортных средств в течение срока их службы.

В соответствии с этим понятием на предприятия техсервиса возлагаются следующие функции:

- предпродажная подготовка и торговля транспортными средствами, запасными частями, оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту;
- гарантийное обслуживание;
- послегарантийное обслуживание;
- ремонт;
- утилизация транспортных средств.

В отличие от транспортных предприятий, имеющих в наличии собственный подвижной состав и выполняющих работы по восстановлению и поддержанию его работоспособного состояния, предприятия технического сервиса оказывают услуги сторонним клиентам на возмездной основе.

Услуга по техническому обслуживанию или ремонту — материальный результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя по удовлетворению потребности в техническом обслуживании и ремонте колесных транспортных средств.

Услуги технического сервиса подразделяются на локальные и косвенные.

Услуга локальная — это услуга по поддержанию работоспособности транспортных средств (заправка топливно-смазочными материалами — ТСМ, техническое обслуживание, ремонт и др.).

Услуга косвенная — это услуга, непосредственно не связанная с обслуживанием или ремонтом транспортных средств, которая обеспечивает их более эффективное использование (установка аксессуаров, дополнительного оборудования, сигнализации, выполнение тюнинга и др.).

2.2. Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса

Деятельность технического сервиса вообще и автосервиса в частности в Российской Федерации регламентируется рядом Федеральных законов и подзаконных актов, к которым относятся:

- закон «О защите прав потребителей»;
- закон «О техническом регулировании»;
- закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;
- закон «О безопасности дорожного движения»;
- Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники;
- Положение о техническом обслуживании и ремонте АТС, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора).

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях), государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В законе используются следующие основные понятия:

потребитель — гражданин, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд;

исполнитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы и индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Данный закон является потребительским, его положения применяются в различных сферах деятельности, в том числе и в сфере автосервиса.

Закон состоит из нескольких разделов. В каждом из них имеется ряд статей, направленных на регулирование отношений, возникающих между владельцами автомобилей и предприятиями автосервиса при предоставлении последними услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

В разделе «Общие положения» раскрываются следующие понятия:

- *информация о качестве работ и услуг.* Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору или требованиям, изложенным в технических условиях предприятия — изготовителя автомобиля;
- *права и обязанности исполнителя в области установления срока службы, а также гарантийного срока на товар (работу).* Исполнитель вправе устанавливать на работу гарантийный срок, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка он обязан удовлетворить требования потребителя по незамедлительному (вне очереди) безвозмездному устранению недостатков товара или возмещению расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. И хотя согласно этому закону установление гарантийного срока — право, а не обязанность исполнителя, в действующей руководящей документации (РД 37.009.026—92) «Положение о техническом обслуживании и ремонте АТС, принадлежащих гражданам» указано, что в сфере технического сервиса могут быть оговорены обязательные минимальные гарантийные сроки на работы по техническому обслуживанию и текущему ремонту, работы по ремонту кузова и его элементов, работы по полной и частичной окраске транспортных средств;
- *право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).* Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению исполнителем в полном объеме. Устранение выявленных недостатков у автомобиля осуществляется изготовителем или дилерами безвозмездно;
- *право потребителя на информацию об исполнителе и о товарах (работах, услугах).* Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе услуг, режимах их выполнения и предоставляемых работах (услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров о выполнении работ (оказании услуг) на русском языке, а дополнительно по усмотрению исполнителя (продавца) на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках ее народов;
- *имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков работы, услуги.* Согласно положениям данного закона вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы);
- *недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.* Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они опла-

чены, вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы;

- *судебная защита прав потребителей.* По данному закону защита прав потребителей осуществляется судом, причем потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по судебным искам.

В разделе «Защита прав потребителей при продаже товаров» оговариваются права потребителей при приобретении транспортных средств. В частности, указываются права при обнаружении в товаре недостатков, сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара, сроки устранения недостатков товара, правила замены товаров ненадлежащего качества. Оговариваются также права потребителей при приобретении запасных частей ненадлежащего качества.

В разделе «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» оговариваются сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия нарушения исполнителем этих сроков, права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги).

В разделе «Государственная и общественная защита прав потребителей» указываются органы, осуществляющие надзор за соблюдением законов и иных нормативных и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, полномочия этих органов, ответственность за нарушение прав потребителей, а также порядок осуществления защиты прав потребителей органами местного самоуправления и права общественных объединений потребителей.

Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании» определяет отношения, права и обязанности предприятий при проектировании, реализации, эксплуатации, утилизации и оказании услуг по ТО и ремонту сложной техники вообще и АТС в частности.

Одним из основных понятий данного закона является понятие технического регламента — документа, который устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования,

Впервые законодательно определено, что каждый этап жизненного цикла транспортных средств, будь то проектирование, испытания, производство, эксплуатация, утилизация, выполнение услуг по ТО и ремонту, должен сопровождаться разработанной нормативно-правовой базой, в частности техническими регламентами. При этом в конце каждого этапа предусмотрено документальное удостоверение соответствия продукции требованиям технических регламентов (сертификация).

Подтверждение может быть обязательным и добровольным.

Обязательная сертификация распространяется на продукцию, к которой предъявляются требования по обеспечению безопасности и экологической чистоты, охране здоровья и имущества граждан.

Под добровольным подтверждением соответствия понимается добровольная сертификация.

Сертификация — это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Так как предприятия автосервиса оказывают услуги по пролаже, ТО и ремонту, то для них подтверждению подлежат работы и услуги, оказываемые владельцами АТС. Они должны соответствовать требованиям нормативной документации.

Обязательная сертификация распространяется на продукцию, к которой предъявляются требования по обеспечению безопасности и экологической чистоты, охране здоровья и имущества граждан.

С 1 июля 2003 г. все услуги, оказываемые предприятиями автосервиса, отнесены к разряду добровольных. Добровольная сертификация организуется по инициативе СТОА. Ее целью являются достоверная оценка качества предоставляемых услуг и повышение доверия потребителей к их исполнителю.

Участниками сертификации являются:

- специально уполномоченный орган исполнительной власти — Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- федеральные органы, осуществляющие работы по сертификации;
- методические центры системы и испытательные лаборатории.

Процесс сертификации включает в себя следующие этапы:

- подача исполнителем услуг заявления и других необходимых документов в соответствующий аккредитованный орган по сертификации;
- экспертиза представленных исполнителем документов;
- проведение необходимых испытаний;
- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;
- выдача сертификата и регистрация его в Государственном реестре.

Подготовка СТОА к сертификации услуг осуществляется заявителем или проводится на договорной основе уполномоченной на это организацией. Она включает в себя следующие этапы:

- определение видов услуг, подлежащих сертификации;
- подготовка и проверка полноты представленной нормативной документации;
- проверка наличия и состояния используемого оборудования;

- проверка наличия и состояния документации по персоналу и распределению ответственности за качество предоставляемых услуг;
- подготовка заявления на проведение сертификации.

Федеральный закон № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» определяет правовые, экономические и организационные основы обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств в целях защиты прав потерпевших на возмещение вреда, причиненного их жизни, здоровью или имуществу.

Согласно данному закону владельцы транспортных средств обязаны страховать риск своей гражданской ответственности, которая может наступить вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц при использовании транспортных средств.

В этом законе оговариваются транспортные средства, на которые распространяется обязанность владельцев по страхованию гражданской ответственности, объекты обязательного страхования, страховые суммы, порядок осуществления обязательного страхования, действия страхователей и потерпевших при наступлении страховых случаев и пр.

По закону на территории Российской Федерации запрещается использование транспортных средств, владельцы которых не исполнили установленную обязанность по страхованию своей гражданской ответственности. Такие транспортные средства не регистрируются в органах ГИБДД, не проходят государственный технический осмотр и не допускаются к участию в дорожном движении.

Данный закон хоть и не регламентирует непосредственно деятельность предприятий автосервиса, тем не менее опосредованно связан с ним. Если автомобиль, владелец которого застраховал свою гражданскую ответственность, пострадал в дорожно-транспортном происшествии, то после ДТП восстановление автомобиля происходит на СТОА. При этом устранение повреждений автомобиля может осуществляться двумя способами.

1. Пострадавший владелец может воспользоваться своим правом на страховую выплату и представить поврежденный автомобиль или его остатки страховщику для осмотра и организации независимой экспертизы для определения размера подлежащих возмещению убытков. Экспертиза должна проводиться страховщиком только при наличии полиса ОСАГО у предъявителя. В этом случае потерпевший ремонтирует свой автомобиль самостоятельно или с привлечением третьих лиц за счет страховой выплаты, размер которой определен страховщиком.

2. По согласованию с потерпевшим и на условиях, предусмотренных договором обязательного страхования, страховщик вправе организовать ремонт поврежденного автомобиля самостоятельно на

определенных СТОА и оплатить этот ремонт за счет страховой выплаты.

Федеральный закон № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» определяет правовые основы обеспечения безопасности дорожного движения на территории Российской Федерации.

Согласно данному закону транспортные средства, предназначенные для участия в дорожном движении, а также составные части конструкций, предметы дополнительного оборудования, запасные части и принадлежности транспортных средств в части, относящейся к обеспечению безопасности дорожного движения, подлежат обязательной сертификации в соответствии с правилами и процедурами, утверждаемыми уполномоченными на то федеральными органами исполнительной власти. Ответственность за это возлагается на изготовителя (продавца, исполнителя) транспортных средств, а также составных частей конструкций, предметов дополнительного оборудования, запасных частей и принадлежностей транспортных средств, подлежащих реализации на территории РФ и имеющих выданный в установленном порядке сертификат соответствия, удостоверяющий соответствие установленным требованиям безопасности дорожного движения.

В законе говорится, что юридические лица и индивидуальные предприниматели, выполняющие работы и предоставляющие услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, обязаны иметь лицензию и сертификат соответствия на выполнение этих работ и услуг и обеспечивать их проведение в соответствии с установленными нормами и правилами. Однако согласно Федеральному закону № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» в настоящее время лицензируются только перевозки пассажиров автомобильным транспортом, оборудованным для перевозок более восьми человек. Поэтому лицензия для предприятий, оказывающих услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, в настоящее время необязательна.

Данная статья закона обязывает обслуживать и ремонтировать автомобили только на предприятиях, имеющих сертификат соответствия. Согласно этому закону нельзя эксплуатировать транспортное средство, если оно проходило техническое обслуживание и ремонт на предприятии, не имеющем сертификата соответствия.

В то же время закон «О техническом регулировании» делает сертификацию добровольной, но не обязательной. Следовательно, предприятие может не получать сертификат соответствия, но имеет право обслуживать и ремонтировать транспортные средства.

Указанные ранее несоответствия в федеральных законах требуют их гармонизации в вопросах сертификации услуг (работ) по ТО и ремонту автомобилей.

Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 № 290,

регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Исполнитель обязан предоставлять потребителю достоверную информацию об оказываемых услугах. Она должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, и в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);
- наименования стандартов, требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);
- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;
- гарантийные сроки, если они установлены;
- сведения о сроках выполнения заказов;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу).

Исполнитель обязан также предоставить потребителю для ознакомления:

- настоящие правила;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот.

Между исполнителем и потребителем заключается договор на выполнение определенных работ. При оформлении и выполнении договора документы, удостоверяющие право собственности на автотранспортное средство, не изымаются.

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование и юридический адрес организации-исполнителя;
- фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;
- дата приема заказа, сроки его исполнения;
- цена оказываемой услуги;
- марка и модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;
- цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;
- перечень оказываемых услуг, перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;
- перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации о подтверждении их соответ-

ствия обязательным требованиям, если такие требования установлены;

- должность, фамилия, имя, отчество лица, оформляющего договор, его подпись, а также подпись потребителя;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники определяет принципиальные основы организации и проведения технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей и мототехники в пределах гарантийного периода эксплуатации.

Положение распространяется на легковые автомобили и мототехнику, находящиеся в собственности владельцев, и определяет функции и ответственность предприятий — изготовителей продукции и организаций, выполняющих ТО и ремонт АТС в пределах гарантийного периода эксплуатации.

Положение соответствует требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителя» и требованиям международных стандартов ИСО серии 9000, но не распространяется на продукцию, реализуемую за пределами Российской Федерации.

Исчисление гарантийного срока производится с даты продажи АТС, указанной в справке-счете, в техническом паспорте или сервисной книжке. Гарантийный период эксплуатации выражается в годах или километрах пробега.

Гарантийные обязательства действуют только в пределах гарантийного периода эксплуатации и включают в себя безвозмездную замену на новые детали, узлов и агрегатов, преждевременно вышедших из строя по вине предприятия-изготовителя. По истечении гарантийного периода претензии по качеству автомобилей и его комплектующих не рассматриваются.

Техническое обслуживание транспортных средств в гарантийный период производится за счет владельца. Стоимость работ устанавливается на основании стоимости нормочаса и трудоемкости работ, указанной в действующих нормативных документах.

Полнота, качество и сроки выполнения работ по обслуживанию в гарантийный период обеспечиваются предприятием, на котором эти работы выполняются. Оно также обязано гарантировать качество проведенных работ по календарному сроку и пробегу до очередного обслуживания в соответствии с талоном сервисной книжки.

Все работы, связанные с выполнением гарантийного ремонта, производятся за счет предприятия-изготовителя. Одновременно с проведением гарантийного ремонта по предъявленному дефекту устраняются все дополнительно выявленные неисправности. При этом неисправности, возникшие по вине владельца автомобиля, устраняются по его согласию и за его счет.

Не подлежат ремонту на гарантийном периоде эксплуатации базовые детали узлов и агрегатов. При наличии дефекта базовой детали агрегат или узел подлежит замене.

Затраты, понесенные владельцем по доставке автомобиля на эвакуаторе на предприятие автосервиса для проведения гарантийного ремонта, возмещаются предприятием-изготовителем в соответствии с действующими тарифами и ценами.

При выдаче автомобиля после гарантийного обслуживания или ремонта его характеристики должны соответствовать параметрам работоспособности, указанным в Технических условиях предприятия-изготовителя.

Гарантийный срок, установленный на автомобиль, продлевается на время, в течение которого транспортное средство находилось в ремонте и владельцем не использовалось. Это время исчисляется со дня обращения владельца с требованием об устранении недостатков и истекает в момент получения автомобиля из ремонта.

В случае невозможности принятия (доставки) автомобиля в ремонт и при наличии дефекта, исключающего возможность его эксплуатации, время нахождения в ремонте исчисляется с момента регистрации письменной заявки на ремонт.

Все претензии владельцев по техническому состоянию автомобилей в течение гарантийного срока рассматриваются на СТОА, осуществляющих гарантийное обслуживание автомобилей. Претензии по шинам, аккумуляторным батареям, радиоприемникам и другим устройствам рассматриваются при наличии соответствующих договоров СТОА с производителями перечисленных изделий.

Все предъявленные владельцем АТС дефекты, отказы и неисправности определяются на основании контрольного осмотра (диагностирования) автомобиля и фиксируются в Акте выполнения технических услуг.

Оформленный акт утверждается представителем предприятия-изготовителя или работником предприятия гарантийного обслуживания, обладающим соответствующими полномочиями.

Оформленный и утвержденный акт является основанием для открытия заказа-наряда и производства работ по устранению дефектов. Эксплуатация автомобиля с момента составления акта и до окончания работ не допускается.

Акты выполнения технических услуг являются документами строгой отчетности и подлежат регистрации. Предприятия по гарантийному обслуживанию хранят документацию по выполненной работе и отчитываются по ней в соответствии с порядком, установленным в договоре предприятием-изготовителем.

Вся первичная документация по обслуживанию автомобилей в гарантийный период эксплуатации должна храниться на предприятии гарантийного обслуживания в течение трех лет.

Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора), утвержденное Приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома России от 01.11.1992 № 43, вступило в силу с 1 января 1993 г.

Оно устанавливает основы организации выполнения технического обслуживания и ремонта АТС после окончания гарантийного пробега, а также определяет функции и ответственность предприятий-изготовителей по их техническому обслуживанию, так как в соответствии с действующим законодательством именно они должны обеспечить свои автомобили техническим обслуживанием и ремонтом.

Согласно статье 6 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели он сам или с помощью привлеченных предприятий обеспечивает ремонт и техническое обслуживание автомобилей, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации необходимых для ремонта и технического обслуживания запасных частей в течение срока производства товара и в течение 10 лет после снятия его с производства.

Основной технической политики, определяемой настоящим Положением, является планово-предупредительная система технического обслуживания автотранспортных средств, которая предусматривает в течение всего срока их службы обязательное периодическое проведение строго регламентированного объема профилактических работ (проверка состояния, регулировка) и восстановление работоспособности вышедших из строя деталей, узлов и агрегатов по потребности.

Для легковых автомобилей наименования операций ТО и пробеги, при которых их следует проводить, указаны в сервисной книжке, а для грузовых автомобилей, автобусов и других автомобилей — в сервисной книжке или в инструкции по эксплуатации.

Если ТО и ремонт АТС проводятся на СТОА, то исполнитель обязан одновременно с договором (нарядом-заказом) составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность АТС и видимые наружные повреждения и дефекты, а также сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю. Выполнение услуг в присутствии заказчика, таких как подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы ТО и ремонта, мойка и другие, может производиться без оформления договора и приемосдаточного акта.

При выполнении оговоренных в договоре работ исполнитель не вправе без согласия потребителя проводить дополнительные работы

за плату, а также мотивировать их оказание необходимостью выполнения других. Их оказание должно оформляться дополнительным договором.

Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены — потребовать возврата уплаченных за них сумм.

Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги в случае:

- обнаружения непригодности или недоброкачества запасных частей и материалов, предоставленных потребителем;
- если соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от него, могут снизить качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг, не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Автомобиль выдается потребителю или его представителю после полной оплаты оказанных услуг при предъявлении приемосдаточного акта, договора и паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, а для представителя потребителя — также и доверенности, оформленной в установленном порядке.

Выдача автомобиля потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанных услуг, комплектности и сохранности АТС.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомобиля (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в трехдневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автотранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в двукратном размере цену утраченного АТС (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

Предприятие автосервиса обязано выполнить согласованный с заказчиком объем работ полностью, качественно и в срок.

Сроки исполнения заказов устанавливаются в каждом конкретном случае по согласованию с заказчиком и не должны превышать:

- техническое обслуживание — 2 дней (с учетом графика сменности);
- текущий ремонт (кроме кузова) — 10 дней;
- капитальный ремонт двигателя — 2 дней;
- наружная окраска кузова со снятием старой краски — 15 дней;
- наружная окраска кузова без снятия старой краски — 10 дней;
- полная окраска кузова со снятием старой краски — 20 дней;
- полная окраска кузова без снятия старой краски — 15 дней;
- сварочно-жестяжничьи работы — 20 дней;
- сложные сварочно-жестяжничьи работы — 30 дней;
- сварочно-жестяжничьи работы с последующей окраской — 35 дней;
- сложные сварочно-жестяжничьи работы с последующей окраской — 50 дней.

Предприятие технического сервиса несет ответственность за выполнение заказов в срок, за качество выполненных работ, сохранность и комплектность автотранспортных средств, принятых на обслуживание (ремонт) в соответствии с действующим законодательством.

Положением о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам, установлены минимальные гарантийные сроки:

- на работы технического обслуживания — в течение 20 дней при пробеге не более 1 000 км;
- работы текущего ремонта — в течение 30 дней при пробеге не более 2 000 км;
- работы по ремонту кузова и его элементов — в течение 6 месяцев;
- работы по полной и частичной окраске — в течение 6 месяцев.

Указанные сроки могут быть увеличены автосервисом в соответствии с его технологическими возможностями.

Согласно Закону «О защите прав потребителей» в тех случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки услуги обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить претензии по качеству и объему выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Претензии должны быть предъявлены заказчиком не позднее 10 дней по истечении гарантийного срока.

Мы рассмотрели здесь лишь основные правовые и нормативные документы, определяющие деятельность предприятий автосервиса. Однако существуют и другие нормативно-технические документы, большая часть которых приведена в конце учебника.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Перечислите основные правовые и нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
2. Перечислите основные требования, содержащиеся в Законе «О защите прав потребителей».
3. Перечислите основные положения, регламентирующие порядок проведения ТО и ремонта АТС.
4. В чем заключается суть планово-предупредительной системы ТО и ремонта?

ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА

4.1. Характеристика производственно-технической базы

Понятие производственно-технической базы. Производственная база является материальной основой обеспечения работоспособности автомобилей и представляет собой совокупность зданий, сооружений, оборудования, предназначенных для оказания различных услуг (видов работ) владельцам автомобилей, а также создания необходимых условий для работы персонала.

К зданиям относятся производственные и административно-бытовые помещения, крытые стоянки автомобилей, котельная, трансформаторная подстанция, склады и т. п.; к сооружениям — обустроенные открытые стоянки, покрытия территорий и площадок, очистные сооружения, пожарный водоем, навесы и т. п.; к оборудованию — оборудование общего назначения и технологическое оборудование производственных зон и участков; к оснастке — рабочие столы, стеллажи, верстаки, шкафы и т. п.

Кроме того, к ПТБ относятся передаточные устройства, инженерные сети (электросети и теплосети, водонапорные и канализационные сети, линии связи и др.), силовые машины (электродвигатели, вентиляторы, передвижные электростанции, компрессора и т. п.), вычислительная техника.

Уровень развития ПТБ зависит от большого числа факторов: количества, структуры, типа и «возраста» обслуживаемых автомобилей, условий эксплуатации, типа и характеристики оборудования и др. Изменение этих факторов приводит к изменениям в производственных площадях, постах, оборудовании, средствах механизации и т. д. В то же время здания и сооружения предприятий автосервиса строятся на 40—60 и более лет, и ПТБ за это время обслуживает несколько «поколений» транспортных средств, имеющих различную надежность, режимы ТО и ремонта и т. д. Поэтому ПТБ должна иметь возможность адаптироваться к изменению этих факторов. Однако на практике этого часто не происходит, что связано в основном с дополнительными трудовыми и материальными затратами. Это необходимо учитывать при создании как новой ПТБ, так и при ее реконструкции.

Формы развития ПТБ. Развитие и совершенствование ПТБ предприятий автосервиса органически связано с капитальным строительством, являющимся средством создания основных производственных фондов (ОПФ).

Расширенное воспроизводство ОПФ осуществляется в форме строительства новых предприятий, расширения, реконструкции и технического перевооружения действующих СТОА.

Новое строительство предусматривает возведение комплекса зданий и сооружений: основного производственного корпуса (для ТО, ТР и продажи автомобилей), административно-бытового корпуса и ряда других зданий различного технического назначения (складские помещения, трансформаторная подстанция, насосная, компрессорная и т. п.) на новом земельном участке в целях создания производственных мощностей, которые после ввода в эксплуатацию должны находиться на самостоятельном балансе предприятия.

Расширение предусматривает строительство новых зданий и сооружений на существующей территории предприятия, а также увеличение площади существующих зданий и сооружений за счет пристройки или надстройки их в целях создания дополнительных производственных мощностей.

Реконструкция предусматривает переустройство существующих зданий и сооружений, связанное с совершенствованием технологических процессов, внедрением нового прогрессивного оборудования, повышением эффективности функционирования ПТБ, улучшением санитарно-гигиенических условий труда, осуществлением технических мероприятий по улучшению охраны окружающей среды. В отличие от расширения реконструкция предприятия осуществляется, как правило, без увеличения площадей зданий и сооружений.

Техническое перевооружение предусматривает выполнение комплекса мероприятий, направленных на повышение технико-экономического уровня производства или отдельных элементов ПТБ. Техническое перевооружение проводится в целях:

- замены морально устаревшего и физически изношенного технологического оборудования;
- модернизации природоохранных объектов (очистных сооружений, средств очистки загрязненного воздуха, удаляемого в атмосферу);
- подключения предприятия к централизованным источникам теплоснабжения, электроэнергии, водоснабжения;
- переустройства инженерных сетей и коммуникаций, систем отопления и вентиляции;
- внедрения средств научной организации труда, автоматизированных систем управления, электронно-вычислительной техники.

В каждом конкретном случае важное значение имеет выбор наиболее рациональной и эффективной формы капитальных затрат на воспроизводство ОПФ.

По существу, все формы развития ПТБ тесно связаны между собой и взаимно дополняют друг друга. Кроме нового строительства, другие формы в «чистом» виде практически не встречаются. Так, расширение и реконструкция при определенных условиях предусматривают возможность частично нового строительства. Расширение предприятия автосервиса практически не происходит без реконструкции существующих зданий и сооружений, а реконструкция и техническое перевооружение почти всегда производятся в целях расширения производства.

Реконструкция, расширение и техническое перевооружение (далее для краткости — реконструкция) действующих производств имеют ряд преимуществ перед новым строительством.

Первое преимущество вытекает из характера и объема выполняемых строительно-монтажных работ и заключается в более экономном расходовании материальных, финансовых, трудовых и других ресурсов на единицу вводимой или наращиваемой производственной мощности. По отношению к затратам на новое строительство удельные затраты на единицу мощности составляют: при расширении — 70...75 %, при реконструкции — 40...45 %, при техническом перевооружении — 20...25 %.

Второе преимущество заключается в значительном сокращении сроков освоения капитальных вложений. Реконструкция и расширение действующего предприятия позволяют вводить в строй ОПФ в 2,5—3 раза быстрее. Сокращение сроков производства работ дает возможность избежать «омертвления» материальных средств и общественного труда, вложенных в строительные изделия, материалы, оборудование производственную и оплаченную, но не имеющую практической отдачи, работу, называемую незавершенным строительством. Кроме того, длительное строительство неизбежно ведет к моральному старению объектов, а также заложенных в проекты технических решений, технологий, строительных конструкций и т. п.

Третье преимущество связано с тем, что инженерно-строительные работы производятся на освоенной площадке, оснащенной подъездными путями, сетями электроэнергии, водопровода, канализации, теплоснабжения и связи. Как правило, при этом нет необходимости производить большой объем земляных работ, связанных с вертикальной планировкой земельного участка и благоустройством территории.

И, наконец, к преимуществам реконструкции следует отнести такой важный социальный фактор, как наличие трудового коллектива действующего предприятия, являющегося действенной, заинтересованной силой, средством контроля за качеством и сроками выполнения работ.

Разработка проектов реконструкции базируется на тех же положениях и принципах, что и разработка проектов нового строитель-

ства. Однако она имеет свою специфику, характер которой вызван необходимостью выполнения проектных процедур в условиях определенных ограничений: сложившейся застройки территории предприятия, наличия объемно-планировочных решений существующих зданий и сооружений, наличия и размещения рабочих постов и оборудования, устройства и расположения инженерных сетей и коммуникаций и т. п.

Проведение реконструкции, расширения и технического перевооружения неизбежно вызывает необходимость перестройки и переоборудования рабочих постов, демонтажа устаревшего технологического оборудования и монтажа нового, что приводит к временной приостановке работы отдельных участков и нарушению установившегося режима производства. Но все объективные трудности выполнения реконструкции, расширения и технического перевооружения действующих предприятий сполна окупаются за счет экономии средств и времени.

Предприятия автосервиса. Согласно принятой классификации все предприятий автомобильного транспорта исходя из основных функций подразделяются на три основные группы: автотранспортные, автообслуживающие и авторемонтные.

Предприятия автосервиса относятся к группе автообслуживающих, представляющих собой различные многофункциональные предприятия, которые в зависимости от мощности, размеров и назначения осуществляют уборочно-моечные работы, химчистку, полировку, ТО и ремонт автомобилей в течение гарантийного и послегарантийного периодов эксплуатации, диагностирование технического состояния автомобилей, его агрегатов и систем, противокоррозионную обработку кузовов, капитальный ремонт агрегатов, подготовку автомобилей к техническому осмотру, продажу и предпродажную подготовку автомобилей, продажу запасных частей, эксплуатационных материалов и автопринадлежностей, заправку топливом, хранение автомобилей, техническую помощь на дорогах и другие функции.

Исходя из выполняемых видов услуг (работ) автообслуживающие предприятия включают в себя:

- станции технического обслуживания автомобилей;
- специализированные ремонтно-обслуживающие предприятия автосервиса;
- автозаправочные станции (АЗС);
- стоянки автомобилей;
- мотоли и кемпинги;
- пункты инструментального контроля (ПИК) АТС;
- базы централизованного технического обслуживания (БЦТО) грузовых автомобилей;
- пассажирские автостанции;
- грузовые автостанции.

Характеристики АТС, БЦТО, пассажирских и грузовых автостанций здесь не представлены, так как они рассматриваются в соответствующих курсах.

4.2. Типы предприятий автосервиса

Станции технического обслуживания автомобилей являются основным предприятием в автосервисе, которые в зависимости от мощности и размеров выполняют большинство функций технического сервиса.

Классификация станций технического обслуживания в зависимости от места расположения, назначения и специализации показана на рис. 4.1. По принципу размещения станции технического обслуживания подразделяются на городские и дорожные.

Городские СТОА предназначены для обслуживания в основном парка автомобилей владельцев, проживающих в городах и поселках

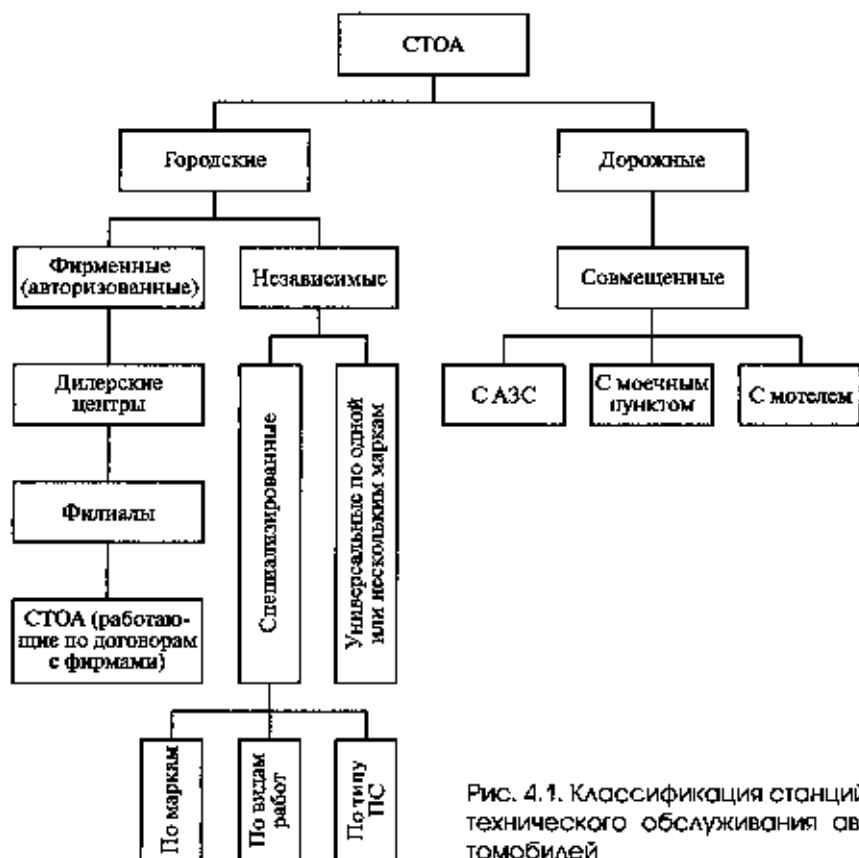


Рис. 4.1. Классификация станций технического обслуживания автомобилей

городского типа, дорожные станции — для оказания технической помощи всем автомобилям, находящимся в пути. Такое разделение определяет разницу в технологическом оснащении станций. Так, имеющиеся на городских станциях участки кузовных и окрасочных работ на дорожных станциях могут отсутствовать.

Городские станции обслуживания могут быть фирменными, принадлежащими заводам-изготовителям, и независимыми.

Фирменные СТОА финансово и административно подчинены заводам — изготовителям автомобилей, например таким компаниям, как «АвтоВАЗ», «Фольксваген» и др.

Основу фирменной сети предприятий автосервиса составляют дилерские центры (дилеры), представляющие собой торгово-обслуживающие предприятия, осуществляющие торговлю новыми и поддержанными автомобилями, гарантийный ремонт и послегарантийное обслуживание и ремонт автомобилей. Дилер связан с производителем договором, согласно которому он приобретает у изготовителя автомобиля и запасные части по оптовой цене, а продает их с определенной наценкой. В свою очередь, дилерские центры связаны со своими филиалами и СТОА.

Отличительной особенностью фирменных предприятий является то, что они осуществляют обслуживание и ремонт по своим, разработанным для данной фирмы, техническим процедурам и положениям (технология и организация работ, комплектование оборудованием, нормативная база, архитектурно-строительное оформление предприятий и др.).

Независимые СТОА, не связанные финансовыми отношениями с автомобильными фирмами, являются основной частью сети, обеспечивающей обслуживание автомобилей (более 60 %).

Независимые станции обслуживания могут быть специализированными по маркам обслуживаемых автомобилей, видам работ и универсальными, обслуживающими нескольких марок автомобилей.

Городские станции обслуживания в зависимости от числа рабочих постов и вида выполняемых работ можно подразделить на три основных типа: малые, средние и большие.

Малые станции (до пяти рабочих постов) выполняют в основном следующие работы: моечно-уборочные, экспресс-диагностирование, техническое обслуживание, смазывание, шиноремонтные, подзаряд аккумуляторов; ремонт путем замены деталей, неисправных узлов, механизмов и приборов; продажу запасных частей, автопринадлежностей и эксплуатационных материалов.

Средние станции (6 — 15 рабочих постов) выполняют те же работы, что и малые станции. Кроме того, на них проводятся углубленное диагностирование технического состояния автомобилей и его агрегатов, кузовные и окрасочные работы, замена агрегатов, а также возможна продажа автомобилей.

Большие станции (более 15 рабочих постов) выполняют все виды обслуживания и ремонта, как и средние станции, в полном объеме. На них могут быть участки для проведения капитального ремонта агрегатов и узлов, а также могут осуществляться продажа и предпродажная подготовка автомобилей.

Однако такое распределение работ на станции обслуживания достаточно условное, так как перечень выполняемых услуг зависит не только от размеров станции, но и других факторов (спроса на различные услуги, финансовых возможностей владельцев и др.).

Можно ожидать развития у нас в стране принципа самообслуживания, который состоит в том, что владельцу автомобиля за определенную плату будут предоставляться на станции рабочее место и необходимые инструменты для выполнения работ по ТО и ремонту собственными силами, а также квалифицированные консультации специалистов. Посты самообслуживания могут быть организованы на городских и дорожных СТОА, а в перспективе — на специально организуемых для этих целей станциях самообслуживания.

Дорожные СТОА являются универсальными станциями для обслуживания и ремонта всех типов подвижного состава (легковых и грузовых автомобилей, автобусов). Они обычно имеют 2—5 рабочих постов и предназначены для выполнения моечных, смазочных, крепежных и регулировочных работ, устранения мелких отказов и неисправностей, возникающих в пути. Дорожные станции, как правило, сооружаются в комплексе с АЗС.

Показатели мощности и размеров СТОА. Станция обслуживания, так же, как и промышленное предприятие, характеризуется двумя основными показателями: производственной мощностью и размером.

Производственная мощность обычно определяется количеством производимой продукции в натуральном или стоимостном выражении за определенный период времени. Для СТОА таким показателем является число обслуживаемых автомобилей.

При известном годовом объеме работ по ТО и ТР СТОА ($T_{\text{ТО-ТР}}$), чел.-ч, и средней трудоемкости одного автомобилезаезда ($t_{\text{г}}^{\text{сп}}$), чел.-ч, число комплексно обслуживаемых автомобилей на станции обслуживания за год

$$N = \frac{T_{\text{ТО-ТР}}}{t_{\text{г}}^{\text{сп}}}. \quad (4.1)$$

Размер СТОА определяется размером живого и овеществленного труда, т. е. численностью работающих и производственными фондами.

Для станций обслуживания размер производственных фондов в основном характеризуется числом рабочих постов для ТО и ТР автомобилей.

Число рабочих постов СТОА определяют по формуле

$$X = \frac{T_{\text{ТО-ТР}} K_n}{\Phi_n P_{\text{ср}}}, \quad (4.2)$$

где K_n — доля постовых работ от общего годового объема работ по ТО и ТР; Φ_n — годовой фонд времени поста, ч; $P_{\text{ср}}$ — средняя численность рабочих на посту.

Годовой фонд времени поста определяют по формуле

$$\Phi_n = D_{\text{раб.г}} T_{\text{см}} C \eta, \quad (4.3)$$

где $D_{\text{раб.г}}$ — количество дней работы СТОА в году; $T_{\text{см}}$ — продолжительность смены, ч; C — число смен; η — коэффициент использования рабочего времени поста.

В мировой практике существуют различные методы определения основных показателей станций обслуживания, что обусловлено спецификой эксплуатации и обслуживания автомобилей в той или иной стране, опытом работы и установившимися традициями в методиках расчета различных фирм и другими факторами.

В принципе, все методы сводятся к расчету объемов работ и на его основе числа постов, автомобилемест или рабочих, необходимых для проведения ТО и ремонта, а также других видов работ по сервисному обслуживанию автомобилей.

В основу определения объемов работ закладываются различные исходные данные: число автомобилей, находящихся в районе станции обслуживания; число автомобилей, обслуживаемых станцией; число автомобилезаездов и число продаваемых автомобилей. Таким образом, исходные показатели, определяющие объемы работ и число постов, весьма разнообразны, и каждый из них правомерен для сложившейся практики той или иной фирмы.

Структура СТОА. В структуру станций обслуживания в зависимости от их мощности входят участки производственные, уборочно-моечные работ, присмки и выдачи автомобилей, диагностирования, ТО и ТР, кузовной, окрасочный, противокоррозионной обработки и предпродажной подготовки автомобилей. На небольших станциях некоторые однородные виды работ могут объединяться и выполняться на одном участке.

Выполнение работ по ремонту приборов, узлов и агрегатов, снятых с автомобиля, и других видов работ, может производиться как на рабочих постах, оснащенных специализированным оборудованием, так и на производственных участках без постов. Выбор того или иного варианта определяется спросом, стабильностью и объемом по данному виду работ, степенью занятости рабочих и оборудования, организацией работ и другими факторами.

Кроме указанных ранее участков в производственной части здания СТОА обычно располагаются склады, компрессорная, различ-

ные технические помещения (тепловой узел, трансформаторная, вентиляционная камера, щитовая, инструментально-раздаточная кладовая и т. п.).

В зоне ТО и ТР, а также на кузовном и окрасочном участках кроме рабочих постов могут предусматриваться автомобилеместа ожидания, на которых при необходимости также могут выполняться определенные несложные виды работ.

Помимо производственных зон и участков на СТОА предусматриваются административно-бытовые помещения (офисные, гардероб, туалеты, душевые), помещение для обслуживания клиентов (клиентская, бар, кафе, магазин для продажи запчастей и автопринадлежностей и др.), а также помещения для продажи автомобилей (салон-выставка продаваемых автомобилей и зона их хранения).

Приведенный перечень структурных подразделений характерен не для всех типов СТОА. На небольших станциях, имеющих менее 10 рабочих постов, некоторые виды услуг (работ) могут отсутствовать, например участки кузовной, окрасочный и противокоррозионной обработки кузова.

Примеры планировочных решений предприятий автосервиса. На рис. 4.2 представлена планировка производственного корпуса станции обслуживания на 10 рабочих постов (проект Санкт-Петербургского филиала Гипроавтотранса) для ТО и ТР 3 800 автомобилей в год.

Производственный корпус станции выполнен из легких металлических конструкций, имеет основной пролет размером 30 м при шаге колонн 6 м и два боковых пролета 9 и 12 м. Такая конструктивная схема здания способствует рациональному размещению производственно-складских помещений. К положительным сторонам планировки следует отнести наличие рядом с участком приемки и выдачи автомобилей постов срочного ремонта и диагностирования, что создает удобство заказчикам в проведении работ по устранению мелких неисправностей автомобилей.

Планировочное решение СТОА на 15 рабочих постов (рис. 4.3) предусматривает рациональное размещение производственных, складских и административных помещений.

Особенностью станции является размещение кафе для клиентов на втором этаже над клиентской, где заказчик может через стеклянное ограждение наблюдать за процессом ТО и ремонта своего автомобиля.

Общая численность работающих — 45 человек, в том числе производственных — 30, вспомогательных — 9 и административный персонал — 6.

Примером дилерской станции является торгово-технический центр японской фирмы «Тойота» на 35 постов (рис. 4.4).

К особенностям дилерской станции обслуживания следует отнести наличие вместительных стоянок автомобилей с общим числом

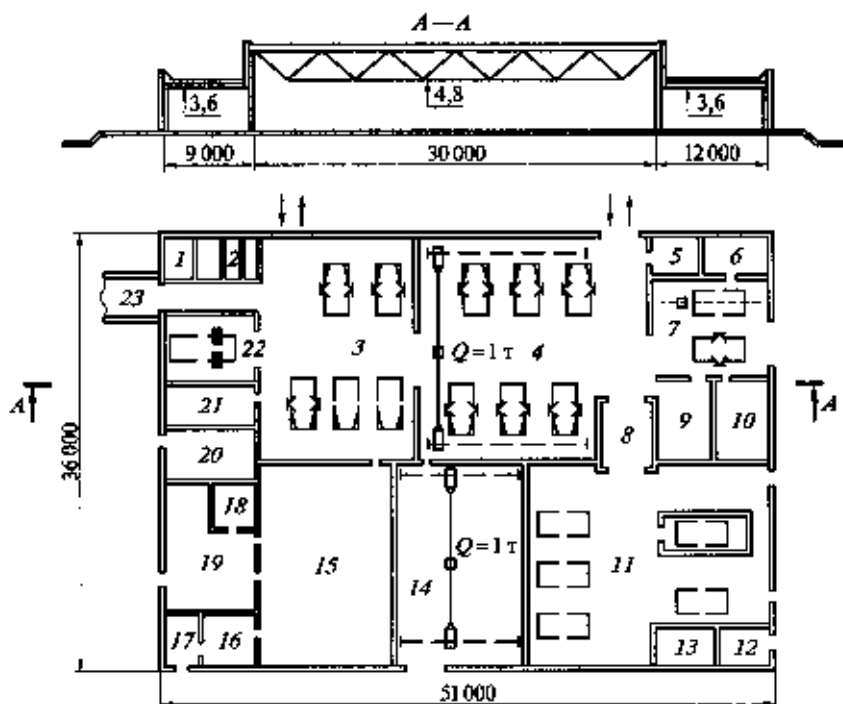


Рис. 4.2. Планировка производственного корпуса станции технического обслуживания на 10 рабочих постов:

1 — комната мастера; 2 — санузел; 3 — участок присма, выдачи и срочного ремонта; 4 — посты ТО и ТР; 5 — кладовая снятых с автомобиля деталей; 6 — обойный участок; 7 — сварочно-жестяничный участок; 8 — тамбур-шлюз; 9 — очистные сооружения окрасочного участка; 10, 13, 19 — вентиляционные камеры; 11 — окрасочный участок; 12 — краскоприготовительная; 14 — склад запасных частей, агрегатов, материалов и инструментально-раздаточная кладовая; 15 — агрегатно-механический участок; 16 — электротехнический и карбюраторный участок; 17 — аккумуляторный участок; 18 — компрессорная; 20 — склад масел; 21 — шиномонтажный участок; 22 — участок диагностики автомобилей; 23 — переход в административно-бытовой корпус

автомобилемест 498 (новых и подержанных автомобилей, автомобилей клиентов, работников центра), больших складских помещений для запасных частей и участка предпродажной подготовки.

В здании центра можно выделить три блока помещений: автосалон, зону ТО и ТР, склады.

Автосалон с выставкой автомобилей и магазин по продаже запасных частей занимает примерно 20 % площади центра.

В зоне ТО и ТР выделены участки окрасочно-кузовных работ, посты ТО и ТР, зона приемки автомобилей, линии мойки, сушки и предпродажной подготовки автомобилей.

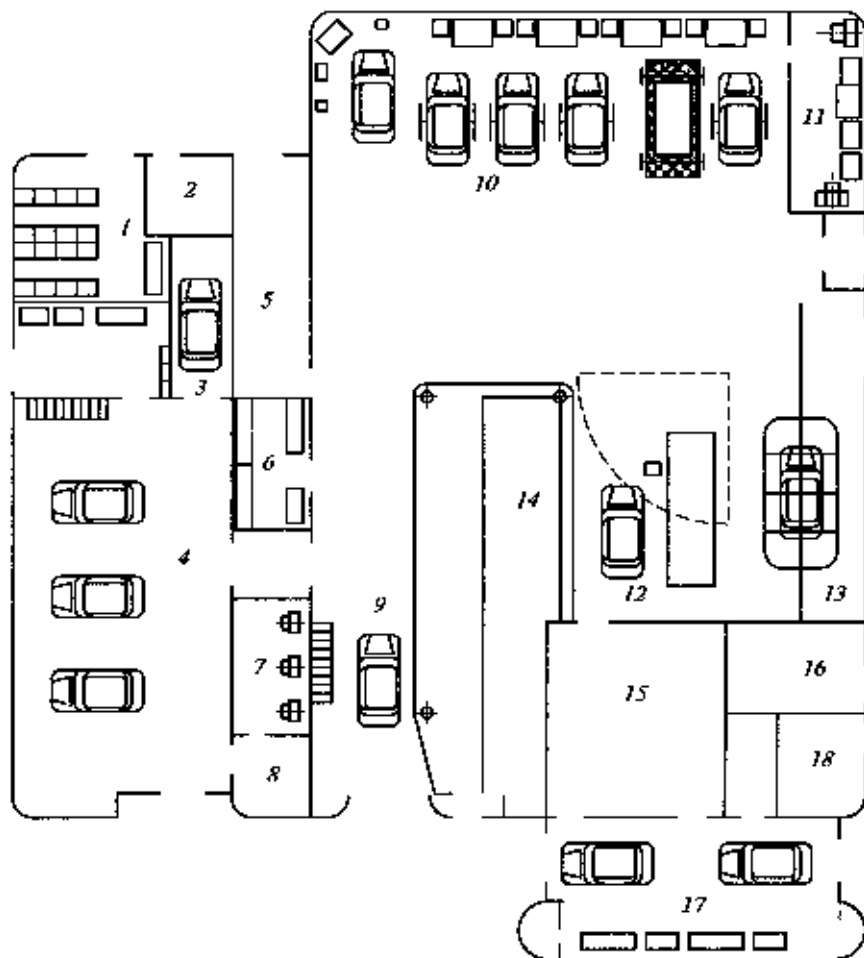


Рис. 4.3. Планировка станции технического обслуживания на 15 рабочих постов:

1 — склад запасных частей, агрегатов и материалов; 2 — теплогенераторная; 3 — окрасочно-сушильная камера; 4 — участок подготовки автомобилей к окраске; 5 — кладовая масел и смазочных материалов; 6 — промладоковая; 7 — компрессорная; 8 — тамбур-шлюз; 9 — пост присмки-выдачи; 10 — посты ТО и ТР; 11 — шиномонтажный участок; 12 — посты сварки и жестяницких работ; 13 — пост правки и растяжки кузовов; 14 — клиентская, пункт обмена валют, кабинеты сотрудников СТО; 15 — бытовые помещения; 16 — электрошитовая; 17 — участок мойки автомобилей; 18 — индивидуальный тепловой пункт

Кроме того, на СТОА имеются специализированные посты по ремонту и обслуживанию авто- и электропогрузчиков, необходимые для обслуживания складов.

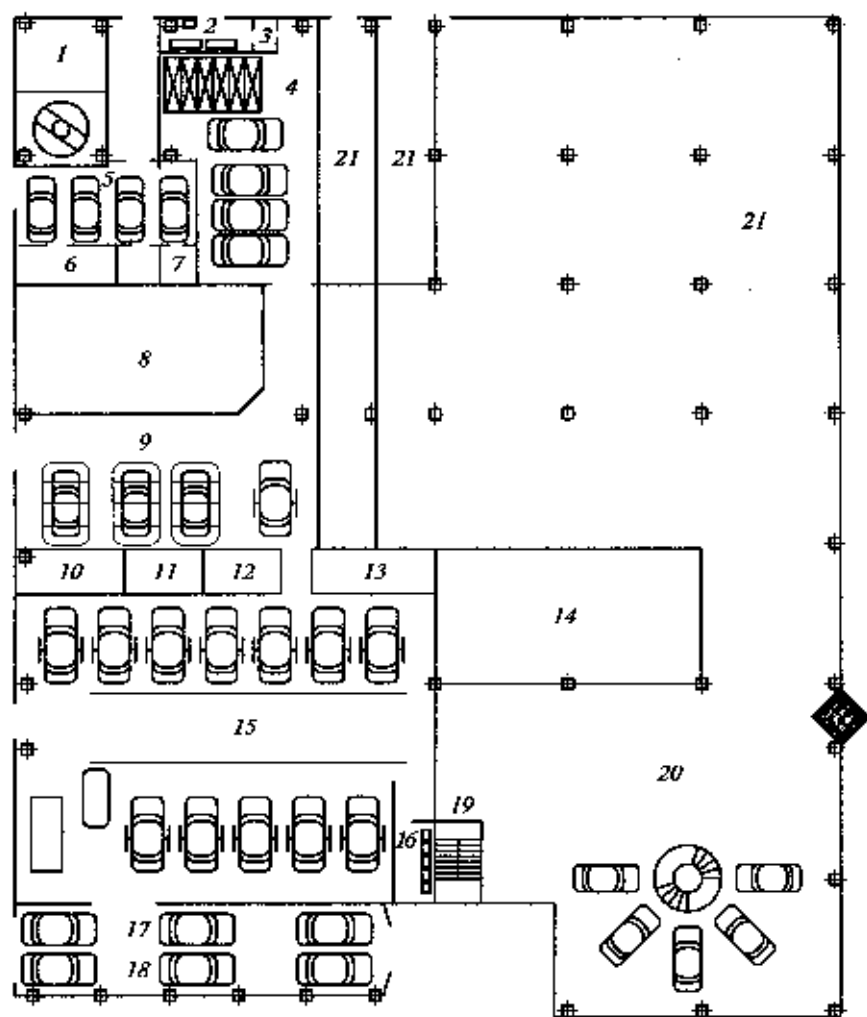


Рис. 4.4. Планировка дилерской СТОА на 36 рабочих постов:

1 — бытовые помещения; 2 — кладовая красок; 3 — краскоприготовительная; 4 — окрасочный участок; 5 — ТО и ТР погрузчиков; 6 — зарядная; 7 — компрессорная; 8 — инженерный блок; 9 — сварочно-жестяничный участок; 10 — кладовая вывески; 11 — агрегатный участок; 12 — инструментально-раздаточная кладовая; 13 — бытовые помещения; 14 — промежуточный склад; 15 — участок ТО и ТР автомобилей; 16 — шиномонтажный участок; 17 — линия мойки автомобилей; 18 — линия предпродажной подготовки автомобилей; 19 — административные помещения; 20 — выставка автомобилей; 21 — центральный склад

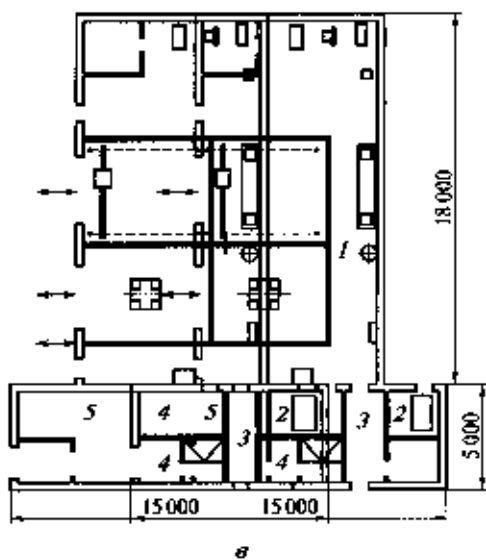
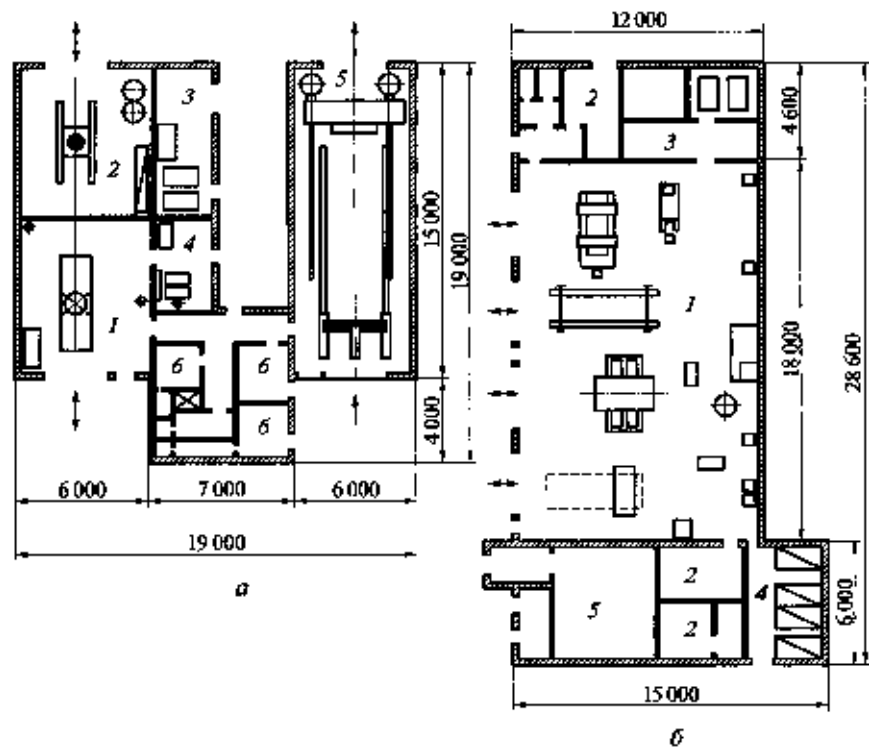


Рис. 4.5. Примеры планировок специализированных ремонтно-обслуживающих предприятий автосервиса:

а — предприятия, выполняющего в основном ТО и контрольно-регулирующие работы на три поста: 1 — мойка шасси, уборка салона, смена масла, смазывание; 2 — пост нанесения противокоррозионного покрытия; 3 — компрессорная; 4 — склад масла; 5 — моечная механизированная установка; *б* — вспомогательные, технические и бытовые помещения; *б* — предприятия, выполняющего в основном ТО и контрольно-регулирующие работы на четыре поста: 1 — зона обслуживания; 2 — вспомогательные, технические и бытовые помещения; 3 — склад шин; 4 — склад запасных частей; 5 — клиентская; *в* — станции для проведения уборочно-моечных работ, нанесения противокоррозионного покрытия и смены масла в агрегатах автомобиля на два поста: 1 — зона обслуживания и ремонта; 2 — компрессорная; 3 — склад шин; 4 — вспомогательные, технические и бытовые помещения; 5 — клиентская

Основные показатели станции:

| | |
|---|-------|
| Площадь участка, га..... | 2,64 |
| Площадь застройки, м ² | 8 940 |
| Число рабочих постов..... | 35 |
| Число автомобилемест для стоянки..... | 498 |
| Общая численность работающих, чел..... | 160 |

Специализированные ремонтно-обслуживающие предприятия автосервиса. В отличие от СТОА эти предприятия выполняют ограниченные виды услуг (работ). К ним относятся небольшие по размерам (3—5 постов) мастерские (шиномонтажные, по ремонту осветительных приборов, экспресс-замене масел, установке сигнализации и радиоаппаратуры, противокоррозионного покрытия кузовов автомобилей, посты экологического контроля), отдельно стоящие моечные пункты. Мощность и размеры этих предприятий определяются в каждом конкретном случае численностью работающих, программой и объемом работ.

В качестве примера на рис. 4.5 приведены планировки специализированных предприятий, выполняющих в основном ТО и контрольно-регулирующие работы на три (рис. 4.5, *а*) и на четыре (рис. 4.5, *б*) поста, а также планировка станции для проведения уборочно-моечных работ, нанесения противокоррозионного покрытия и смены масла в агрегатах автомобиля на два поста (рис. 4.5, *в*).

Предприятия по контролю технического состояния автомобилей

Требования к производственно-технической базе. Федеральный закон Российской Федерации «О безопасности дорожного движения» предписывает необходимость обеспечения соответствия технического состояния АТС после ТО и ремонта установленным требованиям без-

опасности. Согласно этому Закону юридические лица и индивидуальные предприниматели, эксплуатирующие транспортные средства, обязаны поддерживать их безопасное техническое состояние.

Технологические требования к выполнению проверки технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования при государственном техническом осмотре устанавливаются принятыми МВД России и Минтранс России «Требования к производственно-технической базе, на основе которых осуществляется проверка технического состояния транспортных средств при государственном техническом осмотре, и к персоналу, участвующему в такой проверке» и «Требования к технологии работ по проверке транспортных средств при государственном техническом осмотре с использованием средств технического диагностирования».

Проверка технического состояния выполняется диагностированием в сочетании с органолептическим осмотром, которые проводятся на соответствующим образом оснащенных пунктах технического осмотра (ПТО).

К выполнению работ по проверке технического состояния автомобилей допущены юридические лица и индивидуальные предприниматели, располагающие необходимой производственно-технической базой и квалифицированными кадрами контролеров технического состояния транспортных средств.

В состав производственно-технической базы ПТО входят:

- земельный участок с сооруженными на нем стоянками, подъездными путями, площадками для ожидающих проверки автомобилей, площадкой (закрытой от дорожного движения) для проверки тормозных систем, эстакадами для проверки стояночных тормозных систем;
- здания с размещенными в них производственными и офисными помещениями;
- оборудование (осмотровые канавы или эстакады, средства технического диагностирования, гаражное оборудование, компьютерное оборудование, средства связи и передаточные устройства, средства для создания микроклимата и др.).

Размеры требуемого земельного участка определяются составом и конфигурацией указанных элементов производственно-технической базы, расстояниями от въездных и выездных ворот до выездов на улицу или дорогу, расчетной производственной программой ПТО и видами проверяемых автомобилей.

Производственная программа определяет количество поточных линий проверки и соответствующих транспортных потоков на въезде и выезде. Виды и габаритные размеры проверяемых автомобилей определяются размерами стоянок, закрытой площадки, площадок ожидания, эстакад, производственных помещений. Например, площадка перед въездными воротами в производственное помещение

ПТО должна быть по ширине не менее ширины этого помещения, а по длине превосходить габаритную длину проверяемых автомобилей. Для легковых автомобилей ее длина должна быть более 5 м, а для грузовых автомобилей и автобусов — более 20 м.

В производственном здании размещается технологическое оборудование. В этом же или в отдельном здании могут размещаться офисы для персонала ПТО.

Состав оборудования в ПТО четко регламентирован. Поэтому ПТО могут лишь выбирать для себя сертифицированные модели средств технического диагностирования и гаражного оборудования определенного назначения из установленного перечня и дополнять его необязательным (рекомендуемым) оборудованием (табл. 4.1).

Передвижные пункты государственного технического осмотра (ППТО) создаются в соответствии с ТУ 5212-159-08594016 — 98 в двух вариантах. В первом варианте комплект оборудования в переносном исполнении размещается в салоне небольших грузопассажирских автофургонов, а за рубежом — в легковых автомобилях. После разворачивания пункта салон автомобиля служит передвижным офисом.

Во втором варианте комплекты оборудования размещаются на полуприцепе или в стандартном контейнере, используемом как тара и как опора для установки и развертывания оборудования.

ППТО с комплектом оборудования в переносном исполнении разворачивают на закрытых площадках, свободных от дорожного движения, оснащенных смотровой эстакадой или канавой. Приборы и оборудование в таких комплектах снабжают автономным электропитанием или подключают к бортовой сети электроснабжения автомобиля-носителя. ППТО с оборудованием в контейнерном исполнении подключают к трехфазной сети переменного тока.

Предпочтительным является применение стационарной ПТБ, а использование ППТО допускается лишь в регионах с минимальной плотностью автомобильного парка. ПТО могут быть универсальными или специализированными. Универсальность ПТО обеспечивается или универсальностью поточной линии, или сооружением двух и более поточных линий разной специализации.

Пропускная способность ПТО определяется числом комплектов оборудования для проверки технологически совместимых автомобилей каждого вида и числом рабочих постов в составе каждой линии, на которых размещено это оборудование. Обычно на ПТО используют поточные линии для проверки технического состояния легковых автомобилей (легковая линия), грузовых автомобилей и автобусов (грузовая линия и универсальные линии).

Требуемое число и размещение рабочих постов и поточных линий определяется производственной программой ПТО по каждому виду технологически совместимых автомобилей. Число рабочих постов в поточной линии обычно колеблется от 2 до 6 и равно числу единиц размещенного на ней стационарного оборудования.

Таблица 4.1. Типовые средства технического диагностирования, гаражного и вспомогательного оборудования для выполнения проверки безопасности технического состояния автомобилей на ПТО

| № п/п | Вид оборудования | Технические характеристики | | |
|---|--|--|--------------------|--------------------------|
| | | Контролируемые в однократные параметры и характеристики | Диапазон измерения | Максимальная погрешность |
| <i>Обязательные средства технического диагностирования тормозных систем</i> | | | | |
| 1 | Роликовый стенд для проверки тормозных систем легковых автомобилей ¹ | Максимальная осевая масса автомобиля ² , кг | 240 ... 3 000 | ±3 % |
| | | Тормозная сила на колесах, кН | 0,7 ... 6,0 | ±3 % ³ |
| | | Усилие на органе управления, Н | 300 ... 980 | ±7 % |
| | | Начальное значение коэффициента сцепления роликов | 0,74 | -- |
| | | Коэффициент проскальзывания колеса на роликах ⁴ , % | 20 ... 35 | -- |
| | | Колея транспортных средств, мм | 1 250 ... 2 000 | -- |
| 2 | Роликовый стенд для проверки тормозных систем грузовых автомобилей и автобусов ⁵ ; роликовый стенд для проверки тормозных | Наличие режима вращения в разных направлениях или раздельного включения блоков роликов | -- | -- |
| | | Максимальная осевая масса автомобиля ⁷ , кг | 800 ... 10 000 | ±3 % |

| | | | |
|---|--|---------------|------------------------|
| систем легковых автомобилей и автобусов | Тормозная сила на колесах, кН | 2,4...29,5 | ±3 % |
| | Усилие на тормозной педали, Н | 300...980 | ±7 % |
| | Начальное значение коэффициента сцепления роликов | 0,65 | — |
| | Коэффициент проскальзывания колеса на роликах ⁹ , % | 20...35 | — |
| | Колея транспортных средств, мм | 1 400...2 750 | — |
| | Наличие режима вращения в разных направлениях или разделного включения рабочих поверхностей (блоков) роликов | — | — |
| | Максимальная осевая масса автомобиля, кг | 240...10 000 | ±3 % отн. ⁷ |
| | Тормозная сила на колесах, кН | 0,7...29,5 | ±3 % отн. ⁸ |
| | Усилие на органе управления, Н | 300...980 | ±7 % отн. |
| | Начальное значение коэффициента сцепления роликов, не менее | 0,74 | — |
| 3 | Коэффициент проскальзывания колеса на роликах ⁹ , % | 20...35 | — |
| | Колея транспортных средств, мм | 1 250...2 750 | — |
| | Универсальный роликовый стенд для проверки тормозных систем легковых, грузовых автомобилей и автобусов ⁶ (применяется вместо пп. 1 и 2) | | |

| № п/п | Вид оборудования | Технические характеристики | | |
|-------|--|---|--------------------|--------------------------|
| | | Контролируемые и оценочные параметры и характеристики | Диапазон измерения | Максимальная погрешность |
| | | Наличие режима вращения в разных направлениях или раздельного включения рабочих поверхностей (блоков) роликов | — | — |
| 4 | Прибор для проверки тормозных систем транспортных средств в дорожных условиях (используется на передвижных пунктах государственного технического осмотра) | Установившееся замедление, м/с^2 | 0,4...8 | $\pm 4\%$ отн. |
| | | Возможность тормозного пути, начальной скорости торможения | — | — |
| | | Время срабатывания тормозной системы, с | 0,2...2 | $\pm 0,1$ с |
| | | Усилие на органе управления, Н | 300...980 | $\pm 7\%$ отн. |
| | | Рекомендуется боковое смещение транспортного средства при торможении, м | 0,2...2 | $\pm 7\%$ |
| 5 | Прибор для проверки тормозных систем транспортных средств в дорожных условиях (допускается деселерометр с регистраторной параметров торможения вместо прибора по п. 4) | Установившееся замедление, м/с^2 | 0,4...8 | $\pm 4\%$ отн. |

| | | |
|---|---------|---------|
| Время запаздывания тормозной системы, с | 0,2...2 | ±0,1 с |
| Время нарастания замедления, с | 0,2...2 | ±0,1 с |
| Начало отсчета времени торможения | --- | ±0,01 с |

Обязательные средства технического диагностирования рулевого управления

| | | | | |
|---|---|--|-------|--------|
| 6 | Прибор для проверки суммарного люфта в рулевом управлении | Угол поворота рулевого колеса, ... * | До 30 | ±0,5° |
| | | Угол начала поворота управляемых колес при повороте рулевого колеса, ... ° | 0,06 | ±0,01° |

Рекомендуемые средства технического диагностирования рулевого управления

| | | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|--------|
| 7 | Стенд (тестер) для проверки рулевого привода транспортных средств с максимальной массой, приходящейся на ось, до 2 000 кг или до 16 000 кг | Обеспечение перемещения колес на площадках в двух взаимно-перпендикулярных направлениях на ход, мм | 100 (для легкового автомобиля 50 мм) | — |
| | | Максимальное усилие перемещения площадки, кН, не менее: для легкового автомобиля для автобуса или грузового автомобиля | 11 30 | — — |

| № п/п | Вид оборудования | Технические характеристики | | |
|--|---------------------------------------|---|---|--|
| | | Контролируемые и оценочные параметры и характеристики | Диапазон измерения | Максимальная погрешность |
| <i>Обязательные средства технического диагностирования внешних световых приборов</i> | | | | |
| 8 | Прибор для проверки и регулировки фар | Соответствие высоты установки прибора над опорной поверхностью против оптического центра фары, мм Угол наклона пучка света в вертикальной плоскости, ...' Горизонтальное отклонение оси светового пучка от оси отсчета, ...' Сила ближнего света фар в вертикальной плоскости, проходящей через ось отсчета, кд. Сила ближнего света фар в вертикальной плоскости, проходящей в направлении оси отсчета фары в направлении 52' вниз от пологая левая часть светотеневой границы Сила дальнего света фар по оси отсчета, кд | 250 ... 1 500 0 ... 120 0 ... 30 500 ... 1 000 500 ... 2 500 5 000 ... 115 000 | $\pm 1,5$ мм $\pm 0,4$ % $\pm 0,9$ % ± 15 % ± 15 % ± 15 % |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | | Сила света противотуманных фар в вертикальной плоскости, проходящей через ось отсчета, в направлении 3° вверх от положения светотеневой границы, кд | 100 ... 700 | ±15 % |
| <i>Обязательные средства технического диагностирования колес и шин</i> | | | | |
| 9 | Набор шинных манометров | Давление сжатого воздуха, МПа | До 1 | ±0,01 МПа |
| 10 | Измеритель глубины протектора шин | Остаточная высота рисунка протектора, мм | 0,5 ... 5,0 | ±0,1 мм |
| 11 | Калибр-шаблон (вместо измерителя и штангенциркуля — пп. 10, 12) | Соответствие линейных размеров и диаметров установленным нормам, мм | 1 ... 90 | ±0,05 мм |
| 12 | Штангенциркуль (вместо измерителя калибра-шаблона — пп. 10, 11) | Измерение линейных размеров, мм | До 90 | ±0,1 мм |
| <i>Обязательные средства технического диагностирования двигателя и его систем</i> | | | | |
| 13 | Газоанализатор ¹⁰ (прибор для измерения содержания вредных веществ в отработавших газах транспортных средств с бензиновыми двигателями) | Содержание оксида углерода (СО), % Содержание углеводородов (СН), мгл ⁻¹ Содержание диоксида углерода (СО ₂), % Содержание кислорода (О ₂), % | 0 ... 5 0 ... 3 000 0 ... 16 0 ... 21 | ±4 % отн. (±0,06 абс.) ±5 % отн. (±12 абс.) ±4 % отн. (±0,5 абс.) ±4 % отн. (±0,1 абс.) |

| № п/п | Вид оборудования | Технические характеристики | | | Максимальная погрешность |
|-------|---|--|---|--|------------------------------|
| | | Контролируемые и оценочные параметры и характеристики | Диапазон измерения | | |
| | | Коэффициент избытка воздуха λ | 0,9 ... 1,1 | | — |
| | | Частота вращения коленчатого вала, мин ⁻¹ | 500 ... 3 500 | | ±2,5 % |
| 14 | Датасер (прибор для измерения плотности отработавших газов пилельных двигателей) | Коэффициент поглощения света, м ⁻¹ | 0,2 ... 5 | | ±2,0 % |
| | | Коэффициент ослабления светового потока, % | 8 ... 99 | | ±2,0 % |
| | | Частота вращения коленчатого вала, мин ⁻¹ | 500 ... 6 000 | | ±2,5 % |
| 15 | Универсальный измеритель содержания вредных веществ и плотности отработавших газов (вместо газоанализатора и дымомера — пп. 13, 14) | В соответствии с пп. 13 и 14 | В соответствии с пп. 13 и 14 | | В соответствии с пп. 13 и 14 |
| 16 | Течеискатель (индикатор опасной концентрации газа в воздухе) для проверки герметичности газовой системы питания | Содержание углеводородов (пропана, метана, гексана и др.) в воздухе, % | 0 ... 3,0 (в зависимости от состава газа) | | 0,25 % |
| 17 | Нагружатель механического привода инерционного тормоза прицепов категорий O ₁ и O ₂ | Регулируемое усилие на головке сцепного устройства, Н | 200 ... 350 | | ±5 % |

| | | | | |
|--|---|--|----------------|----------------------|
| 18 | Шумомер второго класса | Звуковое давление, дБ | 50...130 | ±1 дБ |
| | | Наличие фильтра с характеристикой А и линейной шкалой | — | — |
| | | Разрешающая способность шкалы, дБ | 0,5 | — |
| | | Постоянная времени усреднения показаний, с | 3 | — |
| <i>Обязательные средства технического диагностирования прочих элементных конструкций</i> | | | | |
| 19 | Прибор для проверки светопропускания стекол | Светопропускание, % | 10...100 | ±2,0 % ¹⁾ |
| | | Наличие функции автоматической компенсации внешней засветки | — | — |
| 20 | Линейка | Линейные размеры, мм | До 800 | ±0,5 |
| <i>Обязательное гаражное и вспомогательное оборудование</i> | | | | |
| 21 | Система удаления отработавших газов от выпускной трубы | Производительность вентилятора, м ³ /ч: | 1 200 3 000 | — — |
| | | для легковых автомобилей для автобусов или грузовых автомобилей | | |
| 22 | Подъемник под колеса для легковых автомобилей (только при отсутствии осмотровой канавы) | Максимальная грузоподъемность, кг | 3 500 | — |

| № п/п | Вид оборудования | Технические характеристики | | |
|--|--|---|--------------------|--------------------------|
| | | Контролируемые и оценочные параметры и характеристики | Диапазон измерения | Максимальная погрешность |
| 23 | Наконечник с манометром для легковых автомобилей | — | 0,1 ... 0,5 МПа | ±0,01 МПа |
| 24 | Наконечник с манометром для грузовых автомобилей | — | 0,2 ... 1 МПа | ±0,02 МПа |
| 25 | Набор инструментов автомеханика | — | — | — |
| 26 | Комплект компьютерного оборудования для ведения базы данных и распечатки диагностической карты | — | — | — |
| <i>Рекомендуемое гаражное оборудование</i> | | | | |
| 27 | Компрессор | Производительность, м ³ /мин | 1 | — |
| | | Конечное давление, МПа | До 1 | — |
| 28 | Колонка для подкачки шин (при отсутствии компрессора) | Давление сжатого воздуха, МПа | 0,2...1 | ±0,01 МПа |
| 29 | Установка для мойки колес и автомобилей снизу | Производительность, авт./ч | 10...20 | — |

- ¹ Применяется для проверки автомобилей категорий M_1 , M_2 и N_1 с максимальной массой, приходящейся на ось, до 3 000 кг.
- ² Только для стендов, снабженных функцией взвешивания.
- ³ Для стендов, изготовленных до 01.01.2008, допускается 7 %.
- ⁴ Только для стендов, изготовленных после 01.01.2008.
- ⁵ Применяется для проверки автомобилей категорий M_3 , N_2 , N_3 , O_2 , O_3 , O_4 с максимальной массой, приходящейся на ось, до 10 000 кг.
- ⁶ Применяется для проверки автомобилей категорий M_1 — M_3 , N_1 — N_3 , O_1 — O_4 с максимальной массой, приходящейся на ось, до 10 000 кг.
- ⁷ Только для стендов, снабженных функцией взвешивания.
- ⁸ Для стендов, изготовленных до 01.01.2008, допускается 7 %.
- ⁹ Только для стендов, изготовленных после 01.01.2008.
- ¹⁰ Допускается для проверки автомобилей, не оснащенных системами нейтрализации.
- ¹¹ Для приборов, изготовленных до 01.03.2007, допускается максимальная погрешность ± 5 %.

ПТО обычно размещают в одном здании, в котором размещают поточные линии или тупиковые рабочие посты. Предпочтительным является метод проверки технического состояния автомобилей на поточных линиях. Максимальная пропускная способность поточных линий проверки легковых автомобилей достигается при длине производственного здания не менее 38 м, а для проверки автопоездов или сочлененных автобусов — более 100 м.

При разработке планировок производственного здания следует исходить из рекомендаций по минимальным размерам поточных линий, приведенным в табл. 4.2.

Высота потолков в производственном здании должна быть не менее 4,5 м. В производственном помещении, предназначенном для проверки грузовых автомобилей, она должна обеспечивать возможность беспрепятственного подъема кузова самосвала. Высота ворот в производственных помещениях для проверки грузовых автомобилей всех категорий должна быть не менее 4,2 м.

Типовые рекомендации по высоте производственных помещений приведены в табл. 4.3.

Обустройство производственного здания ПТО не отличается от других предприятий АТ и должно соответствовать существующим предписаниям по охране труда и противопожарным требованиям к производственным помещениям и цехам предприятий автомобильного транспорта при размещении в них постов и участков диагностирования.

Этапность и технология разработки индивидуальных проектов ПТО аналогичны принятым при проектировании СТОА. Основной стадией при этом является технологическое проектирование.

Технологический расчет ПТО выполняется в целях определения требуемого числа и видов рабочих постов проверки технического состояния, числа и состава комплектов оборудования, их размещения по рабочим постам, численности контролеров технического состояния и вспомогательного персонала.

Таблица 4.2. Рекомендации по размерам поточных линий проверки

| Габаритные размеры поточной линии | При числе линий проверки | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-----|----------------------------------|------|------|
| | легковых автомобилей | | грузовых автомобилей и автобусов | | |
| | Одна | Две | Три | Одна | Две |
| Ширина линии, м, не менее | 4,5 | 9,0 | 13,5 | 6,0 | 12,0 |
| Длина линии, м, не менее | 6,0 | 6,0 | 25,5 | 25,5 | 25,5 |
| Ширина проходов, м, не менее | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |

Таблица 4.3. Рекомендации по высоте производственных помещений

| Вид транспортного средства | Высота производственного помещения, м | |
|--|---------------------------------------|----------------------|
| | с подъемником | с осмотровой канавой |
| Автомобили легковые, автобусы особо малого класса и грузовые автомобили особо малой грузоподъемности | 4,0 | 3,0 |
| Автобусы малого, среднего, высокого и особо высокого классов | 5,4 | 4,2 |
| Автомобили грузовые малой и средней грузоподъемности | 5,4 | 4,2 |
| Автомобили большой и особо большой грузоподъемности | 6,0 | 4,8 |
| Автомобили-самосвалы грузоподъемностью: | | |
| до 5 т | 4,8 | 4,8 |
| от 5 до 8 т | 6,0 | 6,0 |
| свыше 8 т | 7,2 | 7,2 |

По результатам расчета разрабатывают планировочные решения производственных помещений и наружных сооружений на территории ПТО, технологии выполнения работ, а затем рабочий проект ПТО, включающий в себя строительные чертежи, схемы электроснабжения, теплоснабжения, канализации, систему вентиляции и др.

Исходными данными для технологического расчета служат индивидуальные для каждого ПТО сведения и общие предписания нормативных документов. Индивидуально задаются только сведения о количестве проверяемых автомобилей по их видам, ограничениях габаритных размеров производственных помещений и наружных сооружений для проектов нового строительства или сведения о числе и габаритных размерах поточных линий и наружных сооружений для проектов технического перевооружения или реконструкции производственных помещений под ПТО.

Общими для всех ПТО являются исходные данные о технологической совместимости автомобилей разных видов, их максимальные габаритные размеры и масса, нормативы трудоемкости проверки технического состояния транспортных средств.

Подготовка исходных данных производится по следующим позициям.

Технологическая совместимость автомобилей при проверке их технического состояния определяется функциональными возможно-

стями используемых стационарных средств технического диагностирования и гаражного оборудования.

Под *технологической совместимостью* понимается конструктивная общность автомобилей разных видов и категорий, обеспечивающая возможность выполнения проверки их технического состояния в одних и тех же производственно-технологических условиях (одними и теми же исполнителями, на одних и тех же рабочих постах с использованием одного и того же оборудования).

Переносные средства технического диагностирования не ограничивают технологическую совместимость автомобилей. Такими средствами из установленной номенклатуры могут комплектоваться любые рабочие посты. Комплектование ППГО оборудованием в переносном исполнении также не ограничивает технологическую совместимость автомобилей при выполнении проверки.

Выбор специализации ПТБ зависит от состава и количества подлежащих проверке автомобилей по их видам и технологической совместимости. Спрос на услуги ПТО по проверке технического состояния определяется разностью числа проверяемых автомобилей каждого вида и суммарной пропускной способностью конкурирующих ПТО.

Для современных ПТО достаточно использовать группы технологической совместимости автомобилей, приведенные в табл. 4.4.

Подбором средств технического диагностирования и гаражного оборудования можно обеспечить технологическую совместимость всех приведенных в табл. 4.4 категорий автомобилей.

Пооперационные нормативы трудоемкости работ по проверке технического состояния автомобилей каждой категории устанавливаются с учетом массы автомобилей, числа осей, типа двигателя, наличия специального оборудования (табл. 4.5).

Эти нормативы надлежит корректировать согласно предписаниям применительно к возрасту и комплектации проверяемого транспортного средства.

Нормативы трудоемкости позволяют оценить ожидаемый годовой объем работ по проверке технического состояния, который определяется числом автомобилей каждого вида с учетом их возрастного состава, определяющего периодичность прохождения ГТО и трудоемкости проверки.

Оценка численности и возрастного состава проверяемых автомобилей возможна по данным учета в территориальном подразделении ГИБДД. Для грубых предварительных оценок допустимо использование обобщенных сведений по составу автомобильного парка региона.

Максимальные габаритные размеры автомобилей каждого вида, определяющие выбор объемно-планировочных решений производственных помещений и в определенной мере выбор оборудования, определяются по справочной литературе. Для технологического расчета элементов ПТБ применимы следующие значения наибольших габаритных размеров автомобилей (табл. 4.6).

Примерами удачно выполненных планировочных решений могут служить производственные помещения действующих ПТО (рис. 4.6) и типовые проекты, разработанные государственным унитарным предприятием «Московская городская служба технического контроля» (ГУП МГСТК) (рис. 4.7, 4.8).

Таблица 4.4. Технологическая совместимость автомобилей при проверке технического состояния

| Группы транспортных средств и обозначения их категорий | Обозначение технологически совместимых групп |
|--|--|
| Пассажирские автомобили категории М ₁ , грузовые и грузопассажирские (в том числе специальные и специализированные) автомобили категории N ₁ на шасси легковых автомобилей, прицепы категорий O ₁ и O ₂ для легковых автомобилей | 1 |
| Грузовые и пассажирские автомобили (автобусы) категорий N ₂ , N ₃ , M ₂ , M ₃ , прицепы (за исключением прицепов категорий O ₁ и O ₂ для легковых автомобилей) и полуприцепы | 2 |
| Мототранспортные средства категорий L ₃ —L ₅ | 3 |

Таблица 4.5. Укрупненные нормативы трудоемкости проверки технического состояния транспортных средств

| Виды транспортных средств | Трудоемкость проверки транспортных средств, чел.-мин | | |
|--|--|--------------------------|--|
| | с двигателями, работающими на бензине | с дизельными двигателями | с двигателями, работающими на газомоторном топливе |
| Легковые автомобили | 41,4 | 45,4 | 45,4 |
| Автобусы с максимальной разрешенной массой до 5 т | 54,1 | 58,1 | 58,5 |
| Автобусы с максимальной разрешенной массой более 5 т | 65,0 | 69,0 | 70,0 |
| Грузовые автомобили с максимальной разрешенной массой до 3,5 т | 47,1 | 51,1 | 51,1 |

| Виды транспортных средств | Трудоёмкость проверки транспортных средств, чел.-мин | | |
|--|--|--------------------------|--|
| | с двигателями, работающими на бензине | с дизельными двигателями | с двигателями, работающими на газомоторном топливе |
| Грузовые автомобили с максимальной разрешенной массой от 3,5 до 12 т | 63,4 | 67,4 | 68,4 |
| Грузовые автомобили с максимальной разрешенной массой более 12 т | 67,8 | 71,8 | 72,8 |
| Полуприцепы | 43,9 | | |
| Прицепы с максимальной разрешенной массой до 0,75 т | 15,6 | | |
| Прицепы с максимальной разрешенной массой от 0,75 до 3,5 т | 28,0 | | |
| Прицепы с максимальной разрешенной массой более 3,5 т | 35,0 | | |
| Мотороллеры и мотоциклы | 19,3 | | |
| Мотоциклы с коляской | 21,3 | | |

Таблица 4.6. Максимальные габаритные размеры технологически совместимых автомобилей

| Максимальные габаритные размеры автомобилей | Для разных групп технологически совместимых автомобилей | | |
|---|---|------|------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Длина, м | 6,0 | 20,0 | 2,0 |
| Ширина, м | 1,6 | 2,6 | 1,4 |
| Высота, м | 2,8 | 4,0 | 1,2 |
| Колея, м | — | — | 1,35 |
| Осевая масса, т | 2,0* | 13,0 | 0,3 |

* Для инкассаторских и бронированных легковых автомобилей до 3 т.

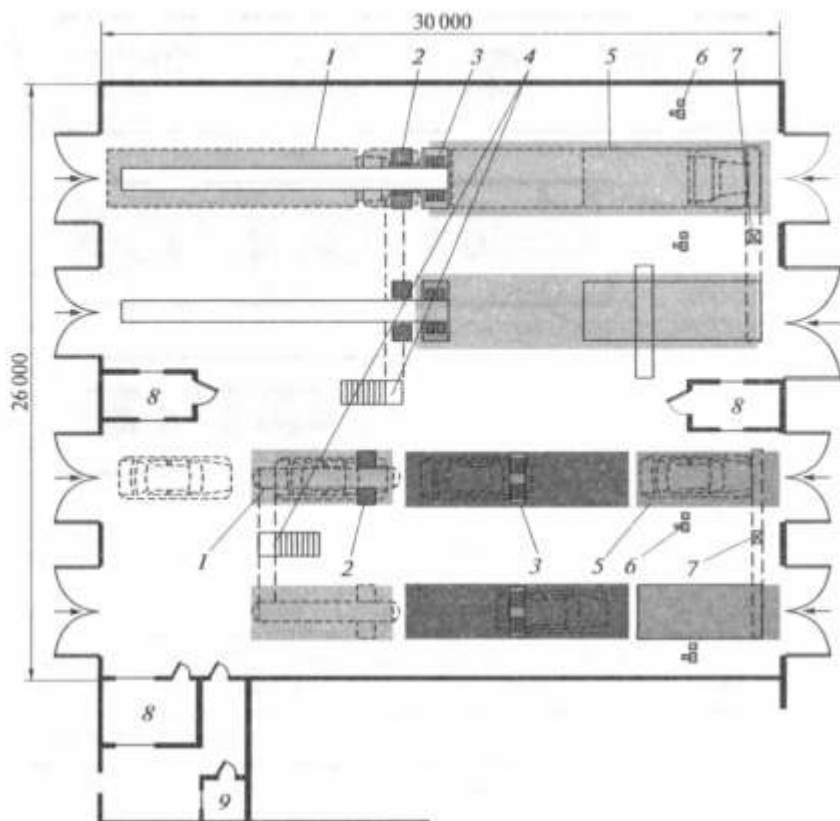


Рис. 4.6. Пример планировочного решения поточной линии пункта технического осмотра легковых и грузовых автомобилей ПТО ООО «СТРОТЕР»:
 1 — осмотровая канава; 2 — тестер люфтов; 3 — тормозной стенд; 4 — вход в осмотровые каналы; 5 — площадка контроля фар; 6 — газоанализатор, дымомер; 7 — прибор для проверки фар; 8 — помещение ГИБДД; 9 — сервер

Оборудование для проверки безопасности технического состояния автомобилей. Для проверки технологически совместимых автомобилей необходимы средства технического диагностирования (СТД), гаражное и вспомогательное оборудование (далее оборудование), которые выбираются из перечня, установленного «Требованиями к технологии работ по проверке транспортных средств при техническом диагностировании» (см. табл. 4.1), которое выполняет роль типажа оборудования, допускаемого для применения на ПТО.

Кроме оборудования, предусмотренного перечнем, производственные помещения ПТО должны быть оборудованы приточно-вытяжной вентиляцией и системой удаления отработавших газов,

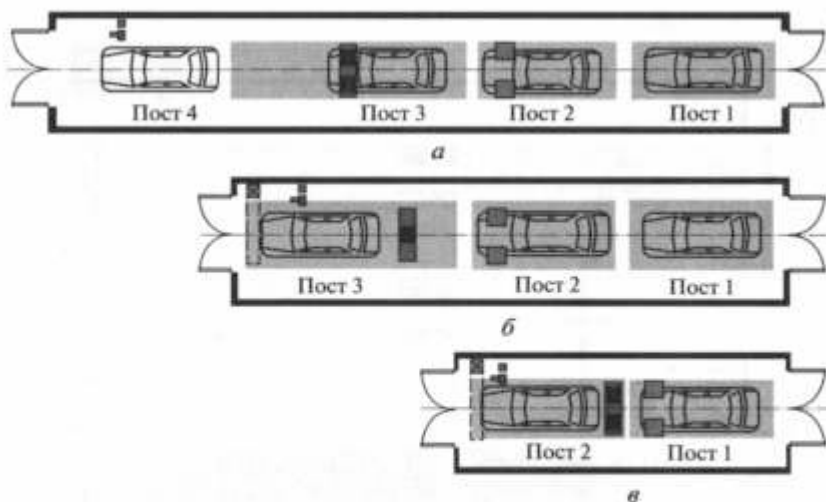


Рис. 4.7. Типовые планировочные решения ГУП «МГСТК» для проверки легковых автомобилей:

а — четырехпостовая диагностическая линия: пост 1 — внешний осмотр; пост 2 — проверка на осмотровой канаве; пост 3 — проверка тормозных систем; пост 4 — проверка регулировки и силы света фар, газоаналитическая проверка; *б* — трехпостовая диагностическая линия: пост 1 — внешний осмотр; пост 2 — проверка на осмотровой канаве; пост 3 — проверка тормозных систем, проверка регулировки и силы света фар, газоаналитическая проверка; *в* — двухпостовая диагностическая линия: пост 1 — внешний осмотр, проверка на осмотровой канаве; пост 2 — проверка регулировки и силы света фар, газоаналитическая проверка, проверка тормозных систем

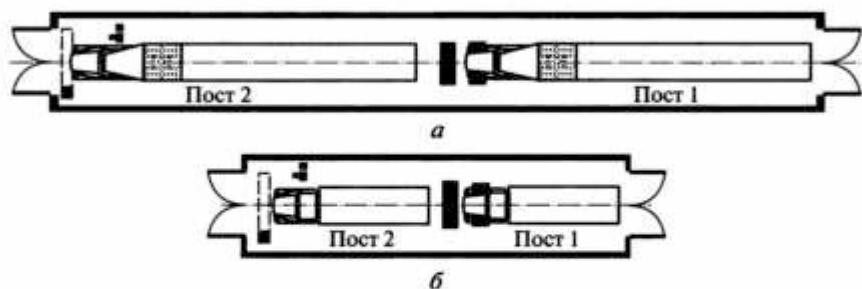


Рис. 4.8. Типовые планировочные решения ГУП «МГСТК» для линий проверки грузовых автомобилей и автобусов:

а — типовая схема грузовой диагностической линии; *б* — типовая схема грузовой диагностической линии без прицепных звеньев; пост 1 — внешний осмотр, проверка на осмотровой канаве, проверка тормозных систем; пост 2 — проверка регулировки и силы света фар, газоаналитическая проверка

средствами пожаротушения в соответствии с действующими требованиями. Помимо этого в ПТО, осуществляющих проверку автомобилей с газовой системой питания, должны быть смонтированы система контроля воздушной среды и система аварийного освещения.

Перечень устанавливает только наименования и основные технические характеристики оборудования.

Выбор исполнения и каждой конкретной модели оборудования отечественного или зарубежного изготовителя предоставлен самим ПТО. Однако параметры, проверяемые выбранным прибором или стендом, должны соответствовать всем предписаниям перечня, а продавец должен располагать подтверждением Ростехрегулирования допуска этой модели прибора или стенда на российский рынок в виде сертификата соответствия, подтверждающего безопасность, а для СТД и средств измерений — еще и в виде сертификата об утверждении типа средств измерений, подтверждающего внесение модели в Государственный реестр средств измерений.

Предложенные на рынке комплекты стационарного оборудования для ПТО могут быть в напольном и заглубляемом в фундамент исполнении.

Оборудование в напольном исполнении монтируется в производственном помещении без специальных фундаментов на ровном полу, возвышаясь над ним на 0,6... 0,8 м в виде эстакады с въездными и выездными аппаратами.

Монтаж таких линий обходится дешевле, однако затраты на их эксплуатацию выше, а срок службы — ниже, чем для заглубляемого в фундамент оборудования.

Большинство действующих ПТО комплектуются оборудованием, устанавливаемым на фундаменте вровень с полом производственного помещения. В этом случае затраты на подготовку фундаментов под оборудование, прокладку коммуникаций, канализационных стоков и последующий монтаж достигают 20 и даже 30 % от стоимости оборудования. Однако производительность и удобство работы персонала в таком производственном помещении, а также долговечность и минимальный уровень эксплуатационных издержек вполне окупают затраты на монтаж.

Требования к технологиям проверки безопасности технического состояния автомобилей. Выполнение проверки безопасности технического состояния автомобилей при ГТО базируется на технологических принципах, заимствованных из многолетнего опыта крупнейших европейских экспертных организаций TÜV и DEKRA. Важнейшими из этих принципов являются следующие.

1. Проверка проводится только на соответствие требованиям нормативных документов без выявления характера и места неисправности.

2. Предъявляемые требования едины для автомобилей каждого вида независимо от места и времени их изготовления, «возраста» и

«происхождения», организации, а также от категории условий эксплуатации и вида перевозок.

3. Требования предъявляются только к безопасности технического состояния автомобилей (в том числе экологической безопасности).

4. Нормативные требования к безопасности конструкций автомобилей при ГТО не используют.

5. Проверки технического состояния автомобилей при ГТО допускаются выполнять только методами, установленными нормативными документами.

6. Соответствие характеристик автомобилей нормативным требованиям проверяют только с использованием средств измерений или технического диагностирования.

7. Результаты проверки технического состояния автомобилей подлежат документированию независимо от их характера.

8. Каждый автомобиль от начала до конца проверяет один контролер технического состояния.

9. Повторную проверку проводят только по показателям технического состояния, которые не соответствовали нормативам при предыдущей проверке.

Осмотр с диагностированием включает в себя единый обязательный объем операций диагностирования по установленным требованиям во всех ПТО, для всех транспортных средств одного вида независимо от продолжительности их эксплуатации или формы собственности.

Типовые технологии выполнения работ по проверке безопасности технического состояния отсутствуют, так что каждый ПТО разрабатывает для себя индивидуальные технологии, руководствуясь предписаниями и требованиями к методам выполнения проверок.

Обязательной заключительной частью технологий проверки является документирование результатов с компьютерным заполнением диагностической карты по установленной форме. Каждая оформленная диагностическая карта подлежит регистрации в компьютерной базе данных, защищенной от возможностей внесения в нее исправлений после окончательной регистрации.

Автозаправочные станции

Автозаправочные станции предназначены для заправки автомобилей топливом, маслами, охлаждающей жидкостью, а также для подкачки шин. Кроме того, на АЗС могут продаваться запасные части, автопринадлежности, различные смазочные и другие эксплуатационные материалы. Крупные АЗС могут иметь в своем составе моечные посты и посты для проведения мелких работ по ТО и ремонту.

Автозаправочные станции подразделяются на городские и дорожные. В свою очередь, городские АЗС различают двух типов: общего

типа — расположенные на въезде из города и рассчитанные на заправку АТС всех типов, и «тротуарного» типа, т.е. находящиеся в центральных районах города.

Мощность АЗС определяется их пропускной способностью. Для городских АЗС она составляет 150—1 500 заправок в сутки. Пропускная способность зависит от числа топливораздаточных колонок (ТРК) и их производительности.

Автозаправочные станции, расположенные на автомобильных дорогах, предназначены для заправки АТС всех типов. Мощность этих АЗС зависит от интенсивности движения на дороге и составляет 1 000 и более заправок в сутки.

Различают АЗС:

- традиционные — с подземным (надземным) расположением резервуаров и отдельно стоящими топливораздаточными колонками;
- блочные — с подземным расположением резервуаров для хранения топлива и размещением ТРК над резервуарами;
- передвижные — смонтированные на автомобильном шасси, прицепе, полуприцепе.

В настоящее время все большее распространение получают автозаправочные комплексы (АЗК), включающие в себя помимо АЗС здания сервисного обслуживания транспортных средств (мойка, для ТО и ремонта), водителей и пассажиров (кафе, магазин туалет и т.п.).

В качестве примера на рис. 4.9 приведен автозаправочный комплекс, расположенный вблизи автомагистрали, который занимает площадь примерно 1 га и обеспечивает 1 200 заправок в сутки. Мойка имеет производительность 200 авт./сут, участок ремонта 12 авт./сут. Численность работающих на АЗК в одной смене — 9 человек.

Характерной особенностью является использование в составе АЗК блочной АЗС с четырьмя резервуарами по 25 м³ каждый и четырех многотопливных ТРК. Это позволяет существенно уменьшить занимаемую площадь, свести к минимуму протяженность технологических трубопроводов, уменьшить объем строительных и монтажных работ и, как следствие, снизить стоимость строительства.

Экономически выгодным также является расположение операторской, клиентской, бара и бытовых помещений в одном здании с помещениями сервисного обслуживания автомобилей.

Применение на АЗС четырех восьмирукавных ТРК позволяет клиентам устанавливать свои автомобили на любом свободном посту заправки при любом расположении топливных баков, что улучшает качество обслуживания и увеличивает пропускную способность АЗС.

Большое внимание уделено защите окружающей среды от загрязнения при функционировании комплекса. Проектом предусмотрены:

- сбор дождевых вод со всей территории АЗК с очисткой от загрязнений в очистных сооружениях перед сбросом в ливневую канализацию;

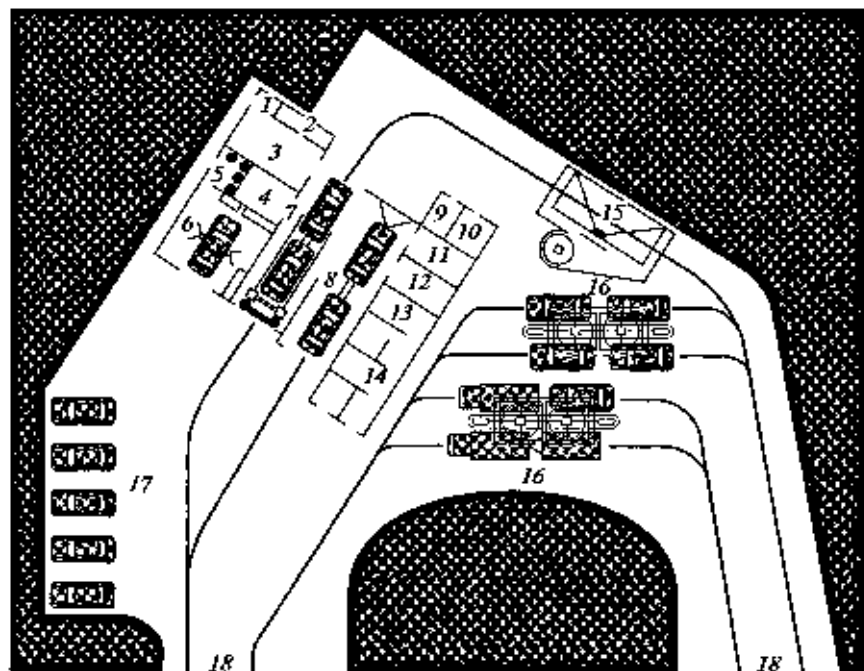


Рис. 4.9. Пример автозаправочного комплекса:

1 — компрессорная; 2 — теплогенератор; 3 — бытовые помещения; 4 — очистные сооружения; 5 — кладовая масел; 6 — участок ремонта автомобилей; 7 — линия механизированной мойки автомобилей; 8 — линия ручной мойки автомобилей и чистки салонов; 9 — электроподготовка; 10 — санузел для клиентов; 11 — бар; 12 — клиентская; 13 — операторская; 14 — комната отдыха операторов; 15 — площадка для автоцистерны; 16 — топливораздаточные колодки; 17 — гостевая стоянка; 18 — подземные дороги

- наличие замкнутой системы оборотного водоснабжения при мойке автомобилей;
- наличие специальной площадки для автоцистерны, которая служит для сбора всех проливов при сливе топлива в резервуары;
- применение системы рециркуляции паров нефтепродуктов, позволяющей свести к минимуму выброс в атмосферу паров углеводородов как при сливе топлива в резервуары (залповые выбросы), так и при заправке баков автомобилей.

Стоянки автомобилей

Стоянки, предназначенные для постоянного и временного хранения автомобилей, могут представлять собой открытые площадки и закрытые помещения. На стоянках могут быть организованы посты для мойки автомобилей, ТО и ремонта.

Автостоянки размещаются в жилых районах, деловых центрах и промышленных зонах.

По типу размещения различают автостоянки:

- подземные (до пяти 5 этажей) — расположенные ниже уровня земли;
- наземные — представляющие собой огороженные площадки с твердым покрытием;
- надземные (до девяти этажей) — расположенные выше уровня земли;
- встроенные и пристроенные к зданиям и сооружениям.

По назначению различают автостоянки для постоянного и временного хранения.

По типу размещения автомобилей различают автостоянки:

- манежные — без ограждающих конструкций машиноместа;
- боксовые.

По способу хранения автомобилей различают автостоянки отапливаемые и неотапливаемые.

По способу установки автомобилей на место хранения различают автостоянки:

- рамповые и лифтовые — с участием водителей;
- механизированные — без участия водителей.

По конструктивному исполнению здания различают автостоянки:

- закрытые — здание имеет наружные стены;
- открытые — без стен.

В качестве примера на рис. 4.10 и 4.11 приведены планировки пятиэтажной закрытой отапливаемой автостоянки на 290 автомобилемест. Площадь, занимаемая такой автостоянкой, составляет 2 200 м².

Отличительной особенностью данной автостоянки является то, что на первом этаже располагаются станция обслуживания, автосалон и системы энергообеспечения здания. Автостоянка имеет пост приемки и выдачи автомобилей, два поста мойки и чистки салона, три универсальных поста для ТО и ремонта, компьютеризированную линию диагностики, позволяющую проводить инструментальный контроль автомобилей с выдачей соответствующего сертификата. В компьютере линии диагностики хранятся базы данных автомобилей с заводов-изготовителей и автомобилей, прошедших диагностику.

Пропускная способность мойки — 12 авт./ч, участка ТО и ТР — 4 авт./ч.

Хранение автомобилей осуществляется на одном подземном и трех наземных этажах. Число автомобилемест на этаже — 67 — 72. Расположение автомобилей на этаже манежное, что позволяет уменьшить площадь, приходящуюся на один автомобиль. Подземный этаж предназначен для временного хранения автомобилей, надземные (три этажа) — для постоянного.

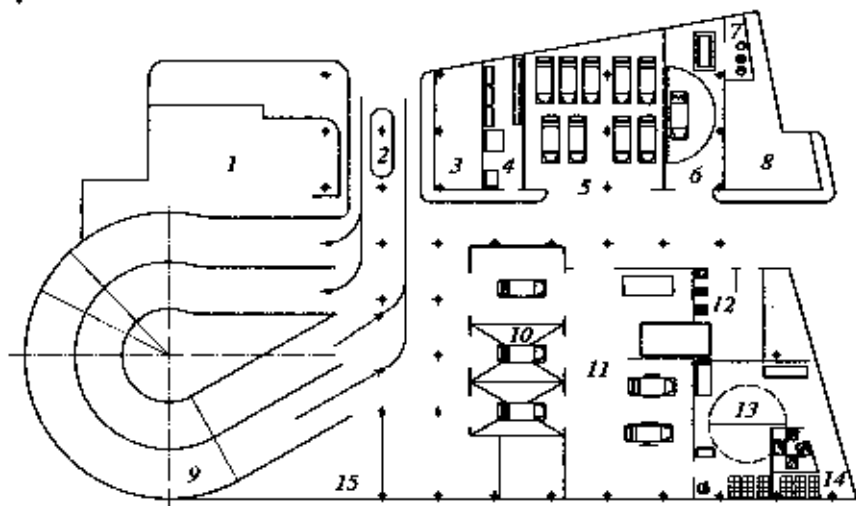


Рис. 4.10. Планировка первого этажа автостоянки на 290 автомобилемест:

1 — административные помещения; 2 — охрана; 3 — ангар; 4 — шиномонтажный участок; 5 — выставочный зал автосалона; 6 — сварочно-жостяничный участок; 7 — компрессорная; 8 — технические помещения; 9 — пандус; 10 — мойка автомобилей; 11 — участок ТО и ремонта автомобилей; 12 — кладовая масел; 13 — слесарно-механический участок; 14 — кладовая запчастей; 15 — вентиляционная камера

Установка автомобилей на места осуществляется по круглому двухпутному пандусу. Въезд и выезд автомобилей из подземных и надземных этажей — отдельные.

Пример автостоянки на 50 автомобилемест с механизированным устройством парковки автомобилей без участия водителей приведен на рис. 4.12.

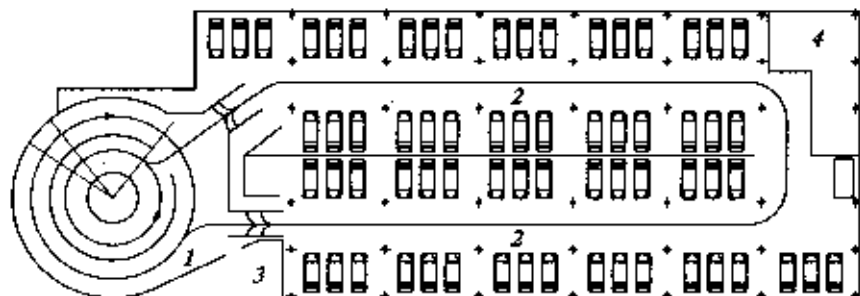


Рис. 4.11. Планировка второго и последующего этажей автостоянки на 290 автомобилемест:

1 — пандус; 2 — помещение стоянки автомобилей; 3 — вентиляционная камера; 4 — технические помещения

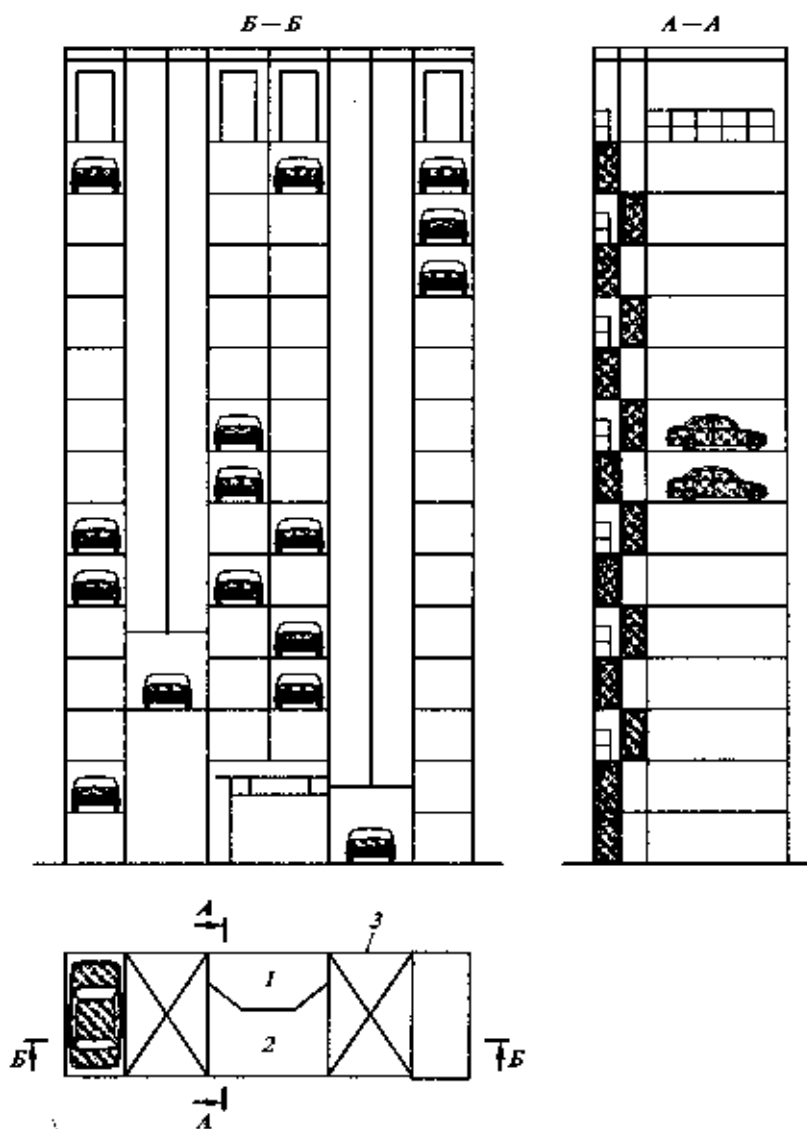


Рис. 4.12. Схема механизированной стоянки на 50 автомобилемест:
 1 — кабина оператора; 2 — вестибюль; 3 — шахты подъема-опускания автомобилей

Автостоянка предназначена для временного размещения автомобилей и состоит из двух модулей по 25 автомобилемест. В каждом модуле по 12 ярусов высотой по 1,85 м.

Подъемник-манипулятор, обеспечивающий подъем и установку автомобиля в соответствующую ячейку, управляется автоматизиро-

ванной системой. Подъемник может также работать от внешнего компьютера с индивидуальной карточкой абонента. Среднее время установки-выдачи составляет 47 с.

В случае выхода из строя электрооборудования предусмотрена ручная выдача автомобиля. Место установки автомобиля оборудовано поддоном для защиты расположенных на нижних ярусах автомобилей и оборудования от стекающей грязи и воды с вновь устанавливаемых машин.

Конструкция такой стоянки — это несущий металлический каркас, утепленный плитами на основе базальтового волокна с применением огнезащитной окраски.

Наружные стены верхнего и нижнего ярусов — профилированные стальные окрашенные листы, остальных ярусов — «просечная» сетка в рамках (сетчатые панели).

Площадь застройки — 98,2 м², потребляемая мощность — 26 кВт.

Мотели

Мотели предназначены для временного проживания и отдыха водителей автомобилей и автотуристов, а также для выполнения отдельных услуг по обслуживанию их автомобилей. Мотели располагаются вблизи автомагистралей и крупных городов.

Мотель представляет собой комплекс, состоящий из гостиницы и автостоянки (открытой, закрытой). Открытые стоянки располагаются обычно перед гостиничными номерами (рис. 4.13), а закры-

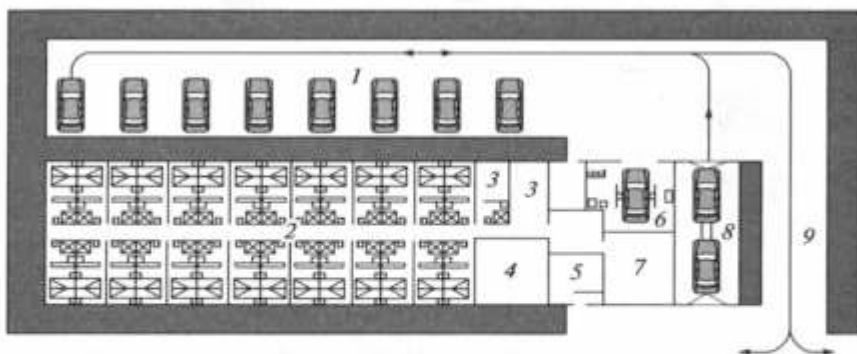


Рис. 4.13. Планировка мотеля:

1 — открытая стоянка на 30 автомобилей; 2 — гостиница на 56 мест; 3 — служебные помещения гостиницы; 4 — кафе (ресторан); 5 — администрация кемпинга; 6 — участок ремонта автомобилей и шиномонтаж; 7 — холл; 8 — линия мойки автомобилей и чистки салонов; 9 — подъезды

тыс — в цокольном этаже под номерами. В состав мотеля может входить небольшая мастерская для обслуживания и ремонта автомобилей и АЗС.

Кемпинги

Кемпинги предоставляют автотуристам услуги по обеспечению временного проживания и отдыха в автомобилях, прицепах-дачах и специально отведенных местах.

Кемпинги, устраиваемые обычно на лоне природы (в лесу, на берегах рек, озер, морей), представляют собой обустроенные территории с распланированными участками (примерно 10×10 м) для размещения автомобилей и установки около них палаток. На территории кемпинга размещается минимальный комплекс зданий и сооружений (контора, магазин, павильон для кухни и столовой, душевые, туалет, мусоросборник).

4.3. Совершенствование производственно-технической базы предприятий автосервиса

Тенденции развития ПТБ. Автомобильный парк нашей страны ежегодно растет, соответственно расширяется сеть предприятий автосервиса. Очевидно, что этот процесс в ближайшее время будет продолжаться. Другой альтернативы нет, что подтверждается опытом многих стран мира.

Как было отмечено ранее (см. подразд. 1.3), ПТБ автосервиса существенно развиваться начала с 1970 г. в связи с массовым производством легковых автомобилей на Волжском автомобильном заводе. На этапе создания производственно-технической базы автосервиса в основном отдавалось предпочтение СТОА на 15—25—30 и более рабочих постов.

Для этих станций разрабатывались типовые проекты, по которым были построены СТОА в различных регионах страны и тем самым создана основа ПТБ автосервиса.

Переход к рыночным отношениям, частному предпринимательству, малому и среднему бизнесу изменил облик предприятий автосервиса.

Наметилась тенденция перехода от строительства крупных СТОА к небольшим автосервисным предприятиям. Это обусловлено тем, что небольшие предприятия автосервиса лучше приспособляются к изменяющимся условиям рынка.

В настоящее время получают развитие небольшие станции обслуживания, различные ремонтно-обслуживающие специализированные по определенным видам услуг мастерские. Характерным явля-

ется сочетание функций ТО и ремонта автомобилей с функциями продажи запасных частей, автопринадлежностей, АЗС и комплексом автосервисных услуг (мойка автомобилей, мелкий ремонт). Ориентация на небольшие предприятия автосервиса характерна и для экономически развитых стран мира. Очевидно, что на ближайшую перспективу такая тенденция развития автосервиса сохранится.

Совершенствование ПТБ станций обслуживания. Основной задачей совершенствования ПТБ является повышение эффективности (доходности) СТОА. При этом эффективность работы предприятия может быть достигнута различными путями: за счет расширения номенклатуры оказываемых услуг, реконструкции, технического перевооружения и других мероприятий. Возможные направления совершенствования и развития СТОА могут быть определены на основе анализа производственной деятельности данного предприятия. Прежде всего необходимо изучить спрос на услуги автосервиса по видам выполняемых работ на данной СТОА и на аналогичных автосервисных предприятиях, расположенных в данном регионе, а также получить статистические данные по динамике роста парка по обслуживаемым моделям автомобилей. Анализ этих материалов позволит сделать вывод о полноте номенклатуры предоставляемых услуг.

Далее целесообразно изучить информацию об «упущенном доходе», который возможен по следующим причинам:

- неполный перечень предоставляемых услуг;
- отсутствие технических возможностей (недостаток постов, участков, оборудования);
- отсутствие квалифицированных рабочих;
- большие очереди на получение определенных услуг, высокая стоимость работ и т.д.

Анализ этих материалов позволяет оценить в общем виде направления совершенствования ПТБ в целях увеличения номенклатуры и объема оказываемых услуг, пользующихся спросом, и, как следствие, доходности предприятия. В общем виде направления совершенствования ПТБ включают в себя:

- реконструкцию, расширение ПТБ и увеличение числа постов ТО и ремонта;
- создание новых производственных участков для реализации ранее не выполняемых услуг;
- техническое перевооружение отдельных зон, участков, постов;
- перераспределение выполняемых видов услуг по производственным услугам предприятия;
- организационно-технические мероприятия (изменение режима работы, совершенствование организации технологических процессов и т.д.).

Опыт разработки проектов по совершенствованию ПТБ предприятий автосервиса показывает, что в общем виде анализ целесо-

образно проводить в динамике за последние 3—5 лет по следующим показателям:

- структура и качество обслуживаемых автомобилей (по типам, «возрасту» и т.д.);
- количество автомобилезаездов в разные периоды года;
- распределение автомобилезаездов по видам работ, отказам и неисправностям (по агрегатам, узлам и системам), с которыми автомобили заезжают на предприятие;
- виды услуг (работ), не выполняемых предприятием, с указанием причин;
- количество обращений клиентов на СТОА в гарантийный и последующий периоды эксплуатации автомобилей;
- стоимость нормочаса по видам работ;
- финансовые показатели;
- число продаваемых автомобилей и др.

В каждом конкретном случае перечень анализируемых показателей может изменяться.

Далее проводится анализ количественных показателей, характеризующих обеспеченность предприятия элементами ПТБ (постами, площадями) и рабочей силой, а также качественных показателей, включающих в себя характеристику зданий и сооружений, организацию и технологию производства, оснащенность оборудованием и т.п.

На первой стадии анализа сначала на основе сопоставления фактических показателей с расчетными делается заключение об уровне обеспеченности предприятия рабочими постами, площадью производственно-складских и административно-бытовых помещений, открытыми и закрытыми стоянками, рабочей силой, а затем — об обеспеченности отдельных производственных зон и участков.

На второй стадии анализируется качественное состояние ПТБ. Например, при анализе генерального плана предприятия следует обратить внимание на следующие факторы:

- размещение территории в общей застройке города или поселка и соблюдение экологических требований;
- размещение на территории СТОА зданий и сооружений;
- организация движения автомобилей по территории СТОА;
- соблюдение правил пожарной безопасности.

При проведении анализа существующих производственных зданий рассматриваются материалы и параметры строительных конструкций, размещение и производственные взаимосвязи помещений в здании, расположение и состояние рабочих постов ТО и ремонта, производственных участков, блокировка производственных зданий с административно-бытовыми помещениями и ряд других аспектов, влияющих на условия функционирования производства.

При анализе отдельных производственных участков устанавливается соответствие:

- расчетной и фактической площадей участка;
- имеющегося и рекомендуемого оборудования;
- размещаемого оборудования требованиям организации технологического процесса, технике безопасности, удобству обслуживания и ремонта и др.

При разработке проектов реконструкции также необходимо учитывать перспективу и условия развития данного предприятия: возможность расширения ПТБ, возможную организационно-технологическую форму функционирования производства (автономную, кооперированную и т.д.) и др.

На основе результатов анализа деятельности предприятия и оценки ПТБ конкретизируются объекты и задачи, решаемые при разработке данного проектного решения.

Достижение конкретных целей реконструкции возможно с помощью различных технических решений, имеющих разные экономические результаты.

Наиболее эффективное решение можно определить в результате сравнения и сопоставления различных вариантов проектных решений.

Как правило, предприятие не имеет в достаточном количестве ресурсов для проведения реконструкции всей ПТБ, а «узких» мест, требующих реконструкции, несколько. Поэтому в ряде случаев возникает необходимость в обосновании и определении очередности реконструкции определенных зон и участков, выявленных в результате анализа ПТБ. Для этих целей можно использовать один из наиболее распространенных методов при принятии инженерных решений — метод априорного ранжирования, основанный на экспертной оценке факторов группой компетентных специалистов.

Таким образом, необходимость совершенствования ПТБ предприятия, его отдельных зон и участков может быть обусловлена следующими причинами:

- изменение численности обслуживаемого парка, типов и моделей автомобилей;
- спрос на те или иные виды услуг;
- недостаток производственных мощностей (постов, площадей зон и участков);
- низкий уровень механизации производственных процессов;
- необходимость совершенствования технологий, технологических процессов и организации производства, внедрение новых видов технологического и диагностического оборудования и ряд других.

В каждом конкретном случае состав и объем необходимой информации для анализа состояния ПТБ, структура и содержание такого анализа будут определяться задачами, которые необходимо решить для повышения эффективности работы СТОА.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Дайте определение производственно-технической базы предприятий автосервиса.
2. Какова характеристика форм развития ПТБ?
3. Каковы характеристики предприятий автосервиса?
4. Какие существуют типы СТОА?
5. Дайте определения мощности и размеров СТОА.
6. Какова структура городских станций обслуживания?
7. Назовите типы специализированных ремонтно-обслуживающих предприятий автосервиса.
8. Дайте характеристики АЗС и АЗК.
9. Назовите типы стоянок для автомобилей.
10. Каковы тенденции развития ПТБ автосервиса?
11. Назовите пути совершенствования ПТБ СТОА.
12. Охарактеризуйте структуру ПТБ предприятий по контролю технического состояния АТС.
13. Какими нормативными документами регламентированы требования к ПТБ предприятий по контролю технического состояния АТС?
14. Как классифицируются эксплуатационные требования к безопасности технического состояния АТС?
15. Какие применяются системы требований к безопасности технического состояния АТС?
16. Какие принципы положены в основу организации ГТО автотранспортных средств?

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА СТАНЦИЯХ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ

7.1. Виды производственной деятельности

Основными видами деятельности СТОА являются:

- предпродажная подготовка и продажа АТС;
- ТО и гарантийный ремонт автомобилей в течение гарантийного периода эксплуатации;
- послегарантийные ТО и текущий ремонт;
- капитальный ремонт узлов и агрегатов.

Целью предпродажной подготовки является предоставление покупателю исправного и подготовленного к эксплуатации АТС.

Техническое обслуживание, в том числе в гарантийный период эксплуатации, — это комплекс профилактических работ, направленных на предупреждение отказов, неисправностей и восстановление значений регулировочных параметров агрегатов, узлов и систем, установленных изготовителем.

По периодичности, перечню и трудоемкости работ техническое обслуживание подразделяется на следующие виды:

- ежедневное техническое обслуживание (ЕО);
- периодическое техническое обслуживание (ПО);
- сезонное обслуживание (СО).

Ежедневное обслуживание предусматривает выполнение уборочно-моечных работ, обеспечивающих поддержание надлежащего внешнего вида АТС, и заправочных работ.

Периодическое техническое обслуживание, предусматривающее выполнение определенного перечня работ через установленный изготовителем пробег АТС, подразделяется на следующие виды:

- обслуживание по талонам сервисных книжек, в которых указан перечень операций и периодичность их проведения (для легковых и некоторых грузовых автомобилей);
- первое (ТО-1) и второе (ТО-2) технические обслуживания (для грузовых автомобилей и автобусов отечественного производства). В этом случае перечень операций и периодичность устанавливаются изготовителем и приводятся в инструкции по эксплуатации АТС.

Техническое обслуживание может выполняться владельцем АТС или проводиться на СТОА.

Сезонное обслуживание предусматривает выполнение работ по подготовке АТС к зимней или летней эксплуатации.

Ремонт автотранспортных средств и их элементов включает в себя разборочно-сборочные, слесарные, механические, медные, сварочные, жестяничные, обойные, окрасочные и другие работы. В соответствии с назначением, характером и объемом выполняемых работ ремонт подразделяется на гарантийный, текущий (ТР) и капитальный (КР).

Гарантийный ремонт заключается в проведении работ по устранению заводских дефектов и их последствий. Сроки его проведения устанавливаются в зависимости от трудоемкости, но не более 10 рабочих дней. Осуществляется он предприятием-изготовителем или его дилерскими СТОА.

Текущий ремонт предназначен для устранения возникших отказов и неисправностей выполнением необходимых работ по восстановлению или замене:

- у агрегатов — отдельных деталей или узлов, кроме базовых;
- у автотранспортных средств — отдельных деталей, узлов или агрегатов.

На предприятиях автотехобслуживания капитальный ремонт полнокомплектных автотранспортных средств не проводится. Капитально ремонтируют только агрегаты в тех случаях, когда базовая деталь нуждается в замене или ремонте, требующем полной разборки агрегата, а также когда работоспособность агрегата не может быть восстановлена посредством проведения текущего ремонта.

7.2. Организация торговли автомобилями

Покупка и продажа новых автотранспортных средств регулируется Правилами продажи отдельных видов товаров, Перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара и Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Эти документы, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 и разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже автотранспортной техники, номерных агрегатов и запасных частей.

Перед заключением торговой сделки продавец должен предоставить покупателю необходимую информацию об имеющихся в про-

даже марках и моделях автомобилей, а в случае необходимости оказать квалифицированную помощь в выборе нужной модели автомобиля.

После того как покупатель ознакомился в демонстрационном зале со всеми выставленными на продажу автомобилями и сделал выбор, он должен оплатить стоимость приобретаемого товара. Оплата производится либо в кассе предприятия, либо по безналичному расчету на основании выписанного счета на оплату автомобиля. Все расчеты производятся только в рублях и с применением контрольно-кассовых аппаратов. Покупателю на руки выдается кассовый чек на полную сумму внесенных денежных средств.

После оплаты покупатель становится владельцем автомобиля и забирает приобретенное транспортное средство.

На продаваемый автомобиль продавец должен выдать покупателю:

- сервисную книжку;
- инструкцию о порядке ухода и руководство по эксплуатации;
- набор инструментов, входящий в комплект транспортного средства, если таковой предусмотрен изготовителем (на это следует обратить особое внимание);
- документы, удостоверяющие право собственности на автомобиль-транспортное средство и необходимые для регистрации его в органах ГИБДД (договор купли-продажи автомобиля или справка-счет, паспорт транспортного средства и временный регистрационный знак «Транзит»). На новые автомобили при наличии договора купли-продажи временный регистрационный знак «Транзит» не выдается;
- акт приемки-сдачи (форма акта произвольная).

Выдачей и оформлением акта приемки-сдачи завершается выполнение договора купли-продажи АТС.

При продаже номерного агрегата (двигателя, шасси, кузова, рамы) покупателю выдаются:

- предусмотренная изготовителем техническая документация (описание);
- товарный (кассовый) чек или иной документ, удостоверяющий факт получения денег;
- документ, удостоверяющий право собственности на данный агрегат, необходимый для регистрации его в органах ГИБДД.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа его заменяющего выдать новый документ с пометкой «Дубликат» с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

При торговле новыми автомобилями может применяться несколько схем продаж: во-первых, за полную стоимость по наличному или безналичному расчету; во-вторых, в кредит; в-третьих, в лизинг.

Некоторые продавцы при торговле используют систему trade-in. В этом случае происходит частичное погашение стоимости нового автомобиля за счет сдачи подержанного.

В случае покупки в кредит передача покупателю приобретенного автомобиля производится при оплате не менее 20... 30 % его стоимости.

Как правило, за пользование кредитом банк берет 10... 13 % годовых в валюте и 16... 22 % в рублях. Время погашения кредита зависит от финансовых возможностей покупателя автомобиля. Обычно оно составляет от полугода до пяти лет и прописывается в кредитном договоре. Принято считать, что размер ежемесячного взноса не должен превышать 40 % от дохода покупателя.

Кроме выплат по процентам и погашения суммы кредита покупателя также ожидают и другие затраты. Стоимость перечисления денег из банка в автосалон всегда оплачивает клиент. Оформление кредитного договора и открытие клиентского счета также во многих банках является платной операцией. Может взиматься еще и комиссия за ведение кредитного счета.

Если кредит открывается в валюте, то все расходы на конвертацию и разницу курсов ложатся на плечи заемщика. Поэтому, несмотря на то что процентная ставка по рублевому кредиту выше, именно такой кредит может оказаться более выгодным. Это необходимо отдельно рассчитывать в каждом конкретном случае.

Иногда наблюдаются случаи кредита на покупку автомобиля под 0 % годовых. В этом случае проценты оплачивает не клиент, а чаще всего — продавец автомобилей. Обычно такие кредиты выдаются на срок не более шести месяцев. Выплачиваемые банку проценты за это время невелики, и автосалон ради привлечения дополнительных клиентов и увеличения продаж готов гасить их из собственной прибыли.

Однако бывает, что стоимость кредита изначально закладывается в цену автомобиля. Чтобы избежать такого обмана, прежде чем соглашаться на заманчивое предложение, необходимо сравнить цены в разных компаниях, торгующих автомобилями с разными условиями кредитования. Если стоимость автомобиля по «нулевому» кредиту не дороже, чем у конкурентов по обычным условиям, то обмана в этом случае нет.

Также стоит учесть, что автомобиль, купленный в кредит, будет обязательно застрахован по программе КАСКО. Средняя стоимость страховки составляет примерно 10 % от стоимости автомобиля.

Те, кому автомобиль нужен как средство заработка, например таксисты, могут воспользоваться третьим вариантом продажи — лизинговой сделкой.

Под лизингом понимают имущественные отношения, при которых одна организация (пользователь) обращается к другой (лизинговой компании) с просьбой приобрести необходимое имущество и



Рис. 7.1. Схема отношений при лизинге

передать его ей во временное пользование. Возникают отношения между тремя участниками: изготовителем, лизинговой компанией и пользователем (рис. 7.1).

Лизинговая компания приобретает автомобиль у изготовителя на основании договора купли-продажи, а затем сдает его на основании договора о передаче (договор лизинга) во временное пользование.

Главенствующую роль при лизинге играют отношения по временному использованию имущества, а отношения купли-продажи остаются вспомогательным звеном. Хотя именно они служат основой возникновения лизинговых отношений.

Изготовитель и лизинговая компания, заключая договор купли-продажи, выступают в качестве продавца и покупателя. Но когда покупатель предоставляет свое имущество во временное пользование на основе договора лизинга, то он снимает с себя ответственность за качество товара, и эту ответственность уже несет продавец. Лизинговая компания, оставаясь юридическим собственником имущества, никакого отношения к нему фактически не имеет. Пользователь, эксплуатируя автомобиль и выполняя все связанные с этим обязанности (техобслуживание, страхование, ремонт), не имеет на него права.

Договор лизинга похож на договор аренды. Отличие заключается в том, что в договор лизинга может быть включено условие о возможной покупке пользователем эксплуатируемого автомобиля. В этом случае пользователь может быть потенциальным покупателем.

Основной обязанностью лизинговой компании становится предоставление автомобиля во временное пользование, а основными обязанностями пользователя являются своевременная выплата периодических платежей и поддержание автомобиля в исправном состоянии. Пользователь не имеет права передавать кому-либо автомобиль без согласия лизинговой компании. К тому же он обязан застраховать его на срок действия контракта.

Для организации предприятия по торговле автотранспортными средствами и номерными агрегатами в Москве необходимо иметь в наличии следующие документы:

1. Акт государственной приемки.
2. Проект здания и план БТИ с указанием помещений, предназначенных для хранения спецпродукции ГИБДД, а также схему расположения датчиков и извещателей охранно-пожарной сигнализации.

3. Договор аренды земельного участка.
4. Договор аренды или свидетельство о праве собственности на помещение, в котором размещается предприятие.
5. Устав предприятия.
6. Свидетельство о регистрации предприятия.
7. Свидетельство из государственной налоговой инспекции о постановке предприятия на учет.
8. Свидетельство о регистрации кассовых аппаратов.
9. Разрешение местных органов управления (управ районов) на торговлю и открытие объектов питания при наличии собственных пунктов питания для сотрудников и клиентов.
10. Медицинские книжки сотрудников магазина, пункта питания.
11. Договор с отделом государственной охраны об охране помещений, предназначенных для хранения и выдачи спецпродукции ГИБДД.

12. Акты обследования помещений предприятия:

- заключение районного ЦГСЭН;
- заключение районного управления Госпожнадзора МВД России.

13. Технические условия подключения электроэнергии, воды и канализаций.

14. Список сотрудников с указанием паспортных данных, местожительства, занимаемой должности и домашнего телефона. Образцы подписей, оттиски печатей организации и служебные телефоны.

15. Приказ руководителя предприятия о назначении ответственных лиц за поступление, расходование и хранение спецпродукции ГИБДД и бланков строгой отчетности.

16. Паспорта на рекламу и вывески.

Так как дилерская СТОА кроме продажи автомобилей предоставляет услуги по ТО и ремонту, необходим дополнительный перечень документации:

- перечень услуг, которые оказывает предприятие;
- сертификат соответствия на виды оказываемых услуг;
- сертификаты соответствия на оборудование;
- том предельно допустимых выбросов (ПДВ);
- проект размещения лимитов отходов;
- договора на вывоз и утилизацию отходов;
- формы заказов-нарядов на ремонтируемые автомобили.

Спецпродукцией ГИБДД являются документы строгой отчетности: справки-счета, временные регистрационные знаки «Транзит», паспорта транспортных средств.

В других регионах Российской Федерации согласно постановлениям местных органов власти при организации торгового предприятия к указанному перечню могут быть добавлены дополнительные документы.

Перед продажей автомобилей продавец должен провести их предпродажную подготовку. Целью такой подготовки является предоставление покупателю технически исправного, подготовленного к эксплуатации автотранспортного средства без повреждений, вызванных транспортировкой и хранением, а также без отклонений от норм в работе агрегатов и систем.

На средних и крупных СТОА, осуществляющих продажу автомобилей, предпродажная подготовка проводится на специализированном производственном участке, а на малых СТОА — на рабочих постах в зоне ТО и ремонта.

Предпродажная подготовка предусматривает проведение следующих работ:

- проверка уровней масла, охлаждающей, тормозной и иных технических жидкостей в агрегатах и системах автотранспортного средства и при необходимости их дозаправка. Устранение течи масла и технических жидкостей, вызванных нарушением герметичности соединений;
- проверка и при необходимости регулировка натяжения ремней привода генератора, вентилятора, компрессора (для автомобилей с пневматическим приводом тормозов) и масляного насоса высокого давления (для автомобилей с гидроусилителем рулевого управления);
- проверка уровня и плотности электролита и при необходимости доведение их до нормы;
- проверка давления воздуха в шинах и при необходимости доведение его до нормы;
- проверка состояния и крепления защитных чехлов шарниров равных угловых скоростей, рулевого механизма, шарниров рулевых тяг и подвески;
- проверка крепления колес;
- проверка системы питания на герметичность, контроль содержания вредных веществ в отработавших газах. Проверка легкости пуска и устойчивости работы двигателя на различных частотах вращения коленчатого вала;
- проверка фиксации наконечников на клеммах АКБ, а также высоковольтных проводов на клеммах катушки и свечей зажигания, электронного коммутатора и датчика-распределителя;
- проверка действия привода и свободного хода педали сцепления;
- проверка действия рабочего, стояночного тормозов и свободного хода педали тормоза;
- проверка работы агрегатов и систем, механизмов и приборов АТС на ходу или на стенде;
- удаление внешней консервации, очистка кабины, кузова, салона, грузовой платформы, мойка и сушка АТС;
- осмотр автотранспортных средств, выявление наружных повреждений (проверка состояния дверей, кузова (кабины), сидений,

стекло, зеркал заднего вида, противосолнечных козырьков, оперения);

- проверка надежности закрывания капота, багажника, дверей, крышки наливной горловины топливного бака, исправности замков дверей, работы стеклоподъемников, замков и втягивающих устройств ремней безопасности, регулирующих устройств сидений и подголовников;
- проверка действия стеклоочистителей, омывателей, устройств обогрева и обдува стекол;
- проверка и при необходимости регулировка установки фар;
- проверка работоспособности контрольно-измерительных приборов (приборов освещения, световой и звуковой сигнализации);
- проверка на автомобилях инвалидных модификаций работоспособности специальных и дополнительных механизмов;
- проверка наличия технической документации, инструмента и комплектующих изделий.

Обнаруженные дефекты и неисправности, в том числе которые не входят в приведенный перечень, устраняются. При этом все работы, в том числе и регулировочные, выполняются предприятием, проводящим предпродажную подготовку, а оплачиваются они виновной стороной согласно коммерческому акту, составленному с участием представителя завода-изготовителя.

7.3. Организация производственного процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей на СТОА

Организация производственного процесса на СТОА осуществляется в соответствии с типовой схемой (рис. 7.2).

Все прибывающие на станцию автомобили сначала подвергаются уборочно-моечным работам, а затем поступают на пост приемки для определения технического состояния автомобиля, необходимого объема работ и их стоимости.

Для определения технического состояния агрегатов, узлов и систем (при необходимости) используются диагностические средства участка диагностирования, который обычно располагается в непосредственной близости от участка приемки.

После приемки автомобиль направляется на посты ТО и ТР или соответствующий производственный участок, где проводятся необходимые работы. После их завершения на постах выдачи осуществляется контроль полноты и качества выполненных работ и автомобиль передается владельцу.

Учитывая, что владелец имеет право заказать выборочный комплекс работ, на СТОА могут осуществляться следующие основные варианты сочетаний работ по ТО и ремонту:

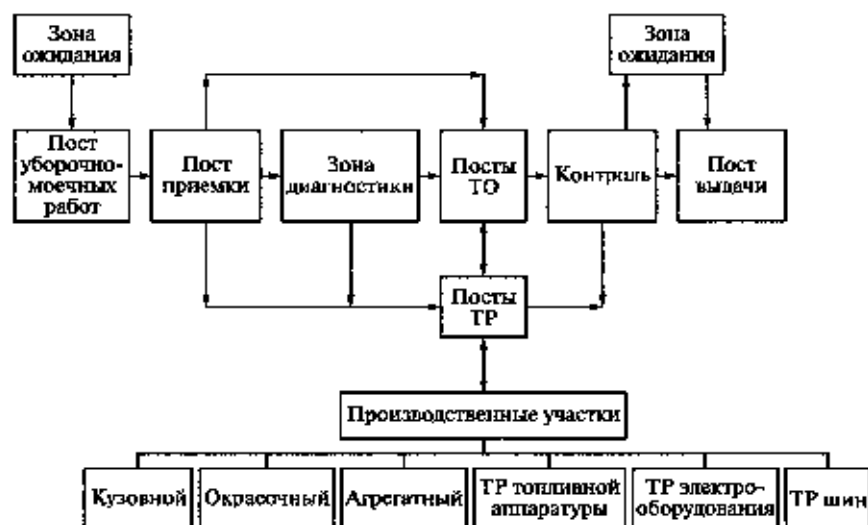


Рис. 7.2. Функциональная схема СТОА

1. Техническое обслуживание согласно талонам сервисной книжки. Автомобиль устанавливают на один из постов ТО, расположенных в зоне ТО и ремонта, проводят регулировочные, крепежные, смазочно-заправочные и другие работы, указанные в талоне, затем моют его и выдают владельцу.

2. Техническое обслуживание в полном объеме согласно талонам сервисной книжки и работы текущего ремонта, необходимость проведения которых была выявлена при приемке. В этом случае автомобиль после проверки систем, влияющих на безопасность, поступает на пост ТР для устранения выявленной неисправности, затем на пост ТО для проведения регламентного обслуживания. После контроля, мойки и чистки он выдается владельцу.

3. Работы текущего ремонта по заявке владельца, требующие дополнительных проверок для четкого определения неисправности (например, неисправность тормозного управления). Автомобиль после мойки направляется на участок диагностирования для локализации неисправности, затем поступает на пост ТР для устранения выявленной неисправности. После контроля качества выполнения ремонтных работ и чистки салона автомобиль выдается владельцу.

4. Работы текущего ремонта по заявке владельца, не требующие дополнительных проверок (например, кузовные или окрасочные работы). Автомобиль после мойки и приемки направляется на специализированный производственный участок для устранения заявленной неисправности. После контроля качества выполнения ремонтных работ и чистки салона автомобиль выдается владельцу.

5. Выборочные работы технического обслуживания, например регулировка углов установки управляемых колес, замена масла в двигателе, регулировка токсичности ОГ. После приемки автомобиль направляется на пост ТО для выполнения работ, заявленных заказчиком. По завершении работ и проверки полноты и качества их выполнения автомобиль выдается владельцу.

Зная реальную загрузку рабочих постов СТОА в данное время, виды и трудоемкость работ, которые необходимо провести на принятых автомобилях, работники станции получают возможность рационально организовать производственный процесс ТО и ремонта, равномерно загружая рабочие посты и производственный персонал, что очень важно. Для этого диспетчерская служба направляет принятые автомобили на соответствующие рабочие посты или посты ожидания и постоянно контролирует процесс и сроки выполняемых работ, указанных в заказе-наряде. В результате обеспечивается значительное увеличение загруженности постов и технологического оборудования и, как следствие, повышается эффективность СТОА.

7.4. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта

Большая часть работ по ТО и ремонту автомобилей, проводимых на СТОА, выполняется на универсальных или специализированных, т.е. надлежащим образом оснащенных, рабочих постах, расположенных в зоне ТО и ТР и на постах производственных участков, которые могут быть тупиковыми и проездными.

Универсальные посты позволяют проводить любые работы по ТО в полном объеме одной бригадой рабочих, которая после завершения работ переходит на другой пост.

Техническое обслуживание на специализированных постах заключается в распределении объема работ ТО по нескольким постам, которые могут быть организованы по поточному или операционно-постовому методу. В обоих случаях после обслуживания на одном посту автомобиль перемещается на другой.

Например, если заказчик желает провести ТО в полном объеме по одному из талонов сервисной книжки, автомобиль устанавливают на универсальный пост, где и проводят все необходимые работы. В случае когда заказаны проверка и регулировка углов установки управляемых колес, автомобиль направляют на специализированный пост, оснащенный специальным стендом.

В связи с этим на СТОА применяют как универсальные, так и специализированные рабочие посты. При этом в обоих случаях используют нормативно-техническую документацию (технологические карты), в которой в определенной последовательности приведены все операции, выполняемые на каждом рабочем посту, перечень ис-

пользуемого оборудования, а также профессия и квалификация исполнителей, нормы времени и технические условия.

Если работы выполняются только на данном конкретном посту (например, пост проверки и регулировки углов установки управляемых колес), составляются и используются постовые технологические карты. Подобные карты применяются и на рабочие места.

7.5. Организация работ на производственных участках

Обычно на территории средних и крупных СТОА организуется зона ожидания, а в производственном корпусе размещаются следующие производственные участки:

- уборочно-моечных работ;
- приемки и выдачи;
- диагностирования;
- посты ТО и ТР, размещаемые в одной зоне;
- предпродажной подготовки;
- агрегатно-механический;
- шиноремонтный;
- кузовной;
- окрасочный;
- обойный;
- ремонта электрооборудования;
- ремонта топливной аппаратуры;
- противокоррозионной обработки кузовов.

Зона ожидания. Предназначена для временного хранения автомобилей. В этой зоне хранят транспортные средства, принятые на СТОА и ожидающие своей очереди на обслуживание или ремонт, а также готовые к выдаче автомобили. Она также может использоваться для временного размещения автомобилей, на которых частично произведены заявленные работы, и они ожидают освобождения определенного поста или участка для выполнения дальнейших работ.

Участок уборочно-моечных работ. Предназначен для удаления загрязнений кузова, салона и агрегатов автомобиля, что необходимо для создания благоприятных условий при выполнении работ технического обслуживания и ремонта. Здесь же проводят полировку кузова как отдельный вид услуг.

Уборочно-моечные работы обычно проводят на нескольких последовательно расположенных постах (уборка, мойка, сушка). В процессе УМР сначала удаляются загрязнения и мусор из салона, багажника и подкапотного пространства, протираются стекла, панель приборов и другие загрязненные поверхности. Затем проводится мойка кузова, предусматривающая предварительное смачивание поверхно-

сти, нанесение специальных моющих растворов и последующее ополаскивание.

Мойка днища, рамы и двигателя осуществляется для улучшения доступа к элементам автомобиля при осмотре, обслуживании и ремонте.

Сушка струей холодного или теплого воздуха производится для удаления с вымытых поверхностей кузова влаги. При использовании теплого воздуха помимо сдувания влаги увеличивается испаряемость воды, что способствует скорейшему высыханию кузова автомобиля.

Полирование лакокрасочного покрытия кузова производится по желанию заказчика для создания эффективного защитного слоя на поверхности и восстановления декоративных свойств лакокрасочного покрытия.

Для уборки салона используют щетки, обтирочный материал и пылесосы. Повышение качества очистки достигается за счет применения специальных моющих и полирующих средств.

Моечные работы выполняются с применением специальных моечных установок. Последнее время для этого в основном используют установки высокого давления (бесконтактная мойка), удаляющие загрязнения за счет подачи под давлением струи воды.

Участок приемки. Приемка — это комплекс работ, направленных на выявление отказов и неисправностей агрегатов, узлов и систем автомобиля при поступлении его на станцию.

Технологический процесс приемки предусматривает:

- ♦ определение общего технического состояния автомобиля, особенно агрегатов, узлов и систем, обеспечивающих безопасность движения;
- ♦ определение необходимого объема работ по обслуживанию и ремонту;
- ♦ ориентировочное определение стоимости работ;
- ♦ согласование работ с клиентом;
- ♦ определение комплектности автомобиля;
- ♦ оформление первичной документации;
- ♦ определение последовательности воздействий на автомобиль.

Выполнение перечисленных работ позволяет вовремя выявить и предотвратить появление отказов и неисправностей, рационально организовать работу станции, снизить затраты времени на техническое обслуживание и ремонт.

Участок приемки состоит из постов приемки и постов подпора. Причем на один пост приемки должно приходиться два-три поста подпора. Для увеличения пропускной способности участка на крупных СТОА приемка выполняется методом технологических рядов, т.е. в каждом ряду производится приемка на определенный вид работ:

- 1 ряд — текущий ремонт;
- 2 ряд — техническое обслуживание;
- 3 ряд — кузовные работы и т.д.

Для более рациональной организации работ и во избежание лишнего маневрирования автомобилей в начале каждой линии вывешивается табло с указанием вида проводимых работ.

Число рядов зависит от объема услуг, предоставляемых станцией. В связи с тем что поток заявок на разные виды обслуживания не одинаковый по времени, необходимо предусмотреть возможность проведения приемки на любом из рядов с наименьшим потоком заявок.

Различают посты приемки напольные и оборудованные подъемником. В технологическом ряду пост с подъемником должен предшествовать напольному посту. Его используют для проведения контрольно-осмотровых работ, а напольный — для стоянки автомобиля во время оформления приемочной документации и согласования объема работ с клиентом.

Такая организация позволяет использовать поточный метод приемки автомобилей и почти полностью ликвидировать простои производственных участков обслуживания и ремонта.

В зоне приемки должны быть в наличии оборудование, приборы и инструменты, необходимые для определения технического состояния автомобиля.

По каждому автомобилю должен проводиться обязательный объем контрольно-осмотровых работ, а также в зависимости от заявки владельца проводятся дополнительные работы.

Технологический процесс приемки

После проведения уборочно-моечных работ клиент загоняет автомобиль в зону приемки.

Контролер-приемщик устанавливает автомобиль на подъемник поста приемки. Затем, осматривая автомобиль и беседуя с клиентом, определяет вид и объем работ, а также необходимость проведения диагностирования. После предварительного определения объема и вида работ приемщик обязан произвести тщательный осмотр автомобиля в соответствии с технологической картой маршрутного осмотра. Во время проведения осмотра он должен регистрировать все обнаруженные им неисправности.

По окончании осмотра приемщик должен перегнуть автомобиль на напольный пост и перейти к оформлению первичной документации, которая включает в себя:

- заявку владельца на проведение ТО и ремонта;
- заказ-наряд;
- приемосдаточный акт о комплектности автомобиля.

Заказ-наряд может оформляться в четырех экземплярах. При этом первый экземпляр с подколотой заявкой владельца (подлинник) остается в кассе СТОА, второй — направляется исполнителю через мастера производственной зоны, третий — экономисту-нормировщику

для подсчета объема реализации услуг, а четвертый — владельцу автомобиля.

Второй экземпляр после выполнения работ направляется в бухгалтерию для расчета зарплаты исполнителя. Также по второму экземпляру исполнитель выписывает требования на получение запасных частей и материалов со склада СТОА.

Заказ-наряд может оформляться и в трех экземплярах. Тогда первый экземпляр с подколотой заявкой владельца (подлинник) остается в кассе СТО (хранится до пяти лет). Второй экземпляр направляется исполнителю бухгалтерии, экономисту (верхняя часть второго экземпляра с номером заказа-наряда используется бухгалтером для расчета заработной платы исполнителя и экономистом для расчета экономических показателей, а нижняя — в качестве требования исполнителя наряда передается на склад для получения запасных частей и материалов). Третий экземпляр выдается владельцу автомобиля. При этом на втором экземпляре может иметься цветная диагональная полоса для отличия его от первого и третьего экземпляров.

В заказе-наряде должны проставляться только те виды работ, согласие на проведение которых дал клиент. При отказе клиента проводить работы, связанные с устранением отказов и неисправностей узлов, агрегатов и систем автомобиля, влияющих на безопасность движения, мастер-приемщик делает об этом отметку на бланке заказа-наряда, а при выдаче автомобиля на бланк ставится штамп «Автомобиль неисправен, эксплуатации не подлежит!». Эта запись подтверждается подписью владельца.

После оформления документов мастер-приемщик отправляет автомобиль в производственную зону. При необходимости проведения нескольких видов работ, например нескольких видов ремонта и обслуживания, он должен выбрать оптимальную схему очередности их проведения с учетом степени загруженности участков и технологической последовательности выполнения работ на данном автомобиле.

Основные работы по определению технического состояния автомобиля, проводимые при приемке, следующие.

1. Проверка двигателя и систем:

- контроль уровня масла, легкости пуска, устойчивости работы двигателя на различных режимах, наличия посторонних стуков, шумов;
- контроль токсичности отработавших газов, проверка герметичности системы охлаждения, натяжения и состояния приводных ремней;
- проверка аккумуляторной батареи (трещины, подтеки, напряжение).

2. Проверка кузова (выявление вмятин, царапин, трещин, вздутия краски), состояния сидений и обивки.

3. Проверка коробки передач, карданного вала, заднего моста (контроль повреждений картера, подтекания масла, люфтов).

Работы по проверке узлов, агрегатов и систем, влияющих на безопасность движения, следующие.

1. Проверка герметичности системы питания двигателя.

2. Осмотр ветрового стекла (трещины, механические повреждения).

3. Проверка арматуры кузова (работы стеклоочистителей, форсунок омывателей стекла, стеклоподъемников, отопителя салона; проверка исправности замков дверей, ремней безопасности, запоров багажника, капота, петель и ограничителей дверей, крепление салона сидений, зеркал заднего вида).

4. Проверка приборов освещения, световой и звуковой сигнализации.

5. Проверка дисков колес и шин (наличие трещин и вмятин дисков, степень износа протектора, наличие разрывов и вздутий шин, давление воздуха в шинах).

6. Проверка рулевого механизма, рулевых тяг, рычагов и пружин подвески на наличие повреждений и люфтов.

7. Проверка приводов стояночного и гидравлического тормозов (нарушение герметичности, механические повреждения трубопроводов и шлангов тормозной системы, уровень тормозной жидкости).

Общая трудоемкость проведения работ по приемке составляет 0,25...0,35 чел.-ч.

Одним из подразделений участка приемки автомобилей является «Стол заказов».

В помещении стола заказов предприятия автосервиса должны быть следующие документы и специальная информация:

- правила оказания услуг (выполнения работ) по ТО и ремонту автотранспортных средств;
- перечень услуг, оказываемых данным предприятием;
- стоимость нормочаса на наиболее часто встречающиеся услуги (диагностика, мойка, ТО по талонам сервисной книжки и т. д.);
- перечень запасных частей повышенного спроса, имеющихся в наличии на текущий день;
- образцы заполнения первичной документации;
- стенд с образцами имеющихся в наличии красок и обивочного материала;
- информация об обслуживающем персонале на производственных участках и в столе заказов;
- информация о местонахождении книги отзывов и предложений, кассы, рабочих мест работников стола заказов и администрации, режиме работы предприятия;
- адреса ближайших предприятий автосервиса и их телефоны;
- данные об обществе по защите прав потребителей.

В столе заказов также должны иметься следующие документы: журнал учета заказов; журнал предварительной записи на ТО и ремонт автомобилей; журнал очередности записи на запасные части (в том числе для инвалидов ВОВ); контрольный экземпляр нормативов трудоемкости работ по моделям автомобилей; преискуранты на запасные части; Положение о государственном периодическом техническом осмотре автомобилей; журнал учета выдачи справок о готовности автомобилей к техосмотру (в случае наличия договора между СТОА и ГИБДД); каталоги запасных частей на автомобили; книга отзывов и предложений; Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам; Правила обслуживания иностранных автотуристов; инструкции по эксплуатации автомобилей; руководства по ремонту автомобилей РД 37.009.024 — 92 и Приемка, ремонт и выпуск из ремонта кузовов автомобилей предприятиями автотехобслуживания; Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и другие нормативные документы.

Нормативные документы должны выдаваться заказчику по первому требованию.

Полная оплата выполненных услуг производится владельцем после завершения всех работ, указанных в заказе-наряде, после чего автомобиль выдается заказчику.

Участок диагностирования. Техническое диагностирование на СТОА проводится при предпродажной подготовке ($D_{п.п}$), приемке (D_n), выполнении ТО и ТР (D_p), при контроле качества выполненных работ (D_k) и в качестве отдельного вида услуг по заявкам (D_z) (рис. 7.3).

Диагностирование D_p при приемке автомобилей позволяет объективно определить их техническое состояние, уточнить объем работ, обеспечивающих восстановление работоспособности АТС.

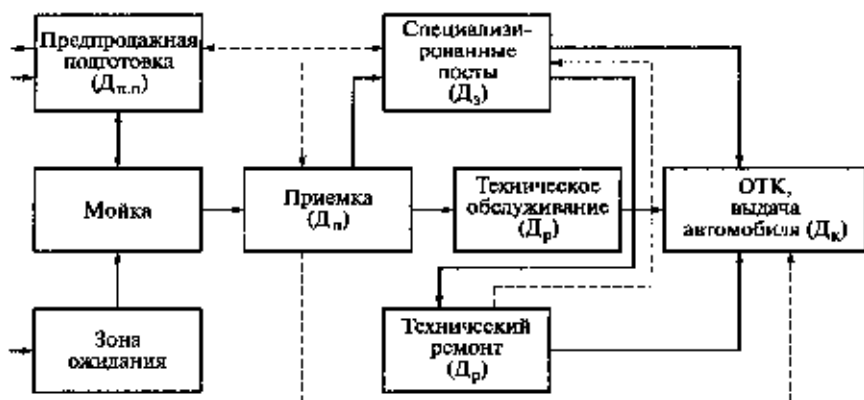


Рис. 7.3. Схема организации диагностирования автомобилей на СТОА

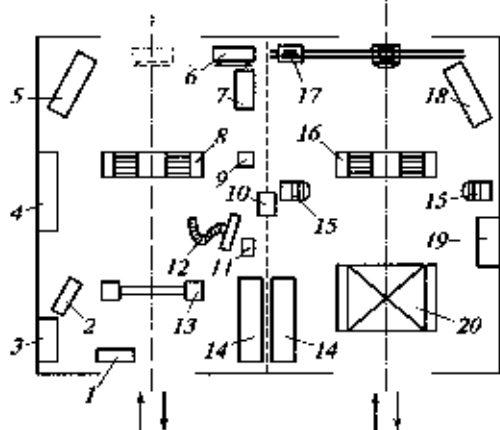


Рис. 7.4. Планировка двухпостового участка диагностирования на СТОА:

1 — площадочный стенд для проверки установки управляемых колес; 2 — пульт управления площадочного стенда; 3 — инструментальный шкаф; 4 — стеллаж с комплектом СТОД углубленного диагностирования; 5 — пульт управления и индикации тягового стенда; 6 — вентилятор; 7 — мотор-тестер; 8 — роликовый узел тягового стенда; 9 — расходомер топлива; 10 — воздушорадиационная колонка; 11 — газоанализатор; 12 — устройство для отвода отработавших газов; 13 — стенд для проверки амортизаторов; 14 — верстак; 15 — станок для балансировки колес на автомобиле; 16 — роликовый узел тормозного стенда; 17 — прибор для проверки установки фар; 18 — пульт управления и индикации тормозного стенда; 19 — верстак; 20 — подъемник.

Диагностирование D_p применяют при проведении регулировочных работ, проводимых на постах ТО и ТР.

Диагностирование D_k проводят при оценке качества выполненных на СТОА работ.

Диагностирование D_s по заявкам владельцев проводят на специализированных постах, оснащенных современным стационарным и переносным технологическим оборудованием.

Участок диагностирования размещается в непосредственной близости от участков приемки и постов ТО и ремонта.

Выбор оборудования и инструмента в основном определяется мощностью СТОА и видами оказываемых ею услуг, а регламентируется табелем технологического оборудования и специнструментов для СТОА.

Обычно на производственной площади участков диагностирования организуются тупиковые или проездные посты (рис. 7.4—7.6), которые могут быть однопостовыми, двухпостовыми, а иногда и трехпостовыми.

Зона технического обслуживания и ремонта. Обычно на СТОА посты ТО и ТР размещаются в одной зоне.

Посты технического обслуживания предназначены для осуществления регламентных работ, обеспечивающих снижение интенсив-

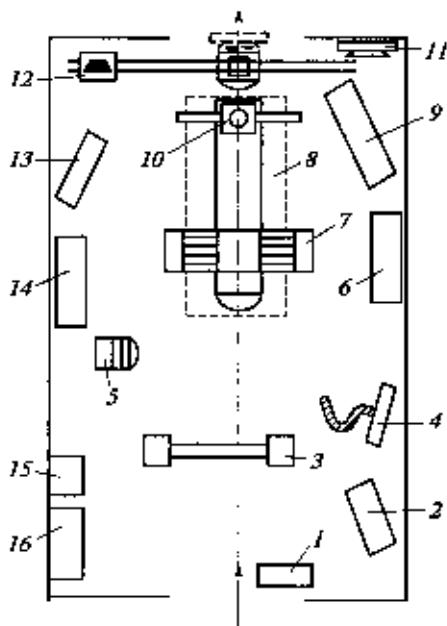


Рис. 7.5. Планировка поста диагностирования с комбинированным стендом для проверки тяговых и тормозных свойств грузовых автомобилей:

1 — площадочный стенд для проверки установки управляемых колес; 2 — пульт индикации площадочного стенда; 3 — стенд для проверки амортизаторов; 4 — устройство для отвода отработавших газов; 5 — станок для балансировки колес на автомобиле; 6 — стеллаж с переносными приборами углубленного диагностирования; 7 — роликовый узел комбинированного стенда; 8 — осмотровая канава (при необходимости); 9 — мотор-гостер; 10 — подъемник; 11 — вентилятор; 12 — прибор для проверки и установки фар; 13 — пульт управления и индикации комбинированного стенда; 14 — стеллаж-верстак; 15 — воздухоподдаточная кнопка; 16 — инструментальный шкаф

ности изменения параметров технического состояния агрегатов и систем автомобиля, выявление и предупреждение отказов и неисправностей. Техническое обслуживание заключается в наружном осмотре автомобиля и выполнении регулировочных, контрольных, крепежных, смазочно-заправочных работ, а также оно предусматривает проверку функционирования двигателя, рулевого управления, механизмов и приборов, электротехнические, шинные и прочие работы.

В данной зоне располагаются подъемники, специализированное технологическое оборудование и инструменты для проведения работ.

Регулировочные работы предусматривают восстановление работоспособности систем, механизмов и агрегатов автомобиля до уровня, требуемого техническими условиями. Зазоры, свободный ход,

люфты регулируются с помощью предусмотренных конструкцией специальных механизмов.

Крепежные работы при обслуживании необходимы для устранения обнаруженных подтеканий масла, тормозной жидкости, антифриза, топлива и других технических жидкостей через соединения. Также проверяется затяжка резьбовых соединений двигателя, коробки передач, элементов подвески, рулевого управления и др.

Смазочно-заправочные работы включают в себя проверку уровня, долив или замену масла в агрегатах и механизмах автомобиля, дозаправку или замену тормозной и охлаждающей жидкостей, замену фильтрующих элементов и т. д.

Посты текущего ремонта предназначены для проведения операций по восстановлению исправного состояния автомобиля посредством замены изношенных и поврежденных деталей на новые или

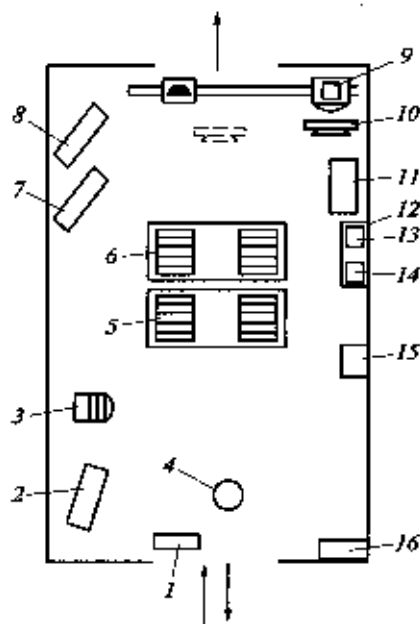


Рис. 7.6: Планировка поста диагностирования при ограниченных производственных площадях:

1 — площадочный стенд для проверки установки управляемых колес; 2 — пульт индикации площадочного стенда; 3 — станок для балансировки колес на автомобиле; 4 — устройство для отвода отработавших газов; 5 — роликовый узел тягового стенда; 6 — роликовый узел тормозного стенда; 7 — пульт индикации тормозного стенда; 8 — пульт индикации тягового стенда; 9 — прибор для проверки установки фар; 10 — вентилятор; 11 — мотор-тестер; 12 — стеллаж с переносными приборами углубленного диагностирования; 13 — газоанализатор; 14 — расходомер топлива; 15 — воздухоподаточная колонка; 16 — верстак

отремонтированные. Все ремонтные работы на СТОА по характеру и месту производства подразделяются на работы, выполняемые непосредственно на автомобиле, и на работы, производимые на производственных участках. При наличии на станции специализированных участков на постах производятся в основном разборочно-сборочные операции по замене отдельных деталей или снятию и установке агрегатов. Остальные работы в зависимости от их вида распределяются по агрегатному, электротехническому, шиноремонтному и другим участкам, куда направляются на ремонт снятые с автомобиля узлы и агрегаты.

Разборку и сборку автомобиля, его агрегатов и узлов производят на подъемниках с применением соответствующего оборудования, инструментов и приспособлений. Широко используются специальные отвертки, съемники и гайковерты.

Агрегатно-механический участок. Предназначен для восстановления работоспособности агрегатов, механизмов трансмиссии и рулевого управления. Вследствие того что крупные дилерские станции ремонт агрегатов не осуществляют, а производят замену неисправного элемента на новый, необходимость в таком участке у них отсутствует. Агрегатно-механические работы чаще производятся на средних и малых станциях, куда обращаются владельцы послегарантийных автомобилей. Однако для выделения специального помещения под названные работы у таких станций, как правило, не хватает производственных площадей. Поэтому для производства агрегатно-механических работ на таких СТОА отводится часть общего пространства в зоне ТО и ТР, которая оснащается необходимым оборудованием. Для выполнения ремонтных работ используются прессы, токарно-винторезные и вертикально-сверлильные станки, приспособления и оснастку.

Как правило, выполнение работ по ремонту агрегатов сводится в таких случаях к частичной разборке и замене вышедших из строя деталей на новые, что является текущим ремонтом.

Участок ремонта и зарядки аккумуляторных батарей. В настоящее время он теряет свою актуальность, так как промышленность перестала выпускать сухозаряженные аккумуляторные батареи, которые требовали перед их запуском в эксплуатацию и установкой на автомобиль приготовления электролита с последующей заливкой его в батарею, а затем и ее зарядки. Современные аккумуляторные батареи являются малообслуживаемыми, выпускаются и продаются они уже в заряженном состоянии и заполненные электролитом.

При диагностировании электрооборудования или его ремонте к автомобилю подключается пускозарядное устройство, позволяющее не только не расходовать электроэнергию аккумуляторной батареи, тем самым разряжая ее, но и параллельно производить ее зарядку. Так как пускозарядное устройство легко перемещается, соответствен-

но осуществлять заряд батареи можно на любом посту даже во время ремонта автомобиля. При этом отпадает необходимость в отсоединении и снятии АКБ с автомобиля. Это особенно актуально для современных транспортных средств, когда отключение батареи может повлечь за собой необходимость в переустановке программного обеспечения, обеспечивающего функционирование различных систем автомобиля.

Обособлено расположенные участки ремонта АКБ еще сохранились на СТОА в городах, основную долю парка в которых составляют автомобили с батареями, требующими периодического обслуживания или ремонта.

Участок ремонта топливной аппаратуры. Предназначен для восстановления работоспособности отдельных элементов топливной системы бензиновых и дизельных автомобилей. Узлы, снятые с автомобилей в зоне ТО и ТР, доставляют на участок, где разбирают, дефектуют, заменяют негодные детали на новые или отремонтированные, собирают и испытывают, а затем устанавливают на автомобили.

Участок ремонта электрооборудования. Предназначен для восстановления работоспособности генераторов, стартеров и других потребителей электроэнергии.

Работы по ремонту топливной аппаратуры и электрооборудования обычно организуют на СТОА, обслуживающих послегарантийные автомобили. Вследствие ограниченных финансовых возможностей владельцы автомобилей заказывают восстановительный ремонт вышедшего из строя элемента, что дешевле приобретения и установки нового.

Иногда участки ремонта топливной аппаратуры и электрооборудования ввиду технологического тяготения их друг к другу объединяют. Для проведения работ используют специальные стенды и инструмент, для которых выделяется рабочее место в зоне текущего ремонта, но может быть организован и отдельный участок.

Обойный участок. Предназначен для работ по монтажу-демонтажу внутренней обивки салона, ремонту обивки, деталей интерьера и ремонту сидений. Чаще всего обойные работы совмещают с кузовными и для обеспечения доступа к поверхностям, требующим специальных последующих воздействий, выделяя для этого специальное рабочее место.

Шиноремонтный участок. Предназначен для снятия колес, их монтажа-демонтажа, ремонта камер и пневматических шин. Как правило, для производства этих работ может выделяться пост с подъемником, а рядом отводится место для стенда по монтажу-демонтажу шин, балансировочного стенда, электровулканизатора и верстака.

Снятие и установка колес производится на подъемнике, но возможны варианты, когда работы выполняются на напольном посту с применением подкатных домкратов.

В настоящее время на большинстве станций отдельный шиномонтажный участок не создается, а задействуются специальные рабочие места в зоне ТР.

Ремонт камер зависит от вида и размера повреждения.

Проколы протекторов шин устраняются при протягивании через обнаруженное отверстие в шине специального ремонтного текстильного волокна, пропитанного клеевым составом (клей заполняет собой отверстие и при контакте с воздухом быстро застывает), или восстанавливают с помощью специальных ремонтных «грибков» в виде зонтика, которые устанавливают в проколы изнутри покрышки и приклеивают. Торчащая ножка после застывания клея обрезается, а неровности закрываются самовулканизирующей заплаткой. Другие, более серьезные, повреждения шин восстанавливают вулканизацией. Для этого края повреждения срезаются под конус вершиной вниз, который затем заполняется сырой резиной.

После ремонтных работ собранное колесо балансируется на стенде для устранения статического и динамического дисбалансов.

Кузовной участок. Предназначен для ремонта повреждений кузова. При этом поврежденные места зачищают, производят сварку сопряженных деталей, а также правку и выравнивание поврежденных поверхностей и при необходимости подгонку вновь устанавливаемых деталей по месту.

Продукты коррозии удаляются металлическими щетками или преобразователями ржавчины.

Сварочные работы проводятся для постановки деталей кузова, заменяющих поврежденные. При этом могут привариваться как накладки из металла, так и целые элементы кузова. Вместо поврежденного участка приваривают аналогичную ремонтную деталь (панель), поставляемую в виде запасных частей или вырезанную из утильного кузова другого автомобиля. Такой ремонт носит название панельного метода.

Незначительные вмятины устраняются правкой в холодном состоянии или с предварительным подогревом поврежденного места до температуры 600...650 °С. Для этого применяются рихтовочные молотки и поддержки-наковальни различной формы под профиль поврежденного участка.

Восстановление поврежденных в ДТП кузовов состоит в вытяжке их деформированных участков. Для вытяжки используются специальные стенды. Затем проводится контроль геометрических параметров базовых точек кузова. При несоответствии геометрии кузова требуемой работы по вытяжке повторяют. Отдельные деформированные элементы кузовных панелей вытягиваются специальными приспособлениями с ручным или механизированным приводом.

Окрасочный участок. Предназначен для восстановления на автомобиле лакокрасочного покрытия. Технологический процесс окраски включает в себя несколько последовательных этапов.

1. На постах подготовки к окраске выровненная на кузовном участке поверхность очищается от старой краски, окалины и ржавчины механическим способом (металлическими скребками, проволочными щетками, шлифовальными машинками).

2. Подготовленную поверхность обезжиривают, сушат и грунтуют для создания высокой адгезии последующего слоя шпатлевки или краски. Грунтовка наносится тонким ровным слоем толщиной до 20 мкм и сушится.

3. Для дополнительного выравнивания поверхности, сглаживания рисок и незначительных углублений на загрунтованную поверхность наносят шпатлевку. После высыхания каждого слоя шпатлевки ее шлифуют с помощью шлифовальной машинки и мелкозернистой шкурки для удаления неровностей, царапин и рисок, образовавшихся от шпателя.

4. На готовую для окрашивания поверхность наносится слой грунтовки. После высыхания грунтовки деталь окрашивают.

Окрашенная поверхность должна быть ровной и гладкой, без потеков, царапин и растрескивания. Глянec окрашенной поверхности должен быть равномерным, без пятен. Не допускается просвечивание грунтовки, шпатлевки или неокрашенных мест, повышенной сорности и зернистости.

Лакокрасочное покрытие наносится в окрасочно-сушильных камерах с помощью краскораспылителя. Сушка окрашенной поверхности осуществляется там же при температуре до 70 °С. Для сушки незначительных по размерам поверхностей или небольших отдельных элементов автомобиля используются передвижные инфракрасные панели.

Участок противокоррозионной обработки кузовов автомобилей. Противокоррозионная обработка автомобилей, выполняемая на специализированном посту, предназначена для защиты кузова и его элементов от коррозии. Автомобиль моют, сушат, а затем днище кузова, внутренние поверхности крыльев и скрытые полости покрывают специальными составами.

7.6. Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания

Первичный документооборот. При оказании услуг отношения между потребителем и исполнителем сопровождаются составлением ряда документов. К первичным документам относятся заявка, приемосдаточный акт и заказ-наряд. Дополнительно заполняются требования на запасные части и материалы и сводный лист расхода запасных частей и материалов, в которых отражается информация по

запасным частям и материалам, полученным со склада СТОА и использованным при выполнении работ.

Основанием для открытия заказа является заявка на ТО и ТР (рис. 7.7), которая заполняется приемщиком в трех экземплярах. Первый экземпляр прилагается к наряду-заказу, второй — передается диспетчеру, а третий — заказчику. Если принимаемый автомобиль принадлежит юридическому лицу, с ним подписывается специальный договор.

В заявке указываются реквизиты СТОА, данные автомобиля и его владельца, перечисляются работы, заявленные заказчиком.

Другим первичным документом на принятое от заказчика АТС является приемосдаточный акт, в котором отражается информация по внешним и внутренним повреждениям автомобиля и его комплектности.

Прием заказа к исполнению оформляется заказом-нарядом, заполняемым при приеме автотранспортного средства на СТОА. В нем указываются реквизиты СТОА, данные автомобиля и его владельца, соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, их объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности, необходимые для выполнения этих работ.

Все перечисленные документы оформляются и заполняются различными структурными подразделениями станции и перемещаются по мере выполнения требуемых воздействий на автомобиль (рис. 7.8).

Персонал стола заказов 1 оформляет заявку на ремонт или обслуживание и определяет ориентировочную стоимость услуг.

На участке приемки и выдачи 3 оформляют приемосдаточный акт в двух экземплярах, заполняют заказ-наряд и сводный лист расхода запасных частей и материалов. После завершения заявленных работ перед выдачей автомобиля клиенту проводится контроль полноты и качества выполненных работ и после оплаты оказанных услуг выдают владельцу пропуск на выезд.

Диспетчерская 4 контролирует сроки исполнения отдельных работ и всего заявленного их перечня согласно заказу-наряду на каждом конкретном автомобиле, следит за его движением по участкам и зонам СТОА, осуществляет оперативное планирование производственной деятельности станции.

В зоне ТО и ремонта 5 оформляют требования на запасные части и материалы, получают их со склада, выполняют заявленные работы, составляют сводный лист расхода запасных частей и материалов и вносят данные в заказ-наряд.

На складе запасных частей и материалов 6 обрабатывают информацию сводного листа расхода запасных частей и материалов, подтверждают факт выдачи запасных частей и ведут учет складских запасов.

В бухгалтерии 7 производят калькуляцию заказа, определяют стоимость выполненных работ и использованных запасных частей и

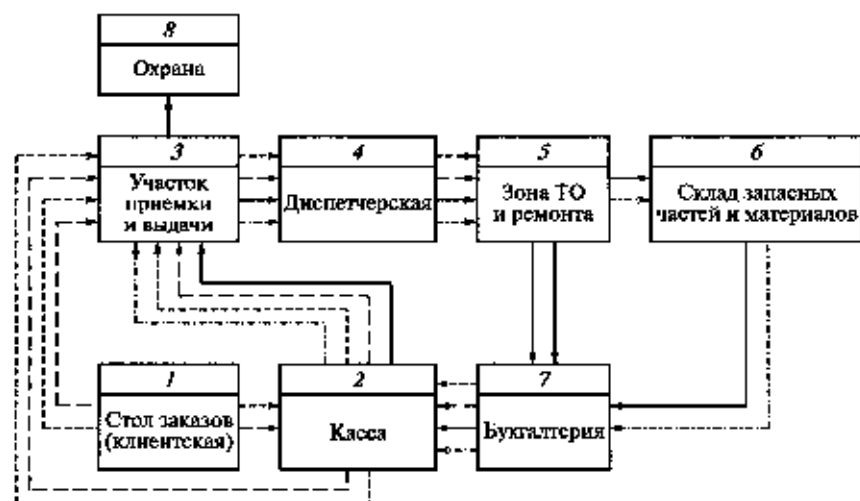


Рис. 7.8. Схема документооборота СТО:

— — — — — приемосдаточный акт; — — — — — заказ-наряд; — — — — — заявка на обслуживание (ремонт); — — — — — сводный лист расхода запасных частей и материалов; — — — — — пропуск на выезд

материалов по каждому заказу-наряду, а также после обработки сводного листа расхода запасных частей и материалов ведут учет материальных ценностей и хранимых запасов, здесь же осуществляют хранение первых экземпляров первичных документов.

Касса 2 осуществляет расчет с клиентами за предоставленные услуги после обработки в бухгалтерии заказа-наряда и сводного листа расхода запасных частей и материалов.

Охрана 8 проверяет у клиента наличие пропуска на выезд, оплаченного заказа, документов на автомобиль.

Приемосдаточный акт, находящийся у мастера-приемщика и мастера подготовки производства, заполняется в двух экземплярах: 1-й экземпляр прикладывается к заказу-наряду, а 2-й — находится у заказчика. На основании заказов-нарядов и приемосдаточных актов составляются суточные и месячные графики загрузки участков СТОА, план-график восстановительного ремонта автомобилей и делаются соответствующие записи в журнале движения заказов-нарядов.

Сменное задание оформляется на бригаду, звено или исполнителя кузовных работ. Наименование операций и их стоимость выписывают из заказов-нарядов. В конце месяца сменное задание, утвержденное начальником цеха и старшим мастером, передается в отдел труда и заработной платы для начисления заработной платы.

Данная схема документооборота характерна для крупных и средних СТОА.

При этом в процессе выполнения работ может наблюдаться различная очередность прохождения документов через структурные подразделения предприятия. Возможны следующие варианты:

- а) 1—3—4—5—6—7—2—3—8;
- б) 1—2—3—4—5—6—7—2—3—8;
- в) 1—3—4—5—7—2—3—8.

Вариант «а» является наиболее применяемым. Здесь автомобиль, поступающий на станцию для выполнения работ по ТО и ТР, после оформления заявки направляется на пост приемки, где с использованием средств диагностирования определяется его общее техническое состояние. После согласования работ с клиентом автомобиль поступает в зону ТО и ремонта. В случае необходимости используют запасные части и материалы, что фиксируется в соответствующих документах. После выполнения заявленных работ владелец производит оплату согласно заказу-наряду и, получив пропуск на выезд, покидает станцию.

В случае проведения сложного ремонта, который сопровождается большими материальными затратами, и при необходимости замены дорогостоящего элемента, отсутствующего в данный момент у исполнителя, используется вариант «б». В этом случае в отличие от варианта «а» дополнительно перед началом работ у заказчика могут потребовать внесения в кассу авансового платежа за работу или за заказываемый узел (агрегат).

Вариант «в» возможен в том случае, когда техническое обслуживание или ремонт производится только с использованием запасных частей и материалов, предоставленных заказчиком. При этом составления сводного листа расхода запасных частей и материалов не требуется, так как информация об этом отражается в приемосдаточном акте.

На малых СТОА, у которых зачастую отсутствуют такие структурные подразделения, как участок приемки и выдачи, диспетчерская, охрана, схема документооборота значительно упрощается и может выглядеть следующим образом:

- а) 1—5(3)—6—2;
- б) 1—2—5(3)—6—2;
- в) 1—5(3)—2.

При варианте «а» автомобиль, поступающий на станцию для выполнения работ по техническому обслуживанию или ремонту, после заполнения заявки устанавливается на пост в зоне ТО и ремонта, где проводятся необходимые работы. При этом приемка осуществляется на этом же посту.

Варианты «б» и «в» соответственно предусматривают внесение предоплаты или использование запасных частей и материалов, предоставленных заказчиком.

Анализ деятельности СТОА. Практически вся необходимая информация для оценки деятельности СТОА содержится в заказах-

нарядах. Ее анализ позволяет определять объем реализации услуг и рассчитывать зарплату исполнителей, а также вести учет использованных запасных частей и материалов.

Текущее планирование. На основе заказов-нарядов и приемо-сдаточных актов составляются суточные и месячные графики загрузки производственных участков СТОА и план-график восстановительного ремонта автомобилей (рис. 7.9). На их основе составляются сменные задания для участков, бригад и исполнителей, которые утверждаются начальником или старшим мастером и в конце месяца передаются в бухгалтерию для начисления заработной платы.

В целях контроля выполнения запланированных работ диспетчер СТОА на основании отчетов мастеров производственных участков составляет производственный отчет, по которому при необходимости составляют акт незавершенного производства.

На основании первичных и сводных документов осуществляется непосредственное управление производством на СТОА. Его осуществляет руководитель по работе с клиентами, которому подчинены следующие структурные подразделения: отдел (группа) по работе с клиентами, производственно-технический отдел, отдел снабжения, начальники участков, старшие мастера и бригадиры.

Структура аппарата управления производством СТОА различной мощности приведена в табл. 7.1.

Оценка деятельности СТОА. Основным показателем, по которому оценивается деятельность СТОА, является объем реализации

Таблица 7.1. Структура управления производством на СТОА

| Категории работников по подразделениям ¹ | СТОА с числом постов | | | | | | |
|---|----------------------|-------|-------|-------|-------|------|---------|
| | 51 и более | 36—50 | 20—35 | 16—20 | 11—15 | 6—10 | Менее 6 |
| Начальник подразделения по работе с клиентами | + | + | — | — | — | — | — |
| Участок по работе с клиентами: | | | | | | | |
| начальник участка | + | + | + | — | — | — | — |
| старший мастер | + | + | + | + | + | + | — |
| инженер-технолог (мастер-приемщик) | + | + | + | + | + | + | + |
| мастер подготовки производства | + | + | + | + | + | + | — |
| оператор | + | + | + | + | + | — | — |
| кассир по приемке выручки | + | + | + | + | + | + | + |

| Категории работников по подразделениям ¹ | СТОА с числом постов | | | | | | |
|---|----------------------|-------|-------|-------|-------|------|---------|
| | 51 и более | 36—50 | 20—35 | 16—20 | 11—15 | 6—10 | Менее 6 |
| Производственно-диспетчерский отдел: | | | | | | | |
| начальник отдела | + | + | — | — | — | — | — |
| старший диспетчер | + | + | — | — | — | — | — |
| диспетчер | + | + | + | + | + | + | + |
| Линейный персонал: | | | | | | | |
| начальник цеха | + | — | — | — | — | — | — |
| начальник участка | + | + | — | — | — | — | — |
| старший мастер | + | + | + | + | + | + | — |
| мастер | + | + | + | + | + | + | + |
| мастер (контролер) ОТК ² | + | + | + | + | + | + | — |

¹ Численность персонала устанавливается по нормативам численности или исходя из потребности.

² Если по штатному расписанию СТОА не имеет ОТК, то его функции выполняет группа по работ с клинтами.

бытовых услуг по ТО и ремонту АТС, принадлежащих гражданам. Определяют его, суммируя стоимость выполненных работ по ТО и ТР автомобилей и всех других оказанных услуг, в том числе уборочно-моечных и шиномонтажных работ, а также работ по предпродажной подготовке, работ по ТО и ремонту АТС в период гарантии и всех других услуг, предусмотренных ОКУН.

При этом в стоимость услуг не включают стоимость запасных частей и материалов, отдельно оплачиваемых потребителем.

При выполнении заказов организаций, оплачиваемых по безналичному расчету, их включают не в объем реализации бытовых услуг, а в общий объем реализации промышленной продукции (стоимость бытовых услуг, стоимость услуг сторонним организациям, стоимость проданных автомобилей, запасных частей, материалов и автопринадлежностей).

7.7. Современные информационные технологии управления работой СТОА

На предприятиях, проводящих техническое обслуживание и ремонт автомобилей, можно выделить несколько специфических, но взаимосвязанных информационных потоков, обработка и поддержа-

ние функционирования которых должны обеспечиваться отдельными информационными подсистемами. Среди них есть стандартные — обеспечение бухгалтерско-финансовой деятельности предприятия, кадровая подсистема, учет выполненных работ и т. д. Есть и специфические информационные потоки, определяемые особенностями деятельности конкретного предприятия. Проблема информационной поддержки процесса проведения ТО и ремонта автомобилей на СТОА в последние годы усложнилась в связи с тем, что парк эксплуатируемых в России автомобилей значительно расширился, а марочная структура этого парка существенно увеличилась. Разница в технологиях проведения ТО и ТР автомобилей разных марок и моделей требует расширения штата специалистов по ремонту, накопления различных запасных частей и расходных материалов.

Для решения этих проблем администрация предприятий автосервиса вынуждена содержать значительный штат бухгалтеров, учетчиков, кладовщиков, менеджеров разных уровней и т. д. Однако ошибки в учете не исключаются, а возможности анализа остаются ограниченными.

Эффективное средство для совершенствования работы предприятия — применение информационных технологий. Для того чтобы оперативный учет и контроль на предприятии автосервиса соответствовали динамике современного бизнеса, предприятие должно быть оснащено программным обеспечением, способным реально влиять на результативность его работы.

Программное обеспечение (ПО), поддерживающее работу информационных систем СТОА на территории России, различают фирменное — поставляемое на станции-дилеры, проектируемое и разрабатываемое фирмой — производителем автомобилей и обязательное для применения на СТОА дилеров, и разрабатываемое отдельными специализированными фирмами по заказу СТОА.

Основным элементом в современных информационных системах является автоматизированное рабочее место (АРМ) — проблемно-ориентированный программно-технический комплекс, вынесенный на рабочее место и автоматизирующий в режиме диалога некоторый набор управленческих процедур конечного пользователя при его непосредственном участии. Анализ опыта реализации информационных систем показывает, что до недавнего времени многие предприятия автосервиса шли своим путем, совершая при этом следующие одинаковые ошибки:

- отсутствие комплексного подхода к решению задач СТОА на единой программно-технической базе, т. е. в целях экономии средств поэтапно автоматизировались отдельные виды работ (складской учет, бухгалтерский учет, учет проведенных ТО и ремонтов и др.) без проработки всей схемы информационной системы;
- заказывание (приобретение) программных средств у разных разработчиков, использовавших мало совместимые системы програм-

мирования, в результате чего невозможно реализовать прямой обмен данными между АРМ, что снижает эффективность работы всей системы;

- механический перенос существующего документооборота при создании АРМ в прикладные программы, а он зачастую далек от совершенства;
- реализация в основном учетно-статистических задач. При этом недостаточное внимание уделялось задачам управления затратами, работе с клиентами и с контрагентами, оперативному планированию проведения работ и т. д.;
- выдача персоналу предприятий только выходных форм, анализ которых и лежит в основе принятия управленческих решений. При этом не использовались такие мощные средства, как экспертные системы, позволяющие автоматизировать процессы принятия решений;
- ручной ввод информации в компьютер, увеличивающий вероятность получения ошибочных данных или сознательного искажения информации.

Первичная информация должна вводиться в ЭВМ один раз через АРМ того подразделения, где она возникает, а затем должна обеспечиваться возможность ее использования любым подразделением предприятия. Поиск, обмен, обработка и анализ информации должны выполняться автоматически с помощью прикладных программных средств.

При реализации новых информационных систем на существующих предприятиях необходимо обеспечить:

- пересмотр всей структуры и схемы документооборота предприятия, т. е. сокращение до минимума первичной документации и (по возможности) формирование ее на компьютерах, исключение из оборота всех вторичных и промежуточных носителей информации;
- отделение нормативно-справочной информации от постоянно изменяющейся текущей и хранение ее на магнитных носителях;
- использование единой нормативно-справочной информации всеми подразделениями предприятия;
- однократный ввод первичной информации в ЭВМ с использованием всех возможностей систем управления базами данных (СУБД);
- реализацию обмена информацией между подразделениями станции через локальную компьютерную сеть;
- перераспределение задач между подразделениями станции в целях сокращения обменных информационных потоков;
- работу всех информационных подсистем в режиме реального времени.

Структура информационной системы СТОА. Структура информационной системы предприятия в зависимости от объема выполняемых работ, размера автосервиса, видов оказываемых услуг

может быть различной. Обычно она включает в себя комплекс следующих взаимосвязанных АРМ:

- отдела кадров;
- мастера зоны ТО и ТР;
- стола заказов;
- диагноста (присмещика);
- диспетчера;
- бухгалтерии;
- планового отдела;
- коммерческого отдела;
- склада;
- отдела снабжения;
- отдела автоматизации (администратора сети).

Кроме того, в систему со своими правами доступа включаются АРМ руководителей автосервиса и отдельных служб.

Сразу следует отметить, что информационная структура и функции отдельных АРМ будут разными для различных типов станций. При этом в зависимости от размера станции на одном компьютере могут концентрироваться несколько АРМ, так же, как и функции АРМ одного типа могут быть продублированы на нескольких компьютерах. Однако независимо от этого все АРМ должны работать в рамках единой сети с использованием единой базы данных.

Функционирование предприятий автосервиса имеет немало специфических особенностей, поэтому использование для их автоматизации универсальных бизнес-программ, как правило, не бывает успешным, многие важные стороны работы автосервисов в них не отражены.

Комплексное решение проблем информационной поддержки процессов управления на СТОА закладывается при проектировании специализированного программного обеспечения фирмами — производителями автомобилей для своих дилеров. Однако они специализированы по конкретным маркам автомобилей и для большинства других автосервисов нерентабельны из-за своей высокой стоимости.

В такой ситуации, как уже отмечалось, для большинства СТОА может быть признано эффективным применение специализированного ПО, поддерживающего работу информационных систем, позволяющих совершенствовать управление предприятием за счет своевременного получения достоверной и полной информации о фактическом состоянии производственных процессов, движении документов и материальных ценностей, оперативного и качественного анализа финансовой и производственной деятельности, принятия обоснованных управленческих решений.

Информационная система, разработанная на основе современных информационных технологий, должна обеспечивать:

- использование системы управления базами данных, обеспечивающей надежную работу с большими объемами информации, высокую скорость доступа к данным, безопасность их хранения;

- возможность работы в локальной вычислительной сети с неограниченным числом рабочих мест, обеспечивающей формирование базы данных в режиме реального времени;
- полную совместимость данных, вводимых в систему с разных АРМ;
- возможность в соответствии с потребностями предприятия быстрого наращивания функций разработчиком или самостоятельно;
- в реальном времени контроль за состоянием документов, состоянием и движением автомобилей, материалов, запасных частей и широкий спектр других событий (например, отказов оборудования);
- повышение культуры работы с клиентами как на этапе приемки автомобиля, так и при выполнении работ в зоне ТО и ТР, используя разнообразную оперативную информацию о прохождении процесса обслуживания автомобиля;
- создание базы данных о клиентах, ведение истории обслуживаний и ремонтов автомобилей;
- ведение складского хозяйства, помощь в расчете и грамотном управлении запасами, создание запаса материалов и запасных частей;
- контроль качества ремонта на основе анализа рекламаций при повторных обращениях клиентов, отслеживание источников дефектных деталей и т. д.;
- быстрое получение оперативных отчетов о деятельности предприятия в режиме реального времени;
- самостоятельный контроль достоверности информации в первичных документах, при этом необходимо либо разрешать, либо отмечать случаи противоречия в данных, формируемых различными подразделениями;
- обеспечение глубокого и качественного анализа данных (работы персонала, заездов автомобилей, расхода запасных частей, анализа финансовой и производственной деятельности в целом и т. д.) в различных плоскостях с помощью специальных аналитических средств;
- сокращение трудоемкости и сроков формирования первичных документов, а также возможность гибкой реорганизации управления предприятием;
- надежность системы защиты данных от утечки и сбоев оборудования;
- снижение совокупных затрат при внедрении и сопровождении новой информационной системы по сравнению с предшествующей.

Современная информационная система должна быть не слишком требовательна к техническим ресурсам и легка в освоении пользователями, имеющими минимальные навыки работы на компьютере.

Информационная программа «Автосервис и автосалон»

Программный комплекс «Автосервис и Автосалон для платформы 7.7» предназначен для автоматизации хозяйственной деятельности предприятий, занимающихся автосервисом, торговлей автомобилями и запасными частями к ним. Этот комплекс может функционировать как на небольшом автосервисе, так и на крупной фирме, имеющей в своем составе несколько станций.

Основные сведения. Программа «Автосервис и Автосалон для платформы 7.7» является конфигурацией для «1С: Предприятие 7.7». Для ее работы требуется наличие компонента «Оперативный учет», который входит в продукты «1С: Торговля и склад 7.7» и «1С: Комплексная поставка 7.7». Данная программа автоматизирует следующие аспекты хозяйственной деятельности предприятий автосервиса: документооборот, учет выполнения ремонтных работ и реализации запасных частей через ремонтную зону, учет выработки по исполнителям и мастерам, торгово-складскую деятельность предприятия, учет взаиморасчетов с контрагентами, анализ оперативных данных для принятия управленческих решений (позволяет проводить анализ колебаний и темпов роста заездов автомобилей по дням недели, по месяцам, по году в целом, загрузки исполнителей работ и коэффициента использования рабочего времени, а также оценку качества выполняемых работ).

Взаимосвязь справочной информации различного назначения и удобство интерфейса работы с ней значительно облегчают и ускоряют работу персонала при формировании первичной документации. Выбранные формы первичных документов соответствуют существующей правовой базе Российской Федерации по полноте информации о выполненных услугах, а их структура и содержание обеспечивают ведение складского, бухгалтерского учета и экономических расчетов при минимальных затратах времени работающего персонала, позволяют получить оперативную информацию по наличию запасных частей.

Расчет коэффициента оборачиваемости позволяет более четко использовать средства, затрачиваемые на хранение запасных частей и выявление неликвидных запасных частей.

Средствами программы «Автосервис и Автосалон для платформы 7.7» можно отслеживать всю «историю» выполнения работ по конкретному автомобилю на СТОА, включая результаты проводимых диагностических замеров, в том числе с использованием технических средств. Структура листа данных диагностических параметров может гибко настраиваться в соответствии с потребностями СТОА. Формируемая в базе данных «история болезни» автомобиля позволяет сократить время его приемки в ремонт, а также дать рекомендации владельцу автомобиля по срокам и пробегу для следующего заезда. В целом програм-

ма «Автосервис и Автосалон для платформы 7.7» позволяет повысить уровень культуры работы с клиентом, что создает необходимые условия для наращивания постоянной клиентуры на конкретном предприятии, тем самым обеспечивая более стабильную его работу.

Возможность получения информации о выполненных работах, установленных запасных частях на конкретном пробеге и другой по каждому автомобилю, проходившему ТО и (или) ремонт на предприятии, позволяет определять надежность автомобилей той или иной марки и, как следствие, формировать структуру заказа по номенклатуре запасных частей наиболее частого спроса.

Возможность фиксации рекламаций от клиентов позволяет анализировать качество выполняемых работ и установленных при ремонте запасных частей и выявлять поставщиков некачественной продукции.

Используемая справочная информация. В программе существует набор справочников: перечень марок и моделей (рис. 7.10), каталог работ, каталог номенклатуры, список клиентов, списки систем автомобиля, неисправностей запасных частей и комплектующих (рис. 7.11) и т.д. Для работы с большими объемами информации конфигурация предоставляет возможности расширенного поиска по различным параметрам.

Справочник «Автомобили», связанный со справочником «Контрагенты» (рис. 7.12), содержит список автомобилей клиентов. Помимо



Рис. 7.10. Вид экрана выбора марки и модели автомобиля клиента

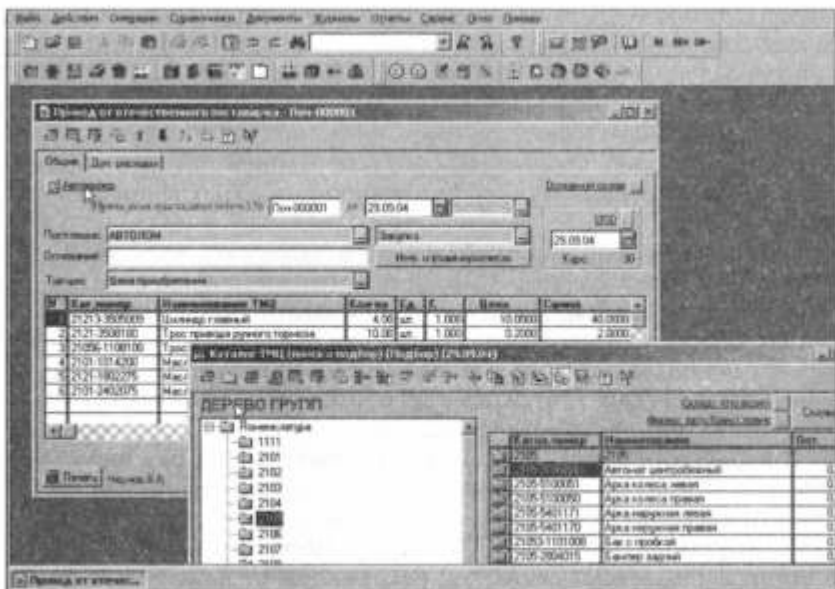


Рис. 7.11. Вид экрана выбора запасных частей и комплектующих для проведения ремонта

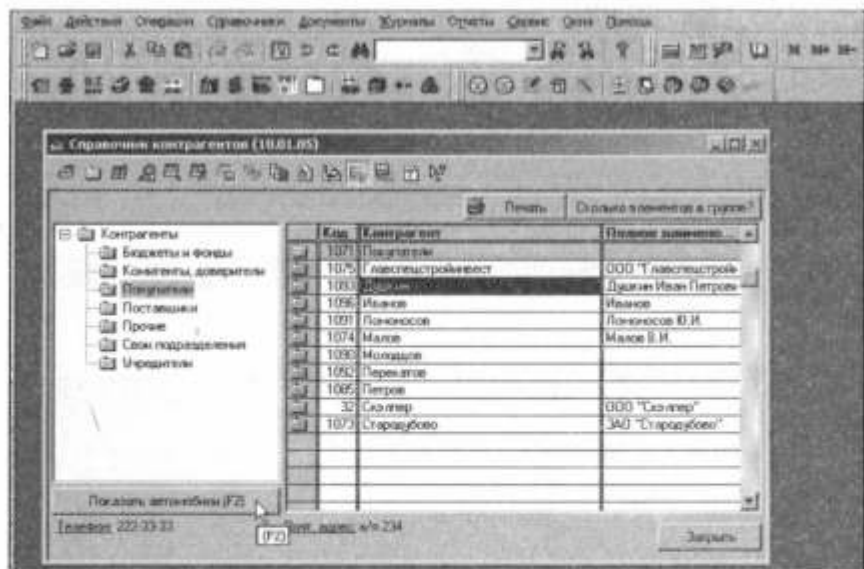


Рис. 7.12. Вид экрана подбора контрагентов — поставщиков запасных частей и материалов

набора необходимых реквизитов (государственный номер, VIN, технические характеристики и др.) из данного справочника можно установить историю обслуживания конкретного автомобиля с указанием наряда-заказа, пробега, мастера.

В конфигурации имеется возможность (рис. 7.13) получения расширенной истории по автомобилю, содержащей помимо нарядов-заказов, сводку сопряженных с ними документов (накладных, счетов-фактур и пр.).

Каталоги неисправностей, работ и запасных частей. В программе существует возможность вести каталоги неисправностей, работ и запасных частей. Допускается связывать каталоги работ и запасных частей, т.е. указывать для каждой работы запчасти, которые должны использоваться при выполнении конкретной технологической операции (рис. 7.14). Кроме того, имеется возможность определения взаимозаменяемости запчастей.

Документооборот. Программа включает в себя ряд видов первичных документов, используемых при ремонте автомобилей: наряд-заказ, талон на обслуживание, акт приемки, диагностическую карту, заявку на ремонт (рис. 7.15 — 7.17). Предусмотрена возможность фиксации отказов от обслуживания, рекламаций от клиентов и срывов выполнения работ.

Основным ремонтным документом является наряд-заказ (рис. 7.18). В этом документе фиксируются клиент, автомобиль, выполняемые работы, исполнители работ, используемые запчасти, скидки на

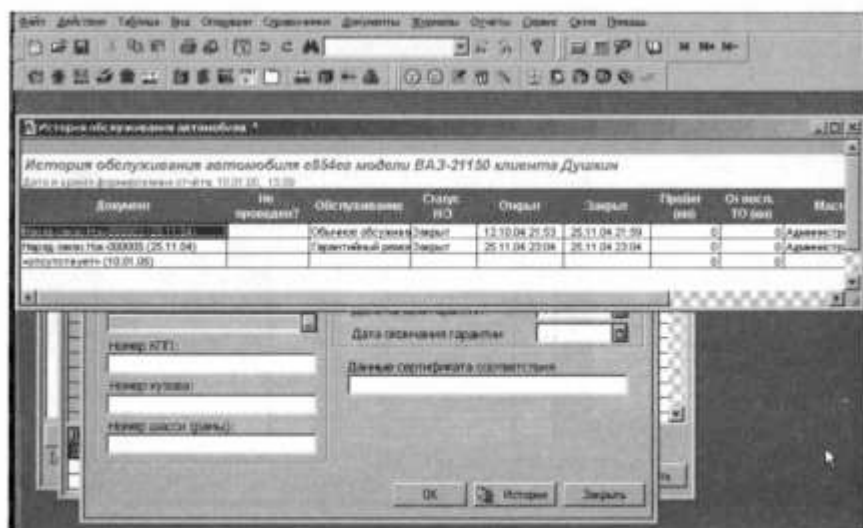


Рис. 7.13. Пример экрана просмотра истории обслуживания конкретного автомобиля

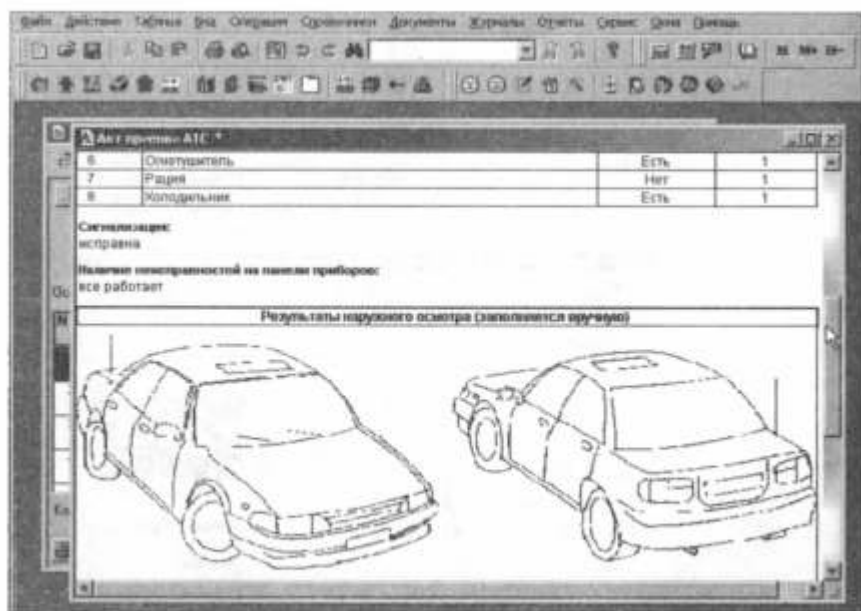


Рис. 7.16. Вид экрана акта приема АТС

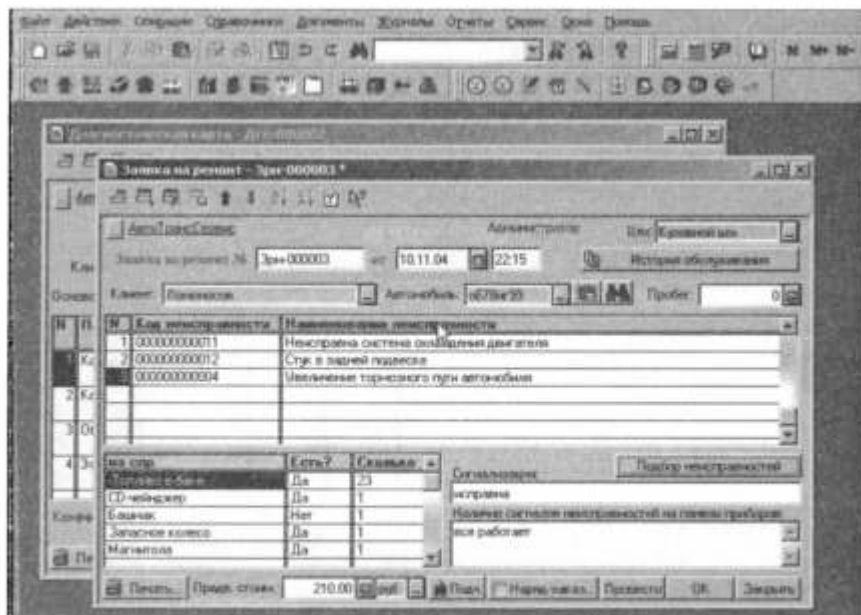


Рис. 7.17. Вид экрана заявки на ремонт

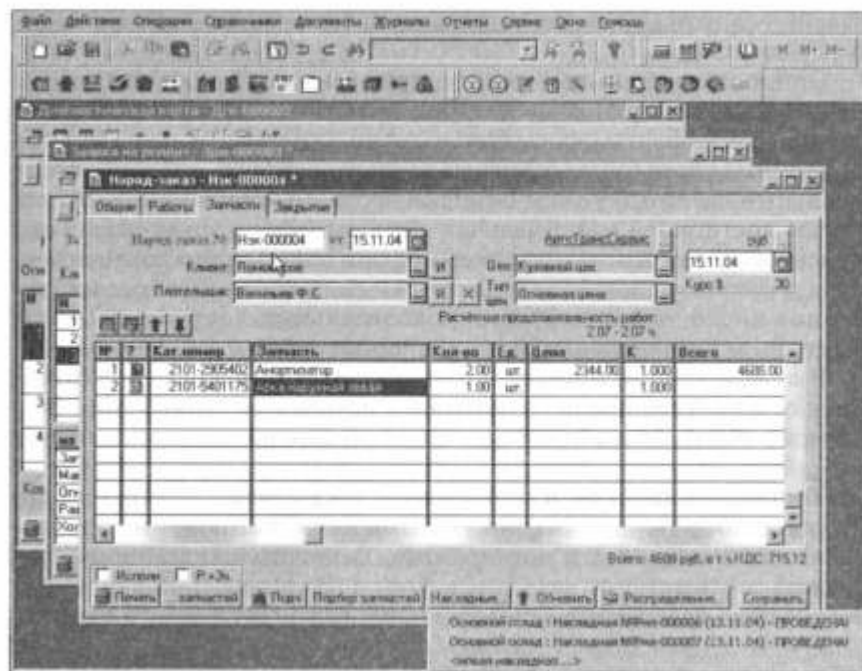


Рис. 7.18. Пример окончательной формы комплексного электронного документа — вид экрана наряда-заказа

работы и запчасти, срок исполнения заказа и другая информация. Стоимость одной работы вычисляется по одному из четырех возможных вариантов. Для одной работы может быть указано от 1 до 5 исполнителей.

Существует два основных режима оформления наряда-заказа: полный и однопользовательский.

В полном режиме наряд-заказ проходит несколько этапов: открытие документа, пребывание в ремонтной зоне, обработка на складе, закрытие в бухгалтерии. При этом с нарядом-заказом могут работать несколько человек, т.е. система предоставляет механизмы для обеспечения согласованной работы нескольких пользователей: авторизация через электронные подписи, разграничение данных в зависимости от положения документа в технологическом цикле, протоколирование действий пользователей, ограничение прав доступа различным категориям лиц.

Для полного режима наряд характерно также решение некоторых проблем, связанных с длительными сроками ремонта. В частности, корректно отображается ситуация, когда часть запчастей уже установлена на автомобиль, но наряд-заказ в течение долгого времени остается незакрытым (например, из-за отсутствия других требуемых де-

талей) — в этом случае уже установленные запчасти попадают в особый вид резерва.

Однопользовательский режим предназначен, прежде всего, для небольших автосервисов, в которых весь цикл от открытия наряда-заказа до его оплаты оформляется одним лицом.

Помимо упомянутых основных вариантов работы существует специальный пакетный режим выписки первичных документов. В этом случае достигается максимальная скорость оформления пакета документов: пользователь производит оформление одного документа — наряда-заказа, а система автоматически создает и распечатывает требуемое число экземпляров сопроводительных документов: счет-фактуру, акт сдачи-приемки выполненных работ и т.д.

В конфигурации имеется механизм фиксации передачи автомобиля от одной группы исполнителей к другой при выполнении очередной работы, а также регистрации реального времени выполнения работы.

Торгово-складские и платежные документы. Программа содержит набор первичных документов для организации торгово-складской деятельности предприятия. Различным видам прихода и расхода соответствуют различные виды документов. Так, для продажи товаров, реализации запчастей через ремонтную зону и для уче-



Рис. 7.19. Пример использования стандартных форм документов — вид экрана товарной накладной

та расхода по внутреннему перемещению применяются различные типы расходных накладных (рис. 7.19).

Ценообразование может осуществляться по одному из двух предложенных вариантов. Кроме оприходования и расхода товарно-материальных ценностей программа поддерживает следующие складские операции: внутренние перемещения, списание товарно-материальных ценностей (ТМЦ), фиксацию недопоставок, инвентаризацию, переоценку розничных цен.

Для быстрого оформления продажи товаров может применяться методика быстрой продажи, аналогичная описанной ранее методике пакетной выписки наряда-заказа.

В программе существуют системы заказов поставщикам и приема заказов от клиентов.

В конфигурации имеется возможность фиксировать несколько видов оплаты: наличными с пробитием кассового чека или с выпиской приходного кассового ордера, через поступления денежных средств на расчетный счет, а также кредитными картами.

Существует возможность выписки счетов на оплату и счетов-фактур, а также построению книги продаж и книги покупок.

Оперативный учет. Программа позволяет вести работу от лица нескольких фирм (юридических лиц), выписывать документы по ремонту по одному из нескольких цехов, осуществлять торгово-складские операции в разрезе нескольких складов. В связи с этим существуют общие принципы получения отчетов в конфигурации:

- все отчеты строятся в разрезе предприятий, входящих в организацию-автосервис;
- отчеты, связанные с анализом выполнения ремонтных работ, строятся в разрезе цехов;
- отчеты по движению ТМЦ строятся в разрезе складов.

Учет ремонтных работ и выработки по исполнителям. В данной категории существует несколько групп отчетов: бухгалтерские отчеты, отчеты по производству, отчеты по выработке, аналитические отчеты.

Бухгалтерские отчеты содержат, прежде всего, информацию о финансовых показателях, связанных с выполнением услуг, например о стоимости работ и запчастей, реализованных за определенный период, с пересчетом в выбранную валюту, и т. д.

В отчетах по производству анализируется текущее состояние ремонтной зоны. Выводится следующая информация: число нарядов-заказов на том или ином этапе технологического цикла (отчет «Состояние СТОА»), время обслуживания автомобиля, факт просрочки или срыва выполнения наряда-заказа (отчет «Время и сроки пребывания на СТОА»), процент выполнения наряда-заказа и работа, выполняемая в данный момент (отчет «Незавершенное производство») и т. д.

В отчетах по выработке («По исполнителю», «Анализ выработки», «По мастеру») производится анализ работы исполнителей и мастеров

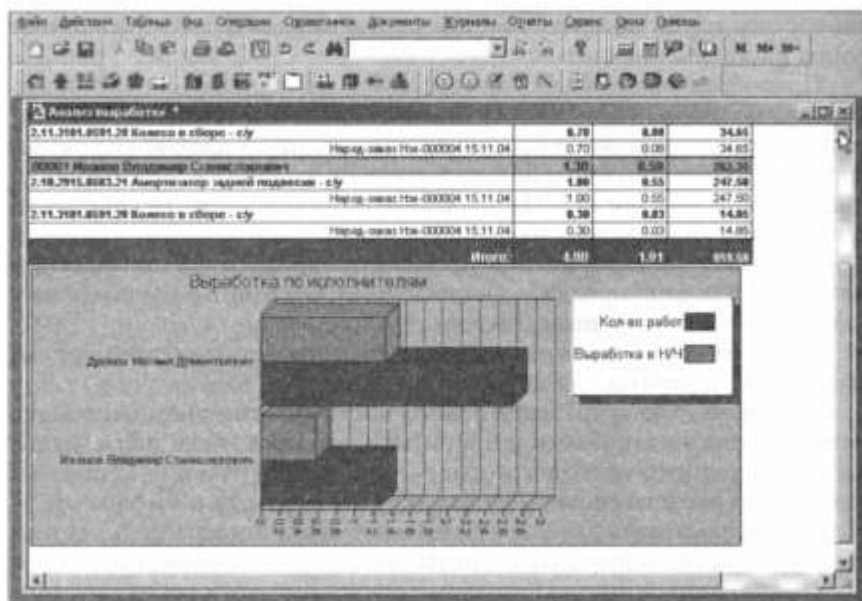


Рис. 7.20. Пример формирования статистического отчета — вид экрана анализа выработки

(рис. 7.20). При этом в расчет принимаются несколько показателей: объем выработки в нормочасах, число выполненных работ, реальное время выполнения работы и соотношение его с нормативом, уровень выполнения тяжелых и легких работ, стоимость выполненных работ. Отчет «Рекламации от клиентов» показывает число рекламаций по каждому исполнителю.

Аналитические отчеты — это материал, прежде всего, для управленческого персонала. Каждый из отчетов этой группы позволяет определить те или иные действия по результатам анализа накопленной информации. Отчет «Работы по моделям» показывает, какие марки и модели принесли более всего денег в указанный период, что может побудить руководителей предприятия вложить новые средства в покупку оборудования для ремонта автомобилей данных моделей, покупку запчастей, а также в обучение или набор персонала.

Отчет «Статистика по заездам» отражает динамику заездов на СТОА во времени: по дням, неделям, месяцам, годам, сезонам. Эта информация может быть полезной при планировании отпусков и наборе сезонных рабочих. Отчеты «По системам автомобиля (по маркам)» и «По системам автомобиля (по пробегу)» служат для проведения анализа надежности систем автомобиля (двигателя, подвески, рулевого управления и пр.). Правильное видение этой картины очень

полезно для планирования развития СТОА (для закупки дополнительного оборудования, запчастей, обучения персонала и т. д.).

Помимо стандартных отчетов, включенных в состав конфигурации, существует возможность конструирования отчетов с использованием универсального средства «1000 и 1 отчет». Подсистема «1000 и 1 отчет» обладает следующими свойствами: конструирование отчетов самими пользователями, анализ хранящейся в базе данных информации в произвольных разрезах, неограниченное число группировок по строкам и столбцам, включение в отчеты простых и сложных показателей, получение динамики изменения различных величин во времени, сохранение сконструированных настроек отчетов в базе данных, управление форматом вывода. Примером отчета, созданного с помощью данного конструктора, может служить следующая сводка: выработка в нормочасах в пяти разрезах «Вид обслуживания», «Модель», «Исполнитель», «Фирма», «Месяц», причем данные по первым трем разрезам группируются по строкам, а по последним двум — по столбцам. В поставку включен набор готовых отчетов по автосервису, созданных в рамках подсистемы «1000 и 1 отчет».

Учет движения товарно-материальных ценностей. Складской учет по каждой из фирм, составляющих автосервис, ведется в разрезе складов. Списание себестоимости по каждому складу производится по одному из выбранных методов: FIFO, по средневзвешенной, LIFO. Существует возможность расчета учетных цен с включением в них таможенных расходов, а также расхода ТМЦ по учетным ценам (эта возможность предназначена для внутренних перемещений между складами и подразделениями автосервиса).

Торгово-складские отчеты предоставляют информацию о наличии и движении ТМЦ в разрезе видов расхода (торговля, ремонт), а также о прибыли и коэффициентах оборачиваемости запчастей.

Конфигурация позволяет следить за снижаемым запасом товаров на складах.

Группа отчетов по взаиморасчетам позволяет отслеживать дебиторскую и кредиторскую задолженности по поставщикам и клиентам автосервиса.

Современные тенденции развития структур управления сервисными предприятиями определяются тем, что должна быть оптимизирована информационная структура предприятия, документооборот, программно-техническая база обеспечения работы. Обусловлено это необходимостью активного управления автосервисным предприятием при динамически меняющемся спектре выполняемых задач, при большом разнообразии объектов обслуживания (многомарочность, разнообразные варианты специализаций и т. д.), что в настоящее время характерно для средних и крупных СТОА. Необходимо точно следовать технологии проведения обслуживания и ремонта автомобиля, определенной фирмой-производителем, необходимо снижать непроизводительные потери времени и т. д. Внедрение со-

временных информационных систем позволяет достичь этого за счет повышения оперативности обработки информации, автоматизации принятия рациональных решений, снижая в результате себестоимость работ и повышая привлекательность СТОА для клиентов, а также рентабельность предприятия.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие типичные ошибки могут реализовываться при создании информационных систем?
2. Что такое АРМ?
3. Что необходимо учитывать при создании (адаптации) новой информационной системы для работающих предприятий автосервиса?
4. Какова обобщенная структура информационной системы СТОА?
5. Каким требованиям должна отвечать современная информационная система СТОА?
6. Какова структура программного обеспечения информационной системы СТОА?

МАРКЕТИНГ НА СТАНЦИЯХ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ

8.1. Роль, значение и важнейшие принципы маркетинга в сфере автосервисных услуг

Специфика современной жизни требует от предприятий, предоставляющих автосервисные услуги, проведения глубокого анализа протекающих на рынке процессов, необходимого для обеспечения эффективного использования ресурсов и качественного удовлетворения требований владельцев автотранспортных средств. Для принятия рациональных управленческих решений в условиях жесткой конкурентной борьбы между предприятиями, предоставляющими автосервисные услуги, необходимо располагать значительными объемами коммерческой информации позволяющей маркетологам:

- получать конкурентные преимущества на рынке автосервисных услуг;
- снижать финансовый риск и опасности для образа организации;
- определять отношения потребителей автосервисных услуг;
- следить за внешней средой;
- координировать стратегию поведения фирмы на рынке услуг;
- оценивать собственную деятельность;
- повышать доверие к рекламе;
- получать поддержку в решениях;
- подкреплять интуицию;
- улучшать эффективность и т.д.

Таким образом, *маркетинг* позволяет субъектам экономических взаимоотношений стать более информированными, избирательными и эффективными. Например, оптимизация рабочего режима предприятий автосервиса, движения запасов, расходов на рекламу, ассортимента (номенклатуры) услуг и их расширенное предложение, а также решение вопросов прогнозирования потенциальных потребностей и фактических возможностей, в том числе и перспектив роста сети сервисных предприятий, улучшает координацию ресурсов. Поэтому очевидно, что маркетинг необходим на всех этапах функционирования СТОА для решения задач ее повседневной деятельности. Мировой опыт свидетельствует о том, что ведущие зарубеж-

ные автомобильные и автосервисные фирмы на изучение рынков выделяют до 15 % прибыли, хорошо понимая, какой экономический эффект это дает.

С учетом изложенного маркетинг можно определить как комплексную систему действий, принципов, методов и приемов, направленную на эффективную организацию и управление разработкой, производством, сбытом автосервисных услуг с постоянным улучшением качества без ущерба окружающей среде и получение прибыли посредством удовлетворения потребностей конкретных потребителей.

В целях соответствия международным стандартам система управления любого предприятия, в том числе и предприятий автосервиса, должна строиться с учетом «жизненного цикла», и ведущее место в системе управления должно быть отведено службам маркетинга. В рекомендациях по применению ГОСТ 40.9001—88 (ИСО 9001), ГОСТ 40.9002—88 (ИСО 9002) и ГОСТ 40.9003—88 (ИСО 9003) в разделе «Качество в рамках маркетинга» предусмотрены основные функции, отражающие требования в области маркетинга, описание продукции и услуг, обратную связь с потребителями и систему качества.

Функция маркетинга, играющая ведущую роль в определении требований к качеству, должна определять потребности в услуге; давать точное определение рыночного спроса и области реализации, поскольку это важно для оценки требуемого количества, стоимости и сроков предоставления услуг; давать четкое определение требований потребителя на основе постоянного анализа хозяйственных договоров, контрактов или потребностей рынка; постоянно информировать в рамках предприятия обо всех требованиях, предъявляемых потребителем.

Функция маркетинга, связанная с описанием продукции и услуг, должна обеспечивать руководство СТОА подробным официальным отчетом или руководящими указаниями по требованиям, предъявляемым к продукции и услугам. Наряду с характеристиками элементов, включаемых в краткое описание автосервисных услуг, это могут быть стандарты и законодательные регламенты обеспечения и (или) проверки качества.

Функция маркетинга, отражающая обратную связь с потребителями, должна устанавливать на постоянной основе систему обратной связи и контроля получаемой информации. Вся информацию, относящуюся к качеству услуги, необходимо анализировать, сравнивать, интерпретировать в соответствии с установленными процедурами. Это помогает определить характер и объем проблем, связанных с предоставлением услуг на основании опыта и пожеланий потребителя. Кроме того, обратная связь с потребителем может стать средством получения дополнительных данных или принятия соответствующих решений и действий руководства.

Функция маркетинга, отражающая систему качества, должна предусматривать обеспечение функции маркетинга всеми необ-

ходимыми ресурсами и надлежащими условиями; проведение мероприятий, предотвращающих ошибки в маркетинге; управление всеми условиями и факторами в маркетинге; постоянное улучшение работ по маркетингу.

Как видно из приведенных функций, маркетинг является одним из видов управленческой деятельности, объективно необходимым в процессе повышения качества предоставляемых автосервисных услуг, увеличения объема их продаж и роста прибыли посредством выявления и удовлетворения запросов потребителей.

8.2. Источники маркетинговой информации

Информация о рынке автосервисных услуг определяет направленность всех маркетинговых исследований. Анализу подлежат емкость рынка, его деление на сегменты, система ценообразования, потребительские свойства услуг, информация о деятельности конкурентов, потребителях услуг и т. д. Оценивая возможности предприятия, устанавливают соответствие рыночных запросов его внутренним производственно-ресурсным возможностям. Сбор и обработка информации в этом направлении предполагают учет и анализ производственной мощности предприятия; оценку его материальной и производственно-технической базы; вклад каждого вида услуг в прибыльность работы предприятия; технический уровень производства и предоставления услуг; учет ассортимента услуг и издержек производства; определение внутрипроизводственной себестоимости; оценку технического и кадрового состава и т. д.

Информация о состоянии рынка и производстве автосервисных услуг используется руководством предприятия для выработки стратегии и тактики деятельности предприятия, направленных на создание максимально благоприятных экономических условий по сравнению с автосервисными предприятиями-конкурентами.

К источникам маркетинговой информации можно отнести:

- статистические отчеты фирм и предприятий;
- сообщения союзов предпринимателей;
- судебные решения;
- деловую корреспонденцию своей фирмы;
- радиосообщения;
- телевизионные новости;
- комментарии событий;
- объявления;
- проспекты;
- каталоги;
- результаты конкурсов;
- благодарственные письма;
- рекламации;

- ◆ отчеты представителей и клиентов;
- ◆ протоколы заседаний руководителей своей фирмы;
- ◆ информационно-аналитические бюллетени;
- ◆ специальные книги и журналы;
- ◆ ежедневные газеты;
- ◆ иллюстрированные журналы;
- ◆ газеты бесплатных объявлений и др.

Дополнительно могут использоваться источники узкопрофильной маркетинговой информации:

- ◆ публикуемые бухгалтерские и финансовые отчеты предприятий;
- ◆ рекламная деятельность массового характера;
- ◆ отчеты руководителей предприятий и фирм на собраниях акционеров;
- ◆ фирменные демонстрации оказываемых услуг;
- ◆ сведения экономического характера, распространяемые фирмами в форме печатной продукции или на машиночитаемых и электронных носителях информации и др.

В качестве методов сбора информации используются наблюдение, опрос и эксперимент. При наблюдении в журналах или картах регистрации фиксируются все факты, относящиеся к исследуемому объекту или явлению, после чего данные систематизируются, обобщаются и используются как дополнительные сведения. Посредством анализа и отбора определяют только значимые факторы, устанавливающие причинно-следственные зависимости. Метод опроса позволяет выявить систему предпочтений, на которые ориентируется целевой рынок потребителей автосервисных услуг при оценке различных форм обслуживания и реализуется при проведении анкетирования или интервью.

В процессе маркетинговых исследований особое внимание должно уделяться бухгалтерской отчетности, поскольку, прежде чем начинать исследование рынка и проводить маркетинговую кампанию, необходимо ясно представлять истинное положение предприятия.

Система анализа маркетинговой информации позволяет определить влияние основных факторов на продвижение услуг и значимость каждого из них; возможность сбыта автосервисных услуг при росте цен или расходов на рекламу в соответствующем размере; параметры услуг предприятий, обеспечивающие их конкурентоспособность; деятельность предприятия на рынке и др.

8.3. Анализ видов и потребителей услуг автосервиса

Анализ видов услуг автосервиса. Результаты комплексного изучения видов услуг зависят от их особенностей, характера деятельности предприятия, масштабов производства услуг и других факто-

ров. Оценить сильные и слабые стороны автосервисных услуг можно, ответив на вопросы табл. 8.1.

Заполняя табл. 8.1, необходимо дать характеристику каждой услуги и ее особенностей в прошлом и настоящем, привести сведения об усовершенствовании услуг, данные о положении их на рынке, статистические данные по каждому виду услуг за пятилетний период и определить, к каким категориям автосервисных услуг с позиции стратегии дальнейшего развития предприятия каждая из анализируемых услуг относится.

Таблица 8.1. Сильные и слабые стороны услуг

| Постановка вопроса при изучении сильных и слабых сторон услуг | Сильные стороны продвижения услуг | Слабые стороны продвижения услуг |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| Можете ли вы определить тот сегмент рынка, на который ориентированы ваши услуги? | + | + |
| Изучены ли вами запросы ваших клиентов? | + | + |
| Какие преимущества предоставляют ваши услуги клиентам? | + | + |
| Можете ли вы эффективно довести свои услуги до тех потребителей, на которых они ориентированы? | + | + |
| Могут ли ваши услуги успешно конкурировать с услугами других производителей в отношении: качества, технического обслуживания цены стимулирования спроса места и распространения | + | + |
| Понимаете ли вы, на какой стадии жизненного цикла находятся ваши услуги? | + | + |
| Есть ли у вас идеи относительно новых видов услуг? | + | + |
| Обладаете ли вы сбалансированным ассортиментом услуг с позиции их существенного разнообразия? | + | + |

| Постановка вопроса при изучении сильных и слабых сторон услуг | Сильные стороны продвижения услуг | Слабые стороны продвижения услуг |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| Приводите ли вы регулярную модификацию ваших услуг в соответствии с запросами клиентов? | + | + |
| Проводите ли политику предложения новых видов услуг? | + | + |
| Возможно ли копирование ваших услуг конкурентами? | + | + |
| Отслеживали ли вы жалобы потребителей услуг? | + | + |
| Уменьшается ли число жалоб и нареканий со стороны клиентов? | + | + |

Примечание. + — заполняемые графы таблицы.

Чтобы правильно сформулировать стратегию действий, следует учитывать наличие финансовых и других ресурсов у предприятия, четко определить стадии жизненного цикла, на которых находится каждый вид услуг в отдельном сегменте рынка.

Эффективная политика продвижения автосервисных услуг предусматривает необходимость изучения потенциальных потребителей и факторов, определяющих их поведение. В качестве таких факторов могут выступать:

- коммерческие стимулы (вид услуг, реклама и т.д.);
- социальные стимулы (семья, принадлежность к определенной социальной группе и т.д.);
- социально-демографические особенности (возраст, пол и т.д.);
- психологические особенности (мнения, впечатления) и др.

Анализ потребителей услуг. На любом рынке действует множество потребителей различного рода автосервисных услуг. Это различные производственные предприятия самых разнообразных форм собственности, государственные и муниципальные предприятия и организации, огромное число физических лиц, предприятия и организации хозяйственной инфраструктуры.

Потребители сервисных услуг различны по своим потребностям. Задача поставщика автосервисных услуг состоит в том, чтобы из большого числа потенциальных потребителей выбрать более или менее однородные группы, которые при оптимальных условиях быстрее, чем другие группы, станут наиболее актуальными.

На объем предоставляемых сервисных услуг по обслуживанию и ремонту АТС оказывают большое влияние уровень доходов и покупательная способность населения. Предприятия и частные лица с низким уровнем доходов предпочитают ремонтировать автомобили своими силами (или на собственной производственной базе), в редких случаях обращаясь к услугам автосервиса. Предприятия и частные владельцы АТС, менее стесненные в средствах, нередко прибегают к услугам сервисных предприятий. Учет этих особенностей необходим при разработке политики предоставления автосервисных услуг (табл. 8.2).

Таблица 8.2. Примеры основных вопросов, определяющих политику предоставления автосервисных услуг

| Постановка вопроса | Характеристика и оценка состояния дел (пример) |
|---|---|
| Какие сервисные услуги могут быть предложены? | Полная номенклатура или выборочный комплекс услуг по ТО и ремонту подвижного состава, самообслуживание, рекламная диагностика и др. |
| Кому могут быть предложены сервисные услуги? | Автолюбителям, малым, средним, крупным транспортным и другим предприятиям |
| Каково временное распределение обращений клиентуры? | Почасовое, понедельное, подекадное, ежемесячное, поквартальное и др. |
| Каково географическое расположение потребителей услуг? | Место проживания, место работы, проезжающие |
| Каковы уровень доходов и покупательная способность потребителей услуг? | Высокая, умеренная, низкая |
| Каковы привычки потребителей услуг? | Обращения на обслуживание бессистемные, в дни зарплаты, при потребности ремонта и др. |
| Какова возможность влияния на привычки потребителей сервисных услуг? | Предложение удобных дней, заказ времени обслуживания по телефону, абонентское обслуживание, отмена перерывов и т.д. |
| Каково влияние социальной, политической и экономической ситуации на потребителей сервисных услуг? | Курс валют, безработица, выборы, уровень заработной платы, се задержки и т.д. |

| Постановка вопроса | Характеристика и оценка состояния дел (пример) |
|---|--|
| Какова емкость рынка сервисных услуг? | Показатели характеризующие: потребность региона в услугах автосервиса; оценку спроса на услуги и динамику ее изменения; прогноз спроса на услуги для действующего или проектируемого предприятия и др. |
| В чем состоит причина неудовлетворительной эффективности предложения сервисных услуг? | Неудачное месторасположение сервисного предприятия, высокая цена услуг, неудовлетворительные качество и продолжительность выполнения работ ТО и ремонта и т.д. |
| Другие вопросы | |

8.4. Анализ конкуренции в сфере автосервисных услуг

При оценке конкурентоспособности автосервисного предприятия необходимо ответить на следующие вопросы: знают ли об этом имеющиеся и потенциальные клиенты и следует ли их убеждать в этом?

В процессе оценки конкурентоспособности автосервисного предприятия необходимо учитывать возможность и целесообразность:

- выполнения наряду с проведением обычных видов обслуживания и ремонта гарантийного обслуживания;
- удобства расположения сервисного предприятия (близко от дома или работы клиентов);
- приемлемого или более низкого уровня цен (что характерно для предприятий с узкой специализацией на отдельные виды работ);
- индивидуального подхода, большего внимания к потребностям клиентуры (что характерно для мелких автомастерских, создающих условия для присутствия клиентов в процессе ремонта, общения с мастерами и т.д.);
- деловых, приятельских или родственных отношений с владельцами автосервисных предприятий, бесплатного взаимовыгодного обмена услугами;
- более длительного периода работы в течение суток (в том числе в выходные дни), удобных часов работы автосервисного предприятия для клиентуры;

- обеспечения высокого качества и своевременности выполнения сервисных работ и др.

Изучение рынка и конкурентов в условиях быстрого расширения спектра услуг и высокой рентабельности должно быть направлено на те же области, которые являются предметом анализа собственного потенциала предприятия (фирмы):

- возможные стратегии конкурентов;
- текущее положение для конкурентов;
- финансовые возможности конкурентов;
- предпринимательская философия и культура конкурентов;
- цели конкурентов.

Исследование деятельности конкурирующих автосервисных предприятий, как и анализ спроса, осуществляется в три этапа:

- выявление действующих и потенциальных конкурентов;
- анализ показателей деятельности, целей и стратегии конкурентов;
- выявление сильных и слабых сторон деятельности конкурентов.

Анализ конкуренции на рынке проводится в рамках общей системы сбора и обработки информации, действующей на предприятии. Конкурирующие сервисные предприятия группируются в соответствии с типом потребностей, которые удовлетворяют их услуги. Можно выделить следующие основные группы конкурентов:

- предприятия, ориентирующиеся на удовлетворение всего комплекса запросов, предъявляемых потребителем к данному виду услуг;
- предприятия, специализирующиеся на удовлетворении специфических потребностей отдельных сегментов рынка услуг;
- предприятия, намечающие выход на рынок с аналогичными услугами;
- предприятия, обслуживающие другие рынки аналогичных услуг, выход которых на данный рынок является вероятным.

В основе подобного подразделения лежит соответствующая классификация услуг, удовлетворяющих ту или иную потребность.

При проведении анализа конкурентов необходимо ответить на вопросы, перечень которых представлен в табл. 8.3.

Таблица 8.3. Анализ конкуренции и конкурентов в сфере автосервисных услуг

| Постановка вопроса при исследовании объекта или метод его анализа | Характеристика и оценка фактического состояния дел | Прогноз положения дел, оценка его с помощью показателей и действия по его улучшению |
|---|--|---|
| Кто основные конкуренты вашего предприятия по каждому рынку услуг и каждому сегменту? | + | + |

| Постановка вопроса при исследовании объекта или метод его анализа | Характеристика и оценка фактического состояния дел | Прогноз положения дел, оценка его с помощью показателей и действия по его улучшению |
|--|--|---|
| Какие методы конкурентной борьбы они используют? | + | + |
| Какую долю рынка занимает каждый конкурент? | + | + |
| Каковы перспективы развития конкуренции? | + | + |
| Каковы у конкурентов цены, ценовая политика и качество услуг? | + | + |
| Каковы сильные и слабые стороны каждого конкурента? | + | + |
| По отношению к каким конкурентам ваши действия успешнее и почему? | + | + |
| Какова возможная реакция конкурентов на введение новых услуг на рынок, изменение цен ваших услуг и увеличение доли рынка вашего предприятия? | + | + |
| Какие стратегии стимулирования сбыта услуг применяют ваши конкуренты? | + | + |
| Что вы знаете о технологии производства сервисных услуг конкурентов? | + | + |
| Каковы официальные данные о прибылях и убытках конкурентов? | + | + |
| Какова численность работающих у каждого из конкурентов? | + | + |
| Как конкуренты рекламируют новые услуги? | + | + |

| Постановка вопроса при исследовании объекта или метод его анализа | Характеристика и оценка фактического состояния дел | Прогноз положения дел, оценка его с помощью показателей и действия по его улучшению |
|--|--|---|
| Как конкуренты подбирают себе управляющих (менеджеров)? | + | + |
| Какова у конкурентов обстановка со снабжением запасными частями и материалами? | + | + |
| Каковы коммерческие результаты конкурентов на выставках? | + | + |
| Другие вопросы | | |

Примечание. + — заполняемые графы таблицы.

Анализ показателей деятельности, целей и стратегии конкурентов — важнейший этап проведения исследования конкуренции на рынке. Прогноз поведения конкурентов строится на основе учета следующих факторов: размер, темп роста и прибыльность предприятий конкурента; мотивы и цели производственно-сбытовой политики; текущая и предшествующая стратегия сбыта; структура затрат на производство; организация производства и сбыта услуг; уровень управленческой культуры.

8.5. Прогнозирование емкости рынка и спроса на автосервисные услуги

Развитие сервисного обслуживания требует привлечения дополнительных ресурсов, что в конечном итоге должно быть направлено на увеличение объема оказываемых услуг и получение дополнительной прибыли. При этом возникает необходимость в решении вопросов, связанных с определением предполагаемого объема сервисных услуг, которые могут возникнуть в районе деловой активности и должны быть освоены существующей и создаваемой сетями автосервисных предприятий. Общая логика анализа объема услуг сводится к следующему.

1. В регионе в исходный момент времени t_0 имеется определенный автомобильный парк I (рис. 8.1), который диктует исходя из его конструкции, возраста, условий эксплуатации и других факторов определенную потребность в услугах по техническому обслуживанию и ремонту 2 и другим видам работ.

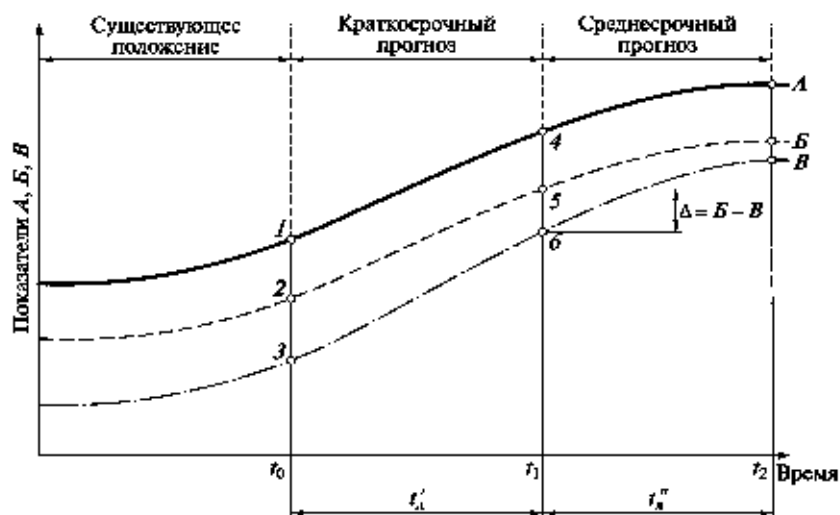


Рис. 8.1. Схема прогноза изменения размера парка и необходимого и фактического объемов услуг сервисной системы региона:

A — прогноз изменения размера парка; B — прогноз изменения необходимого объема сервисных услуг в регионе; B — прогноз изменения фактического объема сервисных услуг в регионе; t_0 — исходное время; t_1 — окончание периода краткосрочного прогноза; t_2 — окончание периода среднесрочного прогноза; Δ — неудовлетворенный объем авторемонтных услуг; t_k — размер лага; 1–6 — точки

2. Эта потребность частично (или полностью) покрывается существующей сетью сервисных предприятий 3. При этом обслуживание части автомобилей или определенная номенклатура услуг могут выполняться в других регионах или силами самих владельцев.

3. Данная ситуация не является стабильной: в перспективе растут парк (A) и необходимый объем услуг (B), а также увеличиваются мощности (за счет расширения, реконструкции, технического перевооружения) существовавшей сети предприятий (B).

4. Очевидно, что для решения, нужно ли в данном регионе ставить вопрос о развитии или строительстве и вводе в эксплуатацию сервисного предприятия, следует оценить предполагаемый разрыв Δ к моменту времени t_1 между необходимым объемом услуг 5 и тем, который может обеспечить существовавшая сеть 6.

5. Сложность данной задачи при реальной ее постановке и решении состоит в прогнозировании потенциальных потребностей и фактических возможностей существующей сети автосервисных предприятий, которые зависят от многих переменных факторов и не аппроксимируются линейными зависимостями или «от достигнутого».

6. Эти реально существующие на практике сложности решаются следующим образом. Размер парка в регионе A прогнозируется с использованием логистической зависимости и с учетом динамики его

развития в прошлом, состояния в настоящем и показателей насыщения автомобилями населения в будущем.

Размер потребных услуг B прогнозируется на основании роста размера парка, изменений интенсивности и условий эксплуатации, технического уровня парка, доли потенциальных услуг, удовлетворяемых существующей сетью сервисных предприятий региона.

Потенциальная возможность существующей сети сервисных предприятий региона B может оцениваться:

- экспертно;
- детальной проработкой возможностей роста пропускной способности действующих предприятий (расширение, многосменная работа, механизация, квалификация персонала и т.д.).

Размер лага $t'_n = t_1 - t_0$ при оценке прогнозируемых показателей (спроса на услуги) определяется продолжительностью создания и согласования проектно-разрешительной документации, строительством и вводом в действие нового предприятия, т.е. двумя-тремя годами.

Размер лага $t'_n = t_2 - t_0$ при прогнозировании размера парка для получения более устойчивых результатов должен составлять 5—7 лет.

Одним из главных факторов, определяющих мощность и тип СТОА (специализированная, универсальная), является число и состав автомобилей по моделям, находящимся в зоне обслуживания развиваемой или вновь создаваемой СТОА, а также число их заездов на обслуживание и ремонт (за год, месяц, сутки).

При обосновании мощности и размеров как действующей (или развиваемой), так и вновь создаваемой СТОА необходимо учитывать наличие и пропускную способность действующих предприятий автосервиса в данном регионе, возможность их совершенствования и развития. Причем развитие мощности действующих предприятий автосервиса, а также проектирование и последующее строительство любой новой СТОА, необходимо увязывать с перспективой увеличения парка автомобилей и насыщенности ими населения, изменениями в конструкции автомобилей, условиями эксплуатации АТС и другими факторами.

Общая постановка задачи маркетингового исследования и анализа развития или строительства новых предприятий автосервиса сводится к следующему. В определенном районе деловой активности (регионе, территории) для обслуживания и ремонта легковых автомобилей имеется ряд СТОА. Требуется провести оценку целесообразности развития или создания в этом же районе еще одной СТОА, определить ее необходимую мощность и тип при условии, что в настоящий момент и на перспективу будет обеспечен спрос клиентуры на услуги автосервиса. Такой маркетинговый анализ и обоснование спроса на услуги в регионе может содержать следующие основные этапы.

Первый этап — определение основных показателей, характеризующих потребность региона в услугах автосервиса

На основании исходных данных (численности жителей региона, насыщенности населения легковыми автомобилями, динамики их изменения и др.) на текущий момент и перспективу определяются следующие показатели:

- число легковых автомобилей в регионе;
- годовые пробеги автомобилей (по моделям);
- наработка, тыс. км, на один заезд автомобиля на СТОА;
- годовое число заездов автомобилей региона на СТОА.

Число легковых автомобилей в регионе

$$N_i = A_i n_i / 1\,000, \quad (8.1)$$

где A_i — численность жителей региона в i -й момент времени; n_i — насыщенность населения региона легковыми автомобилями в i -й момент времени; $i = 1$ — индекс текущего момента времени; $i = 2$ — индекс времени на перспективу.

Например:

- для $i = 1$, $A_1 = 48\,000$ жителей, $n_1 = 100$ авт.

$$N_1 = 48\,000 \cdot 100 / 1\,000 = 4\,800 \text{ авт.};$$

- для $i = 2$, $A_2 = 78\,000$ жителей, $n_2 = 150$ авт.

$$N_2 = 78\,000 \cdot 150 / 1\,000 = 11\,700 \text{ авт.}$$

При определении динамики изменения числа легковых автомобилей в регионе или насыщенности ими населения региона задаваемый временной лаг от момента времени $t = m$ должен составлять 5–7 лет.

Решение данной задачи может базироваться на использовании логистической зависимости, учитывающей динамику изменения насыщенности населения региона легковыми автомобилями в прошлом, состоянии насыщенности в настоящем и в будущем.

Изменение насыщенности автомобилями в зависимости от времени t определяется в виде

$$n_t = \frac{n_{\max} n_m}{n_m + (n_{\max} - n_m) \exp[-q n_{\max} (t - m)]}, \quad (8.2)$$

где n_{\max} — предельное значение насыщенности; n_m — насыщенность населения региона легковыми автомобилями на текущий год ($t = m$); q — коэффициент пропорциональности, характеризующий изменение насыщенности автомобилями; m — индекс (номер) текущего года.

В выражении (8.2) $n_m = n_{i-1}$, $n_{\max} = n_{t-2}$, а q можно записать в виде

$$q = \frac{\sum_{t=1}^m (\Delta n_t n_t^2) - n_{\max} \sum_{t=1}^m (\Delta n_t n_t)}{n_{\max}^2 \sum_{t=1}^m n_t^2 - 2n_{\max} \sum_{t=1}^m n_t^3 + \sum_{t=1}^m n_t^4}, \quad (8.3)$$

где n_t — значение насыщенности автомобилями в t -м году.

Прирост насыщенности автомобилями от $(t-1)$ -го до t -го года

$$\Delta n_t = n_t - n_{t-1}. \quad (8.4)$$

Например, для исходных данных, представленных в табл. 8.4, характеризующих изменение насыщенности автомобилями за годы, предшествующие текущему (т.е. за $t < m$) и на текущий год ($t = m$), коэффициент

$$q = \frac{(2 \cdot 50^2 + 10 \cdot 60^2 + 17 \cdot 75^2 + 25 \cdot 100^2) - 150(2 \cdot 50 + 10 \cdot 60 + 17 \cdot 75 + 25 \cdot 100)}{150^2(50^2 + 60^2 + 75^2 + 100^2) - 2 \cdot 150(50^3 + 60^3 + 75^3 + 100^3) + (50^4 + 60^4 + 75^4 + 100^4)} = 0,0024673.$$

Для текущего года, т.е. для $t = m = 4$ (2011 г.), насыщенность $n_m = 100$ авт./1 000 жителей;
для $t = 5$ (2012 г.)

$$n_{t=5} = \frac{150 \cdot 100}{100 + (150 - 100) \exp[-0,0024673 \cdot 150(5 - 4)]} = 115,5 \text{ авт./1 000 жителей};$$

для $t = 6$ (2013 г.)

$$n_{t=6} = \frac{150 \cdot 100}{100 + (150 - 100) \exp[-0,0024673 \cdot 150(6 - 4)]} = 121,1 \text{ авт./1 000 жителей};$$

для $t = 10$ (2017 г.)

$$n_{t=10} = \frac{150 \cdot 100}{100 + (150 - 100) \exp[-0,0024673 \cdot 150(10 - 4)]} = 142,3 \text{ авт./1 000 жителей}.$$

Таким образом, заданная предельная насыщенность населения автомобилями $n_2 = n_{\max} = 150$ авт./1000 жителей может быть достигнута через $(10 + 1) - 4 = 7$ лет.

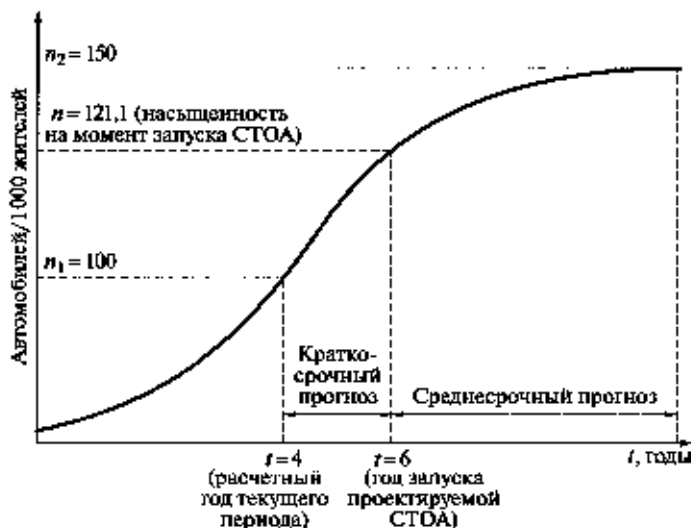


Рис. 8.2. Прогноз изменения насыщенности населения региона автомобилями

Графическая иллюстрация прогноза изменения насыщенности региона автомобилями представлена на рис. 8.2.

Годовое число обращений (заездов) автомобилей региона на действующие СТОА

$$N_{t_i} = N_i \beta_i \frac{\bar{L}_{y_i}}{\bar{L}_i}, \quad (8.5)$$

где i — индекс текущего ($i = 1$) периода и перспективы ($i = 2$); β_i — доли владельцев автомобилей, пользующихся услугами СТОА; \bar{L}_{y_i} — среднегодовой пробег автомобилей; \bar{L}_i — средняя наработка автомобиля на обращение на СТОА.

Например:

для $i = 1$ ($m = 4$) (2011 г.), $\beta_1 = 0,3$, $\bar{L}_{y_1} = 15$ тыс. км, $\bar{L}_1 = 8$ тыс. км годовое число обращений

$$N_{r_1} = 4\,800 \cdot 0,3 \cdot 15/8 = 2\,700;$$

для $i = 2$ (≥ 2018 г.), $\beta_2 = 0,45$, $\bar{L}_{y_2} = 15$ тыс. км, $\bar{L}_2 = 8$ тыс. км годовое число обращений

$$N_{r_2} = 11\,700 \cdot 0,45 \cdot 15/8 = 9\,872.$$

Таблица 8.4. Пример динамики изменения насыщенности населения региона легковыми автомобилями на текущий и предшествующие ему годы*

| Годы T_i | Годы $t_i, t_i = T_i - 2007$ | Насыщенность n_i , авт./1 000 жителей | Прирост насыщенности Δn_i |
|------------|------------------------------|--|-----------------------------------|
| 2007 | 0 | 48 | 0 |
| 2008 | 1 | 50 | 2 |
| 2009 | 2 | 60 | 10 |
| 2010 | 3 | 75 | 17 |
| 2011 | $4 = m (i = 1)$ | 100 | 25 |

* Насыщенность населения n_i для $i \leq m$ определяется на основе статистических отчетных данных.

Второй этап — проведение оценки спроса на услуги автосервиса в регионе

Оценка спроса на услуги автосервиса в упрощенном виде может базироваться на результатах экспертной оценки текущего состояния спроса и перспектив развития для рассматриваемой совокупности СТОА региона.

В рамках текущего состояния спроса для действующих СТОА региона оценка осуществляется по следующим показателям:

- фактическое годовое число обращений на k -ю СТОА (M_k);
- процент удовлетворения спроса на k -й СТОА (W_k).

В то же время необходимо проведение экспертной оценки действующих СТОА с позиции их ближайших перспектив развития на временном лаге t'_n , равном двум-трем годам, в течение которых предусматривается создание и согласование проектно-разрешительной документации, строительство и ввод в действие нового конкурирующего с ними предприятия в рассматриваемом районе деловой активности.

При этом экспертиза проводится по показателям, оценивающим возможность увеличения числа обращений после развития конкретного СТОА, что определяется:

- как правило, сложившейся конъюнктурой рынка услуг по ТО и ремонту автомобилей в регионе и динамикой ее изменения, выявляемой на основе опыта компетентных представителей (экспертов) рассматриваемых СТОА;
- финансовыми возможностями развития СТОА;
- наличием земельного участка, достаточностью его площади, производственными площадями и их резервом, технической возмож-

ностью реконструкции и расширения СТОА для обеспечения развития предприятия в целях увеличения степени удовлетворения клиентуры в услугах и т. д.

Экспертами на выбранных предприятиях выступают компетентные специалисты, занимающиеся вопросами менеджмента, маркетинга, управления производством (директор, коммерческий директор, его заместители, специалисты планирующих подразделений, менеджер по приемке и выдаче автомобилей, мастера, начальник производства, начальники смен и др.).

Оценка удовлетворенного и неудовлетворенного спроса проводится на основе данных, характеризующих фактическое годовое количество обращений M_k и процент удовлетворения спроса на k -й СТОА.

В данном случае под удовлетворенным спросом понимается число обслуженных на СТОА автомобилей (число обслуженных заявок). Причем необходимо иметь в виду, что общий годовой спрос M , т. е. фактическое число заездов на рассматриваемые СТОА, не может превышать годовое число заездов автомобилей рассматриваемого региона $N_{i,r}$ (для $i = 1$), поскольку данные СТОА могут обслуживать автовладельцев других районов.

Удовлетворенный спрос по k -й СТОА

$$M_{yk} = M_k W_k / 100, \quad (8.6)$$

где k — индекс (номер) СТОА, $k = (\overline{1, K})$; W_k — удовлетворение спроса, %.

Общий годовой спрос

$$M = \sum_{k=1}^K M_k. \quad (8.7)$$

Общий удовлетворенный годовой спрос на всех СТОА

$$M_y = \sum_{k=1}^K M_{yk}. \quad (8.8)$$

Таблица 8.5. Пример оценки удовлетворенного спроса на услуги автосервиса в регионе на текущий период

| № СТОА $k = (\overline{1, K})$ | Годовой спрос M_k | Удовлетворение спроса W_k , % | Удовлетворенный спрос M_{yk} , обращений |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------------------|---|
| 1 | 2 200 | 80 | 1760 |
| 2 | 2 800 | 70 | 1960 |
| | $M = 5 000$ | — | $M_y = 3 720$ |

Неудовлетворенный спрос по всем СТОА для всех моделей автомобилей

$$M_{ny} = M - M_y. \quad (8.9)$$

Если общий годовой спрос M больше годового числа обращений N_{i-1} на текущий период, то можно определить годовой спрос клиентуры из других регионов:

$$M' = M - N_{i-1}. \quad (8.10)$$

Максимальный годовой спрос на дальнюю перспективу ($i = 2$) с учетом обслуживания клиентуры других регионов можно приближенно определить из выражения

$$M_{\Sigma} \geq N_{i-2} + M'. \quad (8.11)$$

Пример результатов расчета для предварительного выяснения на основе экспертизы значений M_k и W_k по действующим СТОА представлен в табл. 8.5.

Неудовлетворенный спрос на текущий период $M_{ny} = 5\,000 - 3\,720 = 1\,280$ (обращений), что составляет 25,6 % от общего годового спроса.

Число обращений на СТОА клиентуры других регионов

$$M' = 5\,000 - 2\,700 = 2\,300 \text{ обращений.}$$

Максимальный годовой спрос на дальнюю перспективу для $i = 2$ (≥ 2018 г.), т.е. более чем через ≥ 7 лет, составит

$$M_{\Sigma} \geq 9\,872 + 2\,300 \geq 12\,172 \text{ обращений.}$$

Таким образом, через семь лет по сравнению с состоянием на момент времени $t = m = 4$ появится необходимость в потенциальном дополнительном удовлетворении объемов работ по ТО и ТР автомобилей СТОА региона в размере $12\,172 - 3\,720 = 8\,452$ обращений.

На основе полученных результатов и их анализа может быть принято решение о строительстве новой СТОА, поскольку на текущий момент времени имеет место значительный неудовлетворенный спрос на услуги. Тем более через семь лет значение спроса на услуги вырастет более чем в 2,4 раза. Однако для получения более точных результатов требуется проведение расчетов, связанных с оценкой динамики изменения спроса на услуги автосервиса в регионе, и на его основе определение рациональной мощности строящейся СТОА.

Третий этап — прогнозирование динамики изменения спроса на услуги автосервиса в регионе

При оценке прогнозируемых объемов услуг размер временного лага определяется продолжительностью создания и согласования

проектно-разрешительной документации, строительством и вводом в действие новой СТОА и, как правило, составляет два-три года. При этом решение данной задачи также может базироваться на использовании логистических функций с учетом текущего M и максимального перспективного $M_{\text{н}}$ спросов на услуги, а также скорости изменения спроса, выражаемой через коэффициент пропорциональности φ , достигнутый спрос y и потенциальный неудовлетворенный спрос $M_{\text{н}} - y$. При заданной или имеющейся динамике изменения спроса на ретроспективном периоде $y_{\text{ретр}} = f(t)$, т.е. за m лет до рассматриваемого текущего момента $\{t\} \leq m$, имеется возможность в определении для задаваемого временного лага коэффициента пропорциональности φ и прогнозных значений изменения спроса на услуги по ТО и ремонту легковых автомобилей y_t на СТОА рассматриваемого региона.

При этом коэффициент пропорциональности и значения спроса на услуги по годам y_t определяются следующими выражениями:

$$\varphi = - \frac{\sum_{t=1}^m (\Delta y_t y_t^2) - M_{\text{н}} \sum_{t=1}^m (\Delta y_t y_t^2)}{M_{\text{н}}^2 \sum_{t=1}^m y_t^2 - 2M_{\text{н}} \sum_{t=1}^m y_t^2 + y_t^4}; \quad (8.12)$$

$$y_t = \frac{M_{\text{н}} M}{M + (M_{\text{н}} - M) \exp[-\varphi M_{\text{н}}(t - m)]}; \quad (8.13)$$

где t — номера годов, относительно которых определяется динамика изменения спроса; $m = 4$ — номер текущего года (2011 г.); y_t — спроса в t -м году.

Прирост спроса от $(t - 1)$ -го до t -го года

$$\Delta y_t = y_t - y_{t-1}. \quad (8.14)$$

Например, для исходных данных, представленных в табл. 8.6, которые характеризуют изменение и прирост спроса на услуги по ТО и ремонту для текущего ($t = m$) и предшествующих ($t < m$) ему годов, значение коэффициента пропорциональности

$$\varphi = - \frac{(0,1 \cdot 3,1^2) + (0,4 \cdot 3,5^2) + (0,5 \cdot 4,0^2) + (1 \cdot 5,0^2) - 12,7(0,1 \cdot 3,1 + 0,4 \cdot 3,5 + 0,5 \cdot 4 + 1 \cdot 5)}{12,17^2(3,1^2 + 3,5^2 + 4,0^2 + 5,0^2) - 2 \cdot 12,17(3,1^3 + 3,5^3 + 4,0^3 + 5,0^3) + (3,1^4 + 3,5^4 + 4,0^4 + 5,0^4)} = 0,01652.$$

Прогнозная оценка динамики изменения спроса на услуги в регионе на временном лаге, соответствующем окончанию строительства и запуска СТОА и равном двум годам (т.е. от $t = 4$ до $t = 6$), следующая:

Таблица 8.6. Изменение и прирост спроса на услуги по ТО и ремонту автомобилей на СТОА региона

| Годы T_i | Годы $t_i = T_i - 2005$ г., лет | Спрос y_t , тыс. обращений в год | Прирост спроса Δy_t , тыс. обращений в год |
|------------|---------------------------------|------------------------------------|--|
| 2007 | 0 | 3 | 0 |
| 2008 | 1 | 3,1 | 0,1 |
| 2009 | 2 | 3,5 | 0,4 |
| 2010 | 3 | 4,0 | 0,5 |
| 2011 | $4 = m$ ($t = 1$) | 5,0 | 1,0 |

спрос на конец текущего года ($t = m = 4$)

$$y_{t-4} = \frac{12,17 \cdot 5,0}{5,0 + (12,15 - 5) \exp[-0,01652 \cdot 12,17(4 - 4)]} = 5,0 \text{ (тыс. обращений в год);}$$

спрос на конец 1-го года после проектной разработки и начала строительства СТОА

$$y_{t-5} = \frac{12,17 \cdot 5,0}{5,0 + (12,15 - 5) \exp[-0,01652 \cdot 12,17(5 - 4)]} = 5,6 \text{ (тыс. обращений в год);}$$

спрос на конец 2-го года и окончания строительства СТОА (потенциальный спрос)

$$y_{t-6} = \frac{12,17 \cdot 5,0}{5,0 + (12,7 - 5) \exp[-0,01652 \cdot 12,17(6 - 4)]} = 6,21 \text{ (тыс. обращений в год).}$$

Таким образом, разрыв между спросом на 6-й год и текущим удовлетворенным спросом составляет $6\,210 - 3\,720 = 2\,490$ обращений.

В свою очередь, прогнозируемый спрос на услуги по k -й СТОА на ближайшую перспективу с учетом ее развития (на основе экспертизы, проводимой с учетом требований, изложенных ранее) определяется из выражения вида

$$M_{nk} = M_{yk} \alpha_k, \quad (8.15)$$

где α_k — возможное увеличение числа обращений на СТОА на ближайшую перспективу с учетом ее развития, полученное на основе экспертных оценок.

Например, для предварительно определенных α_k для 1-й и 2-й СТОА $\alpha_1 = 1,3$ и $\alpha_2 = 1,4$ соответственно получим

$$M_{n1} = 1760 \cdot 1,3 = 2288 \text{ обращений};$$

$$M_{n2} = 1960 \cdot 1,4 = 2744 \text{ обращений.}$$

Общее возможное (прогнозируемое) число обращений на существующие СТОА региона с учетом их развития

$$M_n = \sum_{k=1}^K M_{nk}. \quad (8.16)$$

Для нашего примера

$$M_n = 2288 + 2744 = 5032 \text{ обращения.}$$

С учетом спроса на услуги по окончании 2-го года, т.е. окончания строительства и возможного ввода в действие новой СТОА ($y_n = y_{t=6}$), дополнительный спрос на услуги

$$M_{DY} = y_n - M_n. \quad (8.17)$$

Для рассматриваемого примера дополнительный спрос

$$M_{DY} = 6210 - 5032 = 1178 \text{ обращений.}$$

Таким образом, окончательно принимается

$$M_{DY} \leq 1200 \text{ обращений.}$$

Графическая иллюстрация производной изменения спроса на услуги представлена на рис. 8.3.

Анализ результатов, представленных на рис. 8.3, показывает, что при перспективном максимальном годовом спросе $M_T = 12172$ обращений на момент запуска строящейся СТОА ($t = 6$, $T_i = 2013$ год при временном лаге $t'_n = 2$ года) общий спрос в рассматриваемом регионе $y_t = 6 = y_n = 6210$ обращений. В то же время возможный прогнозируемый спрос на услуги по существующим СТОА $M_n = 5032$ обращений в год. Следовательно, потенциальный дополнительный спрос на услуги в регионе на момент запуска проектируемой СТОА $M_{DY} = 1178$ обращений.

На рис. 8.3 $M_y = 3720$ представляет собой величину удовлетворенного годового спроса в регионе на текущий период ($t_{i=1} = m = 4$).

В свою очередь, условно прикрепленное число автомобилей к проектируемой СТОА

$$A = \frac{M_{DY}}{(\bar{L}_{t_2} / \bar{L}_2) \beta_2}. \quad (8.18)$$

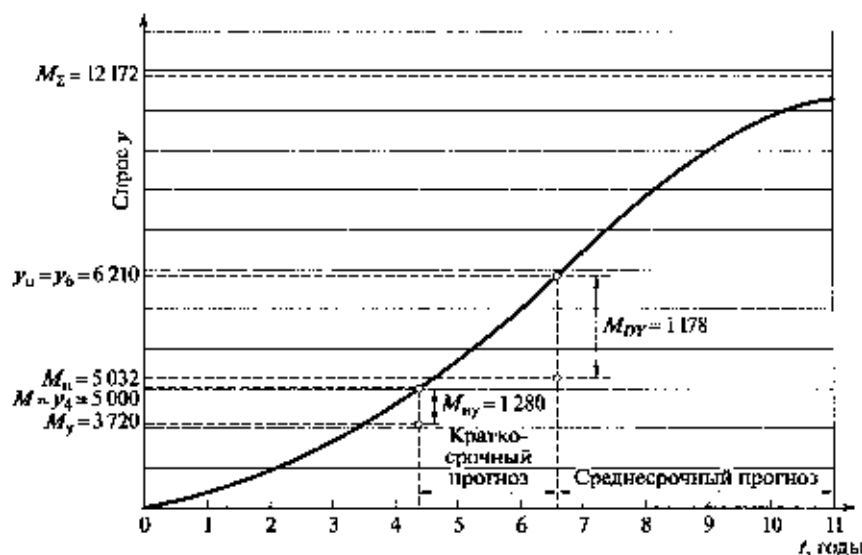


Рис. 8.3. Прогнозное изменение спроса на услуги в регионе по обслуживанию подвижного состава на рассматриваемом множестве СТОА

Для рассматриваемого примера число автомобилей

$$A = \frac{1178}{(15/8)0,45} = 1396.$$

Среднее число обращений на обслуживание для условного автомобиля на создаваемую СТОА в год определяется в виде

$$\bar{d} = \frac{M_{Dy}}{A}. \quad (8.19)$$

Для рассматриваемого примера число обращений в год

$$\bar{d} = \frac{1178}{1396} = 0,844.$$

Четвертый этап — аналитическая оценка потенциала и степени освоения рынка автосервисных услуг

Парк автомобилей региона и динамика его изменения являются потенциальным рынком для реализации услуг по обслуживанию и ремонту, а также запасных частей и принадлежностей. На данных о

парке и спросе на услуги может быть основан расчет некоторых оценочных показателей, в качестве которых могут выступать:

- сервисный потенциал рынка;
- степень освоения рынка;
- дополнительный потенциал рынка сервисных услуг и другие показатели.

Так, сервисный потенциал рынка определяется для текущего периода ($i = 1$), $m = 4$ в виде

$$S_{\text{пр}_1} = M t_p; \quad (8.20)$$

для дальней перспективы ($i = 2$) при выходе на максимальную насыщенность населения региона легковыми автомобилями (n_2)

$$S_{\text{пр}_2} = M_{\Sigma} t_p; \quad (8.21)$$

для ближайшей перспективы, т. е. на момент ввода в действие проектируемой СТО:

$$S_{\text{пр}(m)} = y_{11} t_p, \quad (8.22)$$

где t_p — трудоемкость ТО и ремонта, приходящаяся на одно обращение автомобиля на СТОА.

Степень освоения рынка может быть определена и спрогнозирована для текущего периода ($i = 1$) $m = 4$ в виде

$$S_{\text{ос}_1} = M_{\gamma} t_p, \quad (8.23)$$

а для оценки на ближайшую перспективу, т. е. на момент ввода в действие проектируемой СТОА (для временного периода $m + 2$ лет):

$$S_{\text{ос}_p} = M_{\Pi} t_p < S_{\text{ос}_p}(y_{11}). \quad (8.24)$$

Здесь

$$S_{\text{ос}_p(y_{11})} \leq y_{11} t_p. \quad (8.25)$$

Выражение (8.24) справедливо при оценке прогноза для действующих сервисных предприятий без учета вновь создаваемого.

Выражение (8.25) справедливо для оценки прогноза по всем сервисным предприятиям с учетом вновь создаваемого.

Дополнительный потенциал рынка сервисных услуг определяется как разность между сервисным потенциалом и степенью освоения рынка для соответствующего периода времени:

$$D_{\text{пр}_1} = S_{\text{пр}_1} - S_{\text{ос}_1}; \quad (8.26)$$

$$D_{\text{пр}} = S_{\text{пр}(y_{11})} - S_{\text{ос}_p}. \quad (8.27)$$

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Отрадите роль и значение маркетинга в сфере сервисного обслуживания автомобилей.
2. Каковы основные функции маркетинга при обеспечении сервисного обслуживания автотранспортных средств?
3. Отрадите основные источники маркетинговой информации.
4. В чем заключается анализ видов и потребителей услуг?
5. Раскройте основные вопросы, определяющие политику предоставления автосервисных услуг.
6. В чем заключается анализ конкуренции в сфере автосервиса? Раскройте основные вопросы и этапы исследования деятельности конкурирующих автосервисных предприятий.
7. Раскройте схему прогноза изменения размера парка автомобилей, необходимого и фактического объемов услуг сервисной системы в районе с деловой активностью. Какие основные факторы учитываются при решении данных вопросов?
8. К чему сводится общая постановка задачи маркетингового исследования и анализа развития или строительства новых предприятий автосервиса? Назовите основные этапы исследования.
9. Раскройте механизм определения основных показателей, характеризующих потребность региона в услугах автосервиса.
10. Какие основные факторы и показатели используются при оценке изменения насыщенности населения региона автомобилями в рассматриваемые моменты временного лага?
11. Раскройте процедуру моделирования прогноза изменения насыщенности населения региона автомобилями.
12. Каковы основные этапы проведения оценки спроса на услуги автосервиса в районе деловой активности действующих СТОА? Раскройте структуру показателей, отражающих спрос на услуги.
13. Раскройте этапы прогнозирования динамики изменения спроса на услуги автосервиса в регионе и основные аналитические показатели.
14. Назовите основные аналитические параметры оценки потенциала и степени освоения рынка автосервисных услуг.

9.1. Характеристика материально-технических ресурсов

Парк АТС в России приближается к 40 млн единиц. В нем насчитывается примерно 1 500 моделей отечественных и иностранных марок всех существующих категорий, в том числе более 300 моделей легковых автомобилей, примерно 400 моделей грузовых, 200 моделей автобусов и примерно 400 моделей специальных и специализированных автомобилей.

Станции технического обслуживания ремонтируют автомобили разных марок и моделей, что существенно увеличивает номенклатуру и усложняет материально-техническое обеспечение (МТО) предприятий.

Закупить и хранить у себя всю номенклатуру запасных частей, включающую в себя несколько тысяч деталей, нереально. С другой стороны, детали выходят из строя случайным порядком, и каждая из них может понадобиться в любой момент времени.

Очевидно, что в таких условиях обеспечить наличие необходимых запасных частей и эксплуатационных материалов на СТОА в нужный момент и в нужном количестве, довольно сложно.

Годовой оборот рынка запчастей в России превышает 70 млрд руб. Для сравнения парк США составляет 130 млн автомобилей, а годовой выпуск запчастей 12 млрд долл. США, в Японии — соответственно 51 млн и 3,6 млрд долл. США, во Франции — 28 млн и 2 млрд долл. США, в Великобритании — 22 млн и 1,7 млрд долл. США, в ФРГ — 42 млн и 3 млрд долл. США.

Автомобильный транспорт является крупным потребителем материальных ресурсов, включающих в себя:

- сырье, из которого производят чугун, сталь, алюминий, медь, свинец, пластмассу и другие конструкционные материалы;
- новые автомобили, агрегаты, узлы и приборы, запасные части, шины, аккумуляторы, технологическое оборудование и инструменты;
- топливные, смазочные и другие эксплуатационные материалы;
- различные изделия, используемые автотранспортными предприятиями для хозяйственных нужд.

Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса представляет собой процесс снабжения их агрегатами, запасными частями, шинами, аккумуляторами, эксплуатационными материалами и изделиями для хозяйственных нужд.

Правильная организация МТО, наличие на предприятиях всех необходимых изделий обеспечивает стабильность производственного процесса, сокращает продолжительность ремонта, и позволяет поддерживать автомобили в технически исправном состоянии.

Все изделия, потребные предприятиям АС, подразделяются на следующие группы:

- *запасные части.* Автомобиль состоит из нескольких тысяч различных деталей, которые в процессе эксплуатации изнашиваются неодновременно. При ремонте для их замены используются новые или восстановленные детали, узлы и агрегаты, которые называются запасными частями.

Запасные части подразделяются на механические детали, детали и узлы топливной аппаратуры, детали и узлы электрооборудования и приборов, подшипники качения; изделия из стекла, резины, асбеста, войлока и текстиля, пробки, пластмассы, картона и бумаги. На их долю приходится примерно 70 % всех изделий и материалов, потребляемых автомобильным транспортом;

- *автомобильные шины и аккумуляторы.* В стране выпускается более сотни моделей шин и камер для легковых и грузовых автомобилей. Еще больше шин самых разных типов поступает на рынок запасных частей из-за рубежа.

Номенклатура, используемых на автомобилях аккумуляторов отечественного и иностранного производства, насчитывает более 100 наименований.

- *топливно-смазочные материалы.* Действующий автомобильный парк использует более 100 топливно-смазочных материалов (ТСМ): бензины, дизельное топливо, газовое топливо, моторные масла, трансмиссионные масла, пластичные смазки, масла для гидравлических систем;
- *технические жидкости.* В зависимости от назначения они подразделяются на охлаждающие, тормозные, амортизаторные и включают в себя более 30 наименований;
- *лакокрасочные материалы.* Для поддержания надлежащего внешнего вида автомобилей и защиты металлических поверхностей от коррозии применяются различные лакокрасочные материалы (лаки, краски, грунтовки, шпатлевки, растворители и т.д.), которых насчитывается более 100 наименований отечественных и еще больше поступающих на рынок из-за рубежа;
- *технологическое оборудование.* Это подъемно-осмотровое, смазочно-заправочное, диагностическое и другое оборудование, включающее в себя более 200 наименований;

- *материалы и изделия для хозяйственных нужд.* Их номенклатура включает в себя металлы, режущий и мерительный инструменты, электротехнические материалы, химикаты, различные строительные материалы, спецодежду для персонала, мебель, компьютеры, оргтехнику и многое другое.

Таким образом, для обеспечения бесперебойной работы предприятий автосервиса необходимо иметь в наличии несколько тысяч наименований разнообразных изделий и материалов. В первую очередь это относится к запасным частям, номенклатура которых превагирует. В связи с этим в дальнейшем будут рассматриваться вопросы, связанные преимущественно с обеспечением СТОА запасными частями.

Работникам МТО необходимо заблаговременно определять их потребность, в нужном количестве заказывать, вовремя приобретать и правильно хранить. Именно к этому сводятся основные задачи МТО на предприятиях автосервиса.

9.2. Запасные части. Основные понятия и определения

Запасные части — это новые или восстановленные детали, узлы и агрегаты, предназначенные для замены соответствующих изношенных частей.

Номенклатура запасных частей — это перечень наименований деталей, узлов и агрегатов с указанием их каталожных номеров, выпускающихся в качестве запасных частей к каждой модели автомобилей данной марки.

Автомобиль состоит из нескольких тысяч деталей, и в процессе эксплуатации может потребоваться замена практически любой из них. Однако заводы — изготовители автомобилей не в состоянии обеспечить потребителей всеми деталями. Поэтому номенклатура выпускающихся запасных частей преднамеренно сокращается путем поставки во многих случаях не отдельных деталей, а узлов и агрегатов, состоящих из нескольких заранее собранных деталей. Например, такими узлами являются наконечник рулевой тяги, воздушный фильтр, масляный фильтр, карданный шарнир, шаровая опора, состоящие из нескольких деталей, а также стартер, генератор, вентилятор, коробка передач, состоящие из множества деталей. В результате в качестве запчастей к каждой модели автомобиля поставляется 1 000 — 1 500 наименований деталей, узлов и агрегатов.

Снятие изношенных и установка новых или отремонтированных узлов и агрегатов (агрегатный метод ремонта) — это менее сложные операции, чем разборка, ремонт и сборка. Агрегатный ремонт уменьшает трудоемкость и сокращает сроки ремонта, не требуя сложного и дорогостоящего оборудования. Снижение сложности ремонта по-

зволяет обходиться меньшим числом механиков высокой квалификации. В противном случае многомиллионный парк автомобилей невозможно было бы поддерживать в работоспособном состоянии, так как трудовые ресурсы ограничены. Парк автомобилей во всех странах постоянно растет, а трудовые ресурсы сокращаются.

В условиях широкой кооперации фирм — изготовителей автомобилей с другими специализированными фирмами, поставляющими им отдельные узлы и агрегаты, используемые при сборке, последние выбрасывают на рынок свою продукцию в качестве запасных частей по ценам, близким к оптовым. Поэтому заводы-изготовители неохотно занимаются поставкой в качестве запчастей таких изделий, как стандартные подшипники, сальники, стандартный крепеж, свечи зажигания, форсунки, шланги, ремни, осветительные приборы и других, прямо указывая в каталогах фактических изготовителей. Однако в силу своей обязанности обеспечивать запасными частями покупателей машин они вынуждены удовлетворять заказы дилеров, если они поступают, и хранить расчетные количества таких деталей на своих складах.

Сокращение номенклатуры изделий, подлежащих поставке в качестве запчастей, позволяет сократить расходы по хранению, упаковке, транспортировке, учету запасов деталей, оплате труда персонала.

Применимость запасных частей — свойство, характеризующее применение одинаковых по конструкции деталей и узлов на одной конкретной модели автомобиля, а также на других моделях данной марки.

На разных моделях автомобилей могут применяться одни и те же узлы, агрегаты и детали. Например, многие детали автомобилей ВАЗ-2101 применяются на всех моделях ВАЗ. Нередко разные заводы — изготовители автомобилей устанавливают на свои модели одинаковые узлы одной и той же сторонней фирмы, например карбюраторы, топливные насосы, электронные системы управления двигателем и др.

Кроме того, унифицированы и применяются на автомобилях многих моделей и марок одинаковые детали и узлы: щетки стеклоочистителей, фильтры, ремни, сальники, резиновые манжеты, шины и камеры, стандартные подшипники, нормалы, электролампы.

Взаимозаменяемость — это свойство, характеризующее возможность использования новой детали, введенной в конструкцию, вместо аналогичной, используемой ранее, или возможность замены новой запасной части с той, которая устанавливалась на данной модели ранее.

Каждая модель автомобиля выпускается в среднем 5—7 лет. За этот период в нее вносятся различные конструктивные изменения. При введении новой детали конструкторы указывают в каталоге запасных частей, взаимозаменяема она со старой деталью или нет. Если детали взаимозаменяемы, значит, установка новой детали не отличается от установки старой.

Если же новая и старая детали не взаимозаменяемы, то, как правило, для ее установки требуется дополнительно заказывать сопряженные с ней детали тоже новой конструкции.

Спрос на запасные части. В процессе эксплуатации автомобилей их детали изнашиваются одновременно: одна деталь требует замены через 10...15 тыс. м пробега, другая через 20...25 тыс., третья — через 40...45 тыс., а четвертая — при аварии. Следовательно, детали и узлы приходится заменять по мере их износа, т.е. заранее определить потребность в запасных частях можно только ориентировочно, что существенно затрудняет прогноз спроса и определение размера хранимых запасов для всех участников процесса. Кроме того, спрос на запчасти обусловлен влиянием многих других факторов: технических, экономических, климатических, сезонных, действие которых необходимо учитывать.

Потребность в запасных частях зависит от возраста эксплуатируемого парка. Например, для 100 автомобилей, имеющих пробег 10 тыс. км, замена генератора не потребуется, так как он изнашивается и начинает отказывать при пробеге 80 тыс. км и более. Для 100 автомобилей с пробегом в 30 тыс. км такая замена также маловероятна. Если учесть, что эти 100 автомобилей пробегают 100 тыс. км в течение разных сроков: один за год, другие за два, а некоторые и за три, то определить потребность этого парка в генераторах непросто.

Оригинальные и неоригинальные запасные части. Вследствие нехватки запасных частей на рынках, вызванной ростом выпуска автомобилей и их парка, в 1990-е гг. появились кустарные, а потом и промышленные имитаторы, копирующие детали автомобилей основных изготовителей и продающие их потребителям.

Такие детали стали называть неоригинальными, в отличие от оригинальных деталей основных изготовителей. Этот бизнес оказался весьма прибыльным, и в настоящее время неоригинальные запчасти за рубежом и в России выпускаются множеством предприятий. Они конкурируют с оригинальными запчастями, захватывая значительную часть рынка.

Оригинальные запасные части — это запчасти, имеющие торговую марку завода — изготовителя автомобилей и продаваемые через его товаропроводящую сеть. Они производятся в строгом соответствии с ТУ завода-изготовителя и имеют высокое качество. Их выпускают заводы-изготовители, их дочерние фирмы и независимые фирмы-субпоставщики, поставляющие заводу комплектующие узлы и агрегаты для сборки.

Покупая у субпоставщика его продукцию, производитель автомобилей берет на себя ответственность за ее качество, так как свои претензии покупатели будут предъявлять именно ему, а не фактическому производителю запчастей. Подтверждая гарантию качества, производитель автомобилей протаскивает на оригинальных запасных частях свою торговую марку.

Оригинальные запасные части по всей номенклатуре в течение суток с момента заказа поставляются через товаропроводящую сеть, включающую в себя центральный склад запасных частей, региональные склады и станции технического обслуживания дилеров.

У дилеров запчасти потребляют их ремонтные цеха, покупают независимые мастерские, СТОА и владельцы автомобилей, ремонтирующие их сами.

Из этого правила есть исключения. В начале 1990-х гг. заводы — изготовители автомобилей стали уступать часть объемов торговли запасными частями субпоставщикам и предприятиям, не входящим в фирменную систему автосервиса производителей. При этом заводы-изготовители, будучи не вправе отказать потребителям в поставке соответствующих деталей, продолжают ими торговать, но в то же время не возражают против самостоятельного выхода других предприятий на рынок. Это касается главным образом оригинальных и неоригинальных запасных частей, унифицированных и стандартизированных деталей, таких как свечи, фильтры, подшипники, ремни, сальники, лампочки и другие, а также приборов освещения и их деталей.

Кроме того, фирмы-субпоставщики продают такие запасные части, как топливные насосы, карбюраторы, амортизаторы, детали тормозов и другие, от своего имени в тех странах и на тех участках рынка, где изготовители автомобилей официально не торгуют, а соответствующие модели автомобилей попадают к потребителям другими путями без гарантий и сервиса.

Неоригинальные запасные части производятся только для продажи на вторичном рынке.

Каталоги запасных частей. Каталог запасных частей — это перечень деталей, узлов и агрегатов, составленный в определенном порядке. Он предназначен для подбора необходимой запасной части, определения места ее установки и соответствующего ей номера.

При необходимости замены детали необходимо сначала идентифицировать ее, потом найти новую в товаропроводящей сети, купить ее, а затем установить.

Кроме обычных каталогов, изготовленных типографским способом, в последние время все шире практикуется изготовление каталогов, а также инструкций по эксплуатации и ремонту на компьютерных компакт-дисках. Они систематически обновляются по мере введения тех или иных конструктивных изменений и являют собой компьютерный справочник с информацией об устройстве автомобилей, агрегатов, узлов и перечней запчастей с их каталожными номерами, наименованиями и графическими изображениями.

Такие каталоги обычно встраивают в компьютерную программу по заказу запасных частей, что позволяет сделать процесс поиска деталей максимально быстрым и удобным.

Для поиска необходимо из предложенных программой групп выбрать нужную, затем выбрать подгруппу и найти описание необхо-

димой детали. При этом поиск может сопровождаться рисунками для визуального определения запчасти.

Каталоги неоригинальных запасных частей обычно составляются по группам запчастей, например: фильтры, колодки, ремни для разных марок и моделей. Они распространяются по товаропроводящим сетям и предназначены для территориальных дистрибьюторов и розничных продавцов. Большинство печатных изданий каталогов сопровождается их электронными версиями.

Большое количество неоригинальных запасных частей одних и тех же товарных групп, разнообразие форм неоригинальных номеров создает определенные неудобства в процессе работы СТОА и магазинов. Поэтому в последние годы, применяются компьютерные системы каталожной информации, обеспечивающие учет каждого автомобиля по VIN-коду (Vehicle Identification Number) с привязкой к соответствующему набору запасных частей, хранящемуся в памяти центрального компьютера поставщика. При заказах запасных частей дилеры, принявшие автомобиль в ремонт, сообщают на региональный склад перечень требуемых запчастей с указанием VIN-кода автомобиля, что обеспечивает получение именно тех деталей, которые подходят к данной модификации.

Наши заводы не снабжают рынки каталогами и поисковыми системами на компакт-дисках. Более того, каталоги запчастей, как правило, излаются не заводами, а коммерческими издательствами, которые не могут своевременно учесть конструктивные изменения и внести соответствующие изменения в каталоги.

Еще большую путаницу вносят отечественные изготовители неоригинальных запчастей к отечественным автомобилям. Не считая нужным вести свою нумерацию, как это делают изготовители неоригинальных запчастей к иномаркам, они продают свою продукцию под номерами оригинальных деталей.

Каталоги деталей, включающие в себя всю номенклатуру запасных частей, которые могут потребоваться при эксплуатации и ремонте автомобилей, обычно состоят из следующих разделов:

- техническая характеристика модели автомобиля;
- правила пользования каталогом;
- указатель групп и подгрупп;
- перечень иллюстраций;
- указатель деталей и сборочных единиц;
- указатель покупных деталей;
- указатель нормализованных деталей;
- стандартизованные детали;
- номерной указатель;
- узлы и детали модификаций основной модели автомобиля.

Каталожная нумерация деталей автомобилей. Запчасти автомобилей производства автозаводов России и СНГ нумеруются в соответствии с отраслевыми стандартами.

Каталожные номера применяются на чертежах, в каталогах, а также для планирования производства и составления заказов на запасные части.

Для этих целей используется единая семизначная система нумерации, в соответствии с которой обозначение детали, например **2110-3501010**, состоит из следующих элементов:

2110 (цифры, отделяемые дефисом от семизначного номера детали) — индекс модели автомобиля;

35 (первые две цифры семизначного номера детали) — номер группы «Тормоза»;

01 (вторые две цифры семизначного номера детали) — номер подгруппы «Тормоза передние»;

010 (последние три цифры семизначного номера детали) — порядковый номер детали «Тормоз правый в сборе».

Обозначение детали **2110-3501010** читается следующим образом: двадцать один десять, тридцать пять, ноль один, ноль десять.

Семизначный номер, оканчивающийся нулем, присваивается узлам и агрегатам.

При введении в конструкцию новой детали или сборочной единицы ей присваивается очередной номер в той подгруппе, в которую она входит.

При изменении конструкции существующей детали к ее номеру после дефиса добавляются специальные индексы.

Индексы А, Б указывают, что в конструкцию детали или сборочной единицы были внесены изменения.

Обозначения А, А1, А2 и т. д. (например, 2110-3501010-А) указывают, что измененные детали сохраняют взаимозаменяемость с основной деталью (не имеющей буквы) и между собой.

Детали, имеющие индексы Б, Б1, Б2 и т. д., не взаимозаменяемы с ранее выпущенными деталями (не имеющими буквы), а также с деталями, имеющими обозначения А, А1, А2 и т. д., но взаимозаменяемы между собой.

Детали или сборочные единицы, используемые только для ремонта, имеют буквенные индексы Р, Р1, Р2 или АР, АР1 и т. д. Например, номер 3110-1000100-АР — это обозначение комплекта поршневых колец для двигателя автомобиля ГАЗ-3110 с увеличенным размером цилиндров на 0,5 мм.

9.3. Определение потребности в запасных частях

Всю совокупность факторов, определяющих потребность в запасных частях, подразделяют на четыре группы: конструктивные, эксплуатационные, технологические и организационные, которые показаны на рис. 9.1.



Рис. 9.1. Классификация факторов, влияющих на потребность СТОА в запасных частях

В число конструктивных факторов входят число и модельный ряд обслуживаемых автомобилей, уровни надежности, сложности и унификации конструкций.

Потребность в запасных частях возрастает при снижении надежности автомобилей. Однако надежность автомобилей даже в пределах одной модели неодинаковая. Поэтому для поддержания в технически исправном состоянии автомобилей с высокой и низкой надежностью необходимо разное количество запчастей.

В свою очередь, надежность зависит от пробега автомобилей с начала эксплуатации. По мере увеличения пробега наблюдается расширение в несколько раз номенклатуры запасных частей, расходуемых на поддержание работоспособности автомобиля. Уже на третьем году эксплуатации отечественных автомобилей она в 2—3 раза больше, чем в первый год, что обусловлено выходом из строя большего числа деталей по мере «старения» автомобилей.

Поступление на СТОА автомобилей разных моделей, имеющих различный пробег с начала эксплуатации (а именно это имеет место на практике), значительно осложняет МТО.

Развитие автомобилестроения характеризуется постоянным улучшением технико-экономических показателей автомобилей. Достигается это в основном за счет усложнения конструкции и, следовательно, увеличения номенклатуры конструктивных элементов. Соответственно увеличивается и номенклатура потребляемых запасных частей.

Одним из направлений сокращения номенклатуры является широкая унификация конструктивных элементов. Однако этот фактор используется еще не в полной мере: уровень межзаводской унификации в Российской Федерации не превышает 25 %.

В число эксплуатационных факторов, влияющих на потребность в запасных частях, входят интенсивность эксплуатации, квалификация водителя, дорожные и природно-климатические условия. Чем выше интенсивность эксплуатации автомобиля и ниже квалификация водителя, тем больше при прочих равных условиях потребность в запасных частях.

С ухудшением дорожных и природно-климатических условий также происходит существенное увеличение потребности в запасных частях.

Из технологических факторов существенное влияние на потребность в запасных частях оказывают качество ТО и ремонта автомобилей, качество поставляемых запасных частей и используемых эксплуатационных материалов, а из организационных — уровень развития производственно-технической базы СТОА, совершенство применяемых технологических процессов ТО и ремонта, квалификация производственно-технологического персонала.

Таким образом, поступающие на СТОА автомобили очень разнообразны по числу моделей, их надежности, условиям эксплуатации и т. д. Поэтому определение потребности в запасных частях необходимо вести с учетом указанных ранее факторов. Однако полностью учесть их влияние в условиях СТОА достаточно сложно.

На практике находят применение две системы определения потребности в запчастях, которые подробно рассматриваются далее в лабораторной работе № 6.

9.4. Логистические методы организации обеспечения запасными частями

В начале 1980-х гг. в сфере товарного обращения вообще и в хозяйственной практике крупных фирм в частности стали использоваться новые методы и технологии доставки товаров от производителя до потребителя, базирующиеся на концепции логистики.

В общем смысле логистика — это наука о планировании, организации, управлении, контроле и регулировании движения материальных и информационных потоков в пространстве и во времени от первичного источника до конечного потребителя.

Существует два принципиальных направления и определения логистики.

Первое направление связано с управлением всеми физическими операциями, которые необходимо выполнять при доставке товаров от поставщика к потребителю.

Второе направление характеризуется более широким подходом: кроме управления товарным движением оно включает в себя анализ рынка поставщиков и потребителей, координацию спроса и предложения на рынке товаров и услуг, а также гармонизацию интересов всех участников процесса.

Второе направление логистики обеспечивает возможность влияния на стратегию производителя и на создание для него новых конкурентных преимуществ на рынке, и поэтому оно более предпочтительно.

Специалисты различают три следующих вида логистики: закупочную логистику — связанную с обеспечением производства необходимыми материалами, производственную и сбытовую.

Неотъемлемой частью всех трех видов логистики является обязательное наличие информации, включающей в себя данные о товарном потоке, их передачу, обработку и систематизацию с последующей выдачей информации.

Основной целью сбытовой логистики является доставка товара (в нашем случае запасных частей) в нужное место и в нужное время, что достигается выбором соответствующих каналов распределения.

Канал распределения — это путь, по которому запасные части движутся от производителя к потребителю, а точнее, это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают передавать другому право собственности на товар или услугу на пути от производителя к потребителю. Канал распределения характеризуется числом уровней, т.е. посредников, выполняющих работу по приближению товара и права собственности на него к конечному потребителю. Один из членов канала, как правило, является собственником остальных, либо предоставляет им определенные привилегии. Таким членом может быть производитель, оптовый или розничный посредник.

Рассмотренная далее товаропроводящая сеть заводов — изготовителей автомобилей, включающая в себя центральный склад завода-изготовителя, региональные склады и предприятия дилеров, является классическим примером сбытовой логистической системы движения готовой продукции и запасных частей.

Система материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей

В России до 1991 г. функционировала централизованная система МТО, которая через сеть государственных складов обеспечивала распределение подвижного состава, запасных частей и эксплуатационных материалов среди потребителей. В настоящее время происходит трансформация этой системы в рыночную со значительным использованием имеющегося зарубежного опыта.

За рубежом создана и успешно функционирует системная организация рынка автомобилей, запасных частей и услуг по ТО и ремонту. Структурная схема современной системы организации этой деятельности, характерная для развитых стран, представлена на рис. 9.2, а.

Основой системы является товаропроводящая сеть заводов — изготовителей автомобилей. Обычно она состоит из складов трех уровней: центрального склада запасных частей, региональных складов и складов дилеров. Некоторые фирмы применяют четырехуровневую систему, которая предусматривает обслуживание группы региональных складов с зональных складов.

Для обеспечения 95 % удовлетворения всех запросов на запчасти центральному складу достаточно хранить примерно 20 тыс. наименований. Однако номенклатуру за счет увеличения запасов по каждому наименованию запчастей доводят до 50—70 тыс., обеспечивая тем самым гарантию на выполнение всех (в том числе срочных) заказов независимо от возможного колебания спроса. При центральном складе имеется вычислительный центр, в функции которого входят учет парка автомобилей, регистрация заказов, анализ спроса на запчасти, контроль реализации запасных частей, контроль запасов, учет трудозатрат, бухгалтерский учет и т. д.

Региональные склады, являющиеся отделениями центрального склада фирмы, располагаются в районах сосредоточения парка автомобилей и предназначены для удовлетворения потребности в этих районах.

Региональные склады создаются и на территории других стран, имеющих значительный парк автомобилей данной фирмы.

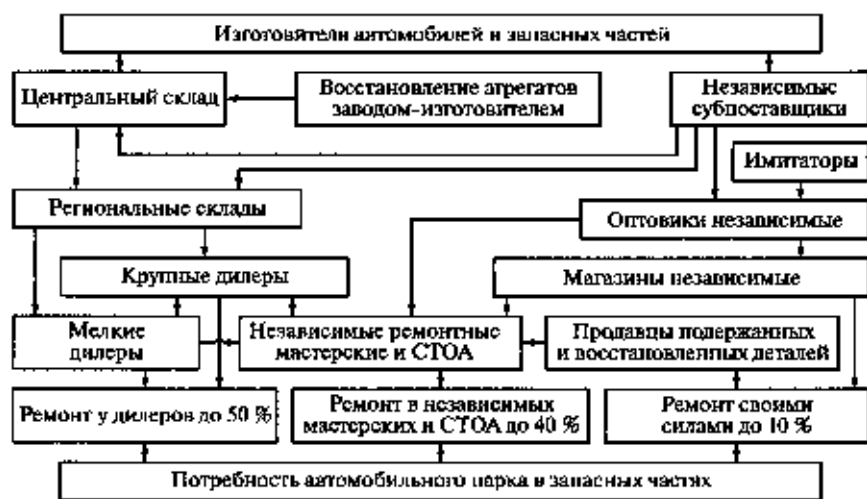
Размеры региональных складов определяются потребностью в запасных частях обслуживаемых ими районов. На них хранятся примерно 60 % от общей номенклатуры запасных частей (10—15 тыс. деталей) и 1,5—2,5-месячный запас по каждому их наименованию.

Пополнение запасов региональных складов производится с центрального склада фирмы, а в некоторых случаях прямо с заводов субпоставщиков.

Региональные склады ежедневно сообщают центральному складу сведения о движении запасных частей. Обработка их в вычислительном центре позволяет определить номенклатуру, объем и время поставки очередной партии запчастей для своевременного пополнения запасов на каждом региональном складе.

В зоне действия регионального склада располагается крупный центр ТО фирмы или крупный дилер, осуществляющий продажу автомобилей, их ТО и ремонт.

Центр ТО фирмы (крупный дилер) продает автомобили, запасные части к ним и услуги по ТО и ремонту в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации. Склад центра ТО (крупного дилера) обеспечивает запчастями свои производственные подразделения, а



а



б

Рис. 9.2. Структуры систем обеспечения АТ запасными частями за рубежом (а) и в России (б)

также потребности мелких дилеров, расположенных в зоне его действия. На их складах хранится 20 % от общей номенклатуры запасных частей преимущественно высокого спроса (в общей сложности

3...5 тыс. деталей). Средний их запас по каждому наименованию равен 1,5-месячной годовой потребности. Площадь такого склада — примерно 2 тыс. м², численность работающих — 10—15 человек.

Центральный склад запасных частей и региональные склады, принадлежащие фирме — изготовителю автомобилей, подчинены управлению запасных частей, входящему в состав Генеральной дирекции фирмы. Основные функции этого управления следующие:

- определение потребности, своевременный заказ и доставка на центральный склад оригинальных запасных частей, изготавливаемых заводом — изготовителем автомобилей и его дочерними заводами;
- определение потребности, своевременный заказ и получение запасных частей, изготавливаемых независимыми субпоставщиками;
- изучение спроса на запасные части и организация их хранения на складах;
- контроль за работой складов и движением запасных частей в системе.

Массовым звеном системы являются дилеры. Их предприятия, представляющие собой частные СТОА разной мощности, изготовителю автомобилей не принадлежат, а работают с ним по договору. Они, так же, как и крупный дилер, уполномочены представлять интересы изготовителя: продавать автомобили фирмы, запасные части к ним и осуществлять ТО и ремонт проданных автомобилей, соблюдая при этом технические условия завода-изготовителя.

Именно дилеры имеют дело с покупателями и владельцами автомобилей и решают все вопросы, связанные с продажей и обслуживанием автомобилей фирмы на местах. Они покупают детали на складах центров ТО (крупных дилеров) или на региональном складе и продают их владельцам автомобилей главным образом посредством установки при проведении ремонтных работ.

Номенклатура и объемы хранимых запасных частей определяются размером СТОА дилера (400—1 000 наименований). При этом учитывается, что в случае отсутствия какой-либо детали она будет доставлена со склада крупного дилера или с регионального склада в течение одного-двух дней.

Дилеры осуществляют ТО и ремонт автомобилей и за пределами гарантийного периода эксплуатации. В общем им удается охватить своими услугами до 50 % автопарка.

Параллельно с дилерской сетью на местах имеется значительное число и других предприятий автосервиса (независимых ремонтников). Как правило, это небольшие частные СТОА и мастерские, осуществляющие самые разные виды ремонтных работ (ремонт и окраска кузовов, ремонт двигателей и др.) Их услугами пользуются до 40 % автовладельцев (в основном тех, у которых гарантийный срок ремонта истек).

Заводы-изготовители привлекают часть независимых мастерских для ремонта своих автомобилей, заключая с ними соответствующие договоры. Мастерская получает сертификат, подтверждающий качество выполняемых ею работ и соблюдение стандартов производителя, и, как следствие, доверие клиентов, а производитель — ремонт своей продукции обученными людьми и дополнительный канал сбыта запасных частей.

Независимые ремонтники приобретают запасные части через дилеров и независимые магазины, а также используют подержанные детали.

Остальные 10 % владельцев (как правило, с низкими доходами) обслуживают и ремонтируют принадлежащие им автомобили своими силами.

Таким образом, дилеры и независимые мастерские обслуживают примерно 90 % парка и потребляют основную массу запасных частей. В этих условиях изучение спроса и планирование поставок деталей в регион облегчаются. Региональные склады превращают случайный спрос потребителей в свой спрос, поддающийся анализу и прогнозу. Это, в свою очередь, позволяет определить размеры оптовых заказов заводам-субпоставщикам, планировать производство оригинальных запасных частей и гибко управлять их совокупным запасом.

Аналогичным образом (управление запасных частей, центральный склад, региональные склады, склады дилеров) организовано обеспечение запасными частями СТОА и владельцев на всех заводах — изготовителях легковых автомобилей («Фиат», «Рено», «Ауди», «Фольксваген», «Вольво», «БМВ» и др.). Исключение составляет система обеспечения запасными частями предприятий автосервиса в США.

Заводы — изготовители автомобилей, расположенные на территории США, как и европейские заводы, имеют центральные и региональные склады. Однако они обеспечивают запасными частями только своих дилеров. Параллельно этой товаропроводящей сети действуют распределительные базы и оптовые маклеры, обеспечивающие запасными частями СТОА и других потребителей. Они приобретают запасные части у нескольких заводов-изготовителей, хранят их на своих складах и обеспечивают ими СТОА, не входящие в фирменную систему автосервиса.

Обусловлено это слишком большим парком легковых автомобилей в стране (более 140 млн единиц) и соответствующими затратами. Для поддержания технического состояния всего парка автомобилей, выпущенных крупным производителем, нужна достаточно широкая сеть складов и СТОА, которую заводам-изготовителям содержать невыгодно.

Кроме двух указанных товаропроводящих сетей в США используется еще обеспечение запасными частями через магазины, АЗС и по почте.

Кроме заводов — производителей автомобилей на рынке запасных частей в развитых странах действуют группы других предприятий-конкурентов.

К первой группе относятся специализированные фирмы по изготовлению деталей и узлов, используемых заводами-изготовителями в качестве комплектующих (независимые субпоставщики). Они поставляют производителю детали и узлы, используемые при сборке новых автомобилей. Те же детали, узлы и агрегаты в качестве запасных частей поступают на центральный и региональные склады. Кроме того, эти же достаточно мощные фирмы, например «Солскс», «Бош», «Гирлинг» торгуют своими изделиями через независимых оптовиков и магазины запчастей.

Второй достаточно многочисленной группой конкурентов являются предприятия-имитаторы, изготавливающие запчасти специально для продажи на рынке. Обычно они производят детали узкой номенклатуры и продают их по более низким ценам, чем основные поставщики. При этом ни качество, ни соответствие стандартам не гарантированы. Однако их продукция находит покупателей среди населения с низким уровнем дохода.

К третьей группе относятся фирмы, занимающиеся разборкой списанных автомобилей и продажей годных деталей и узлов. Эти детали покупают независимые ремонтные мастерские, мелкие частные СТОА и небогатые владельцы автомобилей.

В четвертую группу конкурентов, действующих на рынке запчастей, входят предприятия по восстановлению изношенных деталей и агрегатов.

Обнаружив потерю части доходов вследствие деятельности последних двух групп конкурентов, крупные фирмы — производители автомобилей в конце 1970-х гг. стали организовывать качественное восстановление изношенных агрегатов и узлов своими силами. Пионером в этой области является фирма «Фольксваген» (капитальный ремонт двигателей, коробок передач, водяных и масляных насосов и других узлов). Восстанавливают агрегаты и детали также фирмы «Рено», «Вольво», «БМВ», «Крайслер», «СААБ», «Катерпиллер», «Форд» и др. Доходность от продажи восстановленных узлов и агрегатов достаточно высокая. Кроме того, это является противодействием низкокачественному восстановлению, которое вредит репутации производителя.

Структурная схема складывающегося в России рынка запасных частей и услуг по ТО и ремонту представлена на рис. 9.2, б.

Отечественные заводы — изготовители автомобилей (за исключением ВАЗа и КАМАЗа) еще не создали современную сбытовую инфраструктуру, включающую в себя центральный и региональные склады запасных частей и предприятия дилеров. Однако дилеры без обязательств уже появились, и число их увеличивается. Они осуществляют продажу автомобилей и запасных частей к ним, а также в не-

больших объемах осуществляют ремонтные работы и постепенно приобретают черты полноправных дилеров в общепринятом понимании этого термина.

Продажей запасных частей к отечественным автомобилям занимается множество мелких, средних и больших предприятий (оптовики, магазины, рынки), которые получают детали как у заводов — изготовителей автомобилей и запасных частей, так и у отечественных и зарубежных имитаторов.

На рынке действует множество посреднических фирм, часть которых — чистые посредники, а другие имеют свои склады запасных частей.

На рынке работает большое количество различных агентских фирм, которые торгуют оптом и в розницу запасными частями к изделиям, используемым производителями автомобилей в качестве комплектующих (например, запасными частями к изделиям Ярославского завода топливной аппаратуры, Рязанского завода автомобильной аппаратуры и др.). Поскольку российские производители автомобилей запасные части к этим узлам не поставляют (не созданы региональные склады, нет дилеров), спрос на них удовлетворяют агентские фирмы.

Потребителями запасных частей на рынке являются многочисленные предприятия разных форм собственности и владельцы автомобилей. В первую очередь это СТОА, а также крупные АТП, имеющие большой однотипный парк и располагающие собственной ПТБ (автобусные парки, автокомбинаты, таксомоторные парки). Они сами оптом закупают необходимые запчасти и материалы, хранят их на своих складах и используют для проведения ТО и ремонта.

Другие крупные предприятия, имеющие большой разномарочный парк и свою развитую ПТБ (агропромышленные предприятия, крупные заводы, строительные-монтажные управления, горнодобывающие предприятия), из-за сравнительно большой потребности номенклатуры покупают запчасти мелким оптом и в розницу, пользуясь услугами посредников.

Многочисленная группа средних и мелких предприятий, имеющих небольшой автопарк, проводят ТО и ремонт на стороне и являются типичными мелкооптовыми и розничными потребителями запасных частей и материалов. Мелким оптом и частично в розницу приобретают запчасти (в том числе оригинальные, восстановленные и подержанные) различные авторемонтные предприятия и мастерские, осуществляющие капитальный ремонт агрегатов и узлов.

Таким образом, существующий в настоящее время рынок автомобильной техники, запасных частей и услуг по ТО и ремонту в России постепенно приближается к зарубежному. Однако его характерной особенностью является наличие многочисленных посредников. Часть из них торгует автомобилями, не имея никаких обязательств перед покупателями. Другая часть продает запасные части, в основ-

ном пользующиеся повышенным спросом, из-за чего потребители вынуждены искать и приобретать их у различных продавцов. Третья часть занята обеспечением запасными частями многочисленных мелких предприятий, закупая их у нескольких поставщиков.

Основной причиной такого положения является отсутствие современной развитой товаропроводящей и сервисной инфраструктуры отечественных заводов-изготовителей. Именно такая сеть, включающая в себя центральный и региональные склады запчастей и предприятия дилеров, позволит на современном уровне организовать материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного транспорта. Отсутствие такой сбытовой сети уменьшает доходы изготовителей автомобилей и, что самое главное, существенно снижает конкурентоспособность производимой ими техники.

В последнее десятилетие появились компании, оказывающие производителям сложной технической продукции услуги по логистике. Заключив соответствующие договоры, они получают готовую продукцию на складах нескольких производителей и перевозят ее на свои склады, беря на себя функции обслуживания дилеров (получение и обработка заказов дилеров, комплектование заказов, упаковка, страхование и отправка запасных частей). Они же берут на себя ответственность перед конечным пользователем товара — заявки по замене дефектных изделий поступают в их адрес, а не в адрес производителя.

Эти же компании осуществляют таможенное оформление получаемых от производителя товаров, их разгрузку, приемку и обеспечивают хранение необходимых резервных запасов, а также транспортные услуги по доставке товаров дилерам и другим потребителям.

Услуги таких компаний получили широкое применение в продвижении заводами-изготовителями запасных частей к автомобилям на рынки различных стран.

Пользование услугами таких компаний обеспечивает фирмам — изготовителям автомобилей следующие преимущества:

- ♦ отпадает необходимость создания и содержания региональных складов;
- ♦ обеспечивается возможность быстрого внедрения на новые рынки;
- ♦ сокращаются сроки доставки запчастей на СТОА;
- ♦ обеспечивается возможность более эффективного контроля процесса движения запчастей;
- ♦ повышается качество и культура обслуживания владельцев автомобилей на СТОА.

Учитывая необходимость совершенствования системы МТО станций технического обслуживания и владельцев транспортных средств в России, представляется весьма перспективным создание таких логистических центров на территории нашей страны с привлечением

средств отечественных инвесторов. Это позволит существенно улучшить обеспечение СТОА запасными частями и эксплуатационными материалами.

9.5. Управление запасами деталей на складах запасных частей

Определение номенклатуры и объемов хранения деталей на складах

Очевидно, что хранить все выпускающиеся в качестве запасных частей детали и узлы на СТОА нерационально. Это приведет к значительному увеличению запасов, росту складских площадей и, самое главное, к неэффективному использованию запасов: большая их часть останется лежать «мертвым» грузом. С другой стороны, поскольку выход деталей из строя носит случайный характер, то в любой момент времени может понадобиться любая из выпускающихся запасных частей.

Изучение отечественного и зарубежного опыта организации МТО показало, что решается эта сложная задача применением складского способа продвижения продукции производственно-технического назначения от изготовителей к потребителям, заключающегося в централизации различных по номенклатуре и объему запасов на складах различных уровней. На складах дилеров и на СТОА хранят только самые «ходовые» детали, и запасы их при этом минимальные. На складах следующего уровня (региональный склад или логистический центр) хранимая номенклатура шире, а запасы по каждому наименованию больше. Наконец, вся номенклатура запасных частей и самые большие запасы по каждому наименованию деталей хранятся на центральном складе завода-изготовителя.

Между складами устанавливается оперативная связь, и по мере необходимости детали нужной номенклатуры со склада высшего уровня передаются на склад низшего уровня, тем самым поддерживается минимально необходимый для удовлетворения спроса запас на каждом из них. Преимуществом складской формы является то, что она создает все необходимые предпосылки для достижения комплектности материально-технического обеспечения.

Во-первых, СТОА и ремонтные мастерские в этом случае получают большую часть необходимых деталей не от нескольких поставщиков, а от одного, что позволяет точно согласовать сроки их поставки. Во-вторых, получение тех или иных видов материальных ценностей относительно независимо от сроков их изготовления заводом-изготовителем, что дает возможность планировать завоз деталей на склады в строгом соответствии с потребностью.

Определение номенклатуры запасных частей и объемов хранения на складах разного уровня осуществляется различными методами. В основу наиболее распространенного метода положено разделение всей номенклатуры запасных частей для каждой модели автомобиля по частоте спроса на группы *A*, *B* и *C*.

Группа *A* (детали высокого спроса) включает в себя 10...15 % от общей номенклатуры запасных частей. Ими удовлетворяется примерно 85 % заказов потребителей, а их стоимость составляет 65...70 % от стоимости всей потребляемой номенклатуры. Именно эти детали чаще всего выходят из строя, и заменой их на СТОА устраняют большую часть неисправностей и отказов.

Группа *B* (детали среднего спроса) включает в себя 15...20 % от общей номенклатуры запасных частей, но ими удовлетворяется только 10 % спроса, а их стоимость составляет 25 % от стоимости всей номенклатуры.

Группа *C* (детали редкого спроса) включает в себя более 60 % от общей номенклатуры запасных частей, но ими удовлетворяется всего 5 % спроса, а их стоимость составляет 5...10 % от стоимости всей номенклатуры.

Немногочисленные, но важные по расходу и стоимости детали (группа *A*) и детали, которые следует отнести к группам *B* и *C*, определяются на основе анализа продаж за предыдущие периоды и корректируются на основе обработки текущей информации о спросе и движении запасных частей в системе.

Из рис. 9.3 видно, что если на горизонтальной оси разместить в порядке уменьшения товарооборота запчасти, реализованные в прошедшем периоде, то можно легко определить те запчасти, которые имеют наибольшую стоимость при реализации (участок кривой до точки *A*). Эти детали относят к группе *A*. Наименования деталей, соответствующих участку *AB* относят к группе *B*, а соответствующих участку *BC* — к группе *C*.

Для определения объема хранения каждой детали и момента ее заказа для пополнения запаса на складе применяются различные методы: от простейших таблиц спроса до сложных экономико-математических расчетов.

Эти методы основаны на определении оптимальных размеров и периодичности заказа, при которых стоимость получения и хранения одной детали является минимальной (рис. 9.4).

Если одновременно заказать всю годовую потребность в деталях, то расходы на закупку и доставку заказа будут на единицу заказа минимальными, а затраты, связанные с хранением, максимальными. Например, при годовой потребности в 300 деталей и единовременном их заказе в течение года запас будет изменяться от максимального, равного 300, до минимального, равного нулю. При этом расходы на хранение будут определяться средним уровнем запаса, равного 150 деталям.

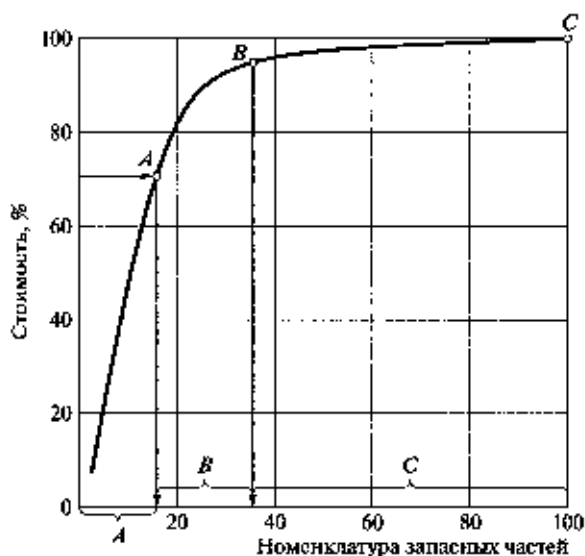


Рис. 9.3. Взаимосвязь номенклатуры и стоимости реализуемых запасных частей

Если размер заказа сократить до 30 деталей, то расходы на хранение будут определяться новым средним уровнем запаса — 15 деталей, т. е. сократятся, а затраты, связанные с закупкой и доставкой заказа, увеличатся (вместо одного придется сделать 10 заказов).

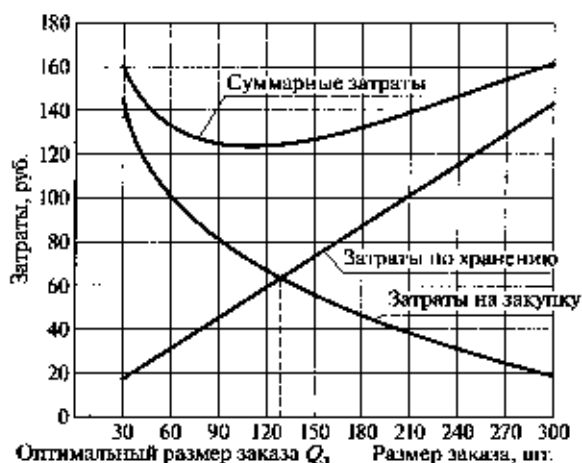


Рис. 9.4. График для определения оптимального размера заказа запчастей

Входными данными для определения размера и периодичности заказа служат годовая потребность в деталях S , затраты A , связанные с оформлением и получением заказа, и затраты I по содержанию единицы запаса.

Сбытовая сеть строится таким образом, чтобы гарантировать получение клиентами деталей, относящихся к группе A , в течение суток, а к группам B и C — через двое-трое суток после получения заказа.

В связи с этим объемы хранения деталей во всех звеньях сбытовой сети регулируются таким образом, чтобы на складах дилеров хранились одно-, двухмесячные запасы деталей высокого спроса, а на региональных — одно-, полуторамесячные запасы деталей высокого и среднего спроса.

Управление запасами деталей на складах

Складская форма снабжения потребителей запасными частями предусматривает аккумулярование на складах различного уровня (центральный склад, региональные склады, склады СТОА) определенных запасов деталей. При этом запас по каждому наименованию должен быть минимальным и в то же время достаточным для удовлетворения спроса.

Поскольку спрос — величина переменная, а число деталей, находящихся на каждом складе, все время меняется, то управлять запасами даже в масштабе одного склада довольно трудно.

Формирование, контроль и своевременное пополнение запасов — основные составляющие процесса управления работой склада. С их помощью обеспечивается наличие в любой момент времени такого числа деталей, которое, с одной стороны, обеспечивает удовлетворение спроса, а с другой — минимальные расходы на содержание запасов.

Реализация этих целей достигается решением следующих задач:

- учет текущего уровня запаса данной детали на складе;
- определение размера гарантийного (страхового) запаса;
- расчет размера заказа;
- определение интервала времени между заказами.

Для ситуации, когда отсутствуют отклонения от запланированных показателей и детали потребляются равномерно, в теории управления запасами разработаны две основные системы для решения поставленных задач:

- система управления запасами с постоянным размером заказа;
- система управления запасами с постоянным интервалом времени между заказами.

С помощью этих систем происходит управление запасами на центральном складе запасных частей, региональных складах и складах

дилеров ведущих автомобильных фирм и обеспечивается устойчивое функционирование всей системы обеспечения запасными частями.

Система с постоянным размером заказа. Основным параметром этой системы является размер заказа. Он строго фиксирован и не меняется ни при каких условиях. Поэтому определение размера заказа является первой задачей, которая решается при работе с данной системой управления запасами.

Оптимальный размер заказа Q_3 , который зависит от годовой потребности в деталях данного наименования и соотношения затрат на оформление заказа и хранения полученных деталей, определяется по формуле Вильсона, шт.:

$$Q_3 = \sqrt{\frac{2AS}{IK}}, \quad (9.1)$$

где A — удельные затраты на поставку данной запасной части, руб.; S — потребность в деталях данного наименования, шт.; I — удельные затраты на хранение данной запасной части, руб.; K — коэффициент скорости пополнения запаса на складе.

Удельные затраты A на поставку включают в себя:

- расходы на оформление заказа (просмотр базы данных, определение размера заказа, составление заказа, почтовые расходы);
- расходы на размещение заказа (контроль исполнения заказа, транспортировка и принятие заказа, проверка соответствия номенклатуры и количества поступивших деталей, оформление акта в случае недопоставки, распаковка, проверка цен и срока платежа, регистрация заказа в карточке контроля запасов, проверка и оплата счета и др.).

Удельные затраты I на хранение включают в себя:

- стоимость складского помещения и оборудования;
- эксплуатационные расходы;
- затраты на управление;
- стоимость регламентных работ, проводящихся с хранимыми частями;
- потери от снижения потребительских свойств деталей и др.

Графическая иллюстрация функционирования системы с фиксированным размером заказа приведена на рис. 9.5.

Гарантийный (страховой) запас позволяет обеспечивать удовлетворение спроса в случае непредвиденной задержки поставки заказанных деталей.

Пороговый уровень представляет собой запас, при достижении которого производится очередной заказ. Пороговый уровень рассчитывается таким образом, чтобы поступление заказа на склад происходило в момент снижения текущего запаса деталей до гарантийного.

Максимальный желательный запас, не оказывающий непосредственного воздействия на работу системы в целом, определяет мак-

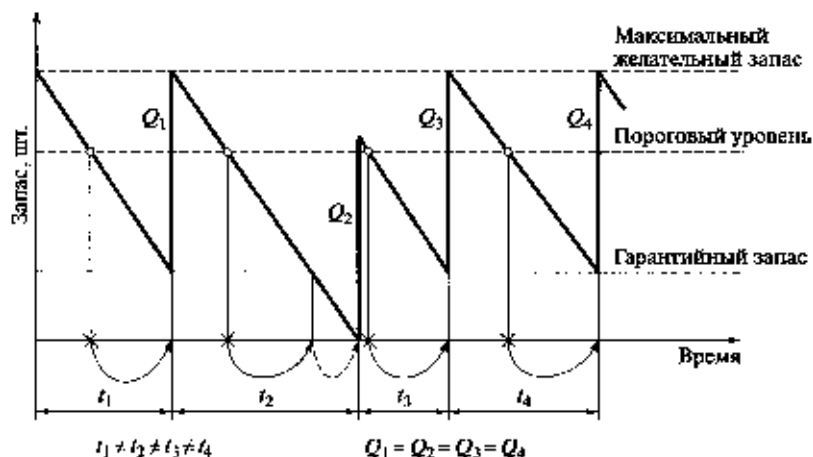


Рис. 9.5. График движения запасов деталей в системе управления с постоянным размером заказа:

○ — момент заказа; \frown — время поставки; \smile — время задержки поставки

симальное число деталей, которое следует хранить, и необходимые для этого складские площади.

Использование критерия минимизации совокупных затрат на заказ и хранение запасов не имеет смысла, если время исполнения заказа чересчур продолжительное. Обусловлено это тем, что спрос на детали непостоянный, а цены на заказываемые детали колеблются. Во всех других ситуациях определение оптимального размера заказа обеспечивает уменьшение издержек на хранение запасов деталей без потери качества обслуживания потребителей.

Система с постоянным интервалом времени между заказами. В этой системе, как следует из названия, заказы делаются в строго определенные моменты времени с равными промежутками между ними, например один раз в квартал, один раз в месяц, один раз в неделю и т. п. (рис. 9.6).

Следовательно, здесь момент заказа очередной поставки не меняется, а постоянно пересчитываемым параметром является размер заказа, который рассчитывается таким образом, чтобы следующая поставка пополняла запас на складе до максимально желательного уровня. Интервал времени между заказами ($t = t_1 = t_2 = t_3$) определяется с учетом оптимального размера заказа Q_3 , что позволяет достичь наилучшего сочетания издержек на хранение и издержек на заказ, по формуле

$$t = \frac{N}{S/Q_3}, \quad (9.2)$$

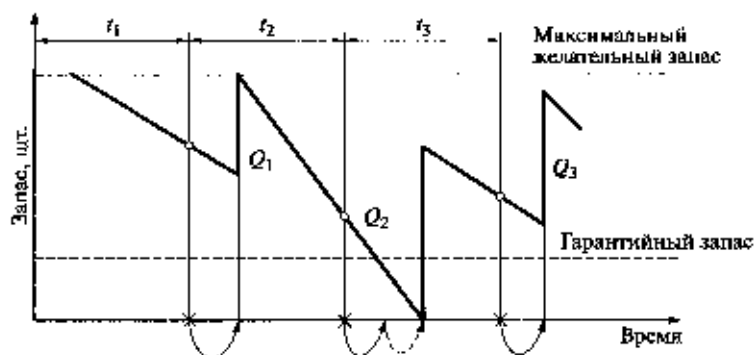


Рис. 9.6. График движения запасов деталей в системе с фиксированным интервалом времени между заказами:

о — момент заказа; \frown — время поставки; \smile — время задержки поставки

где N — число рабочих дней в году; S — потребность в деталях данного наименования, шт.; Q_3 — оптимальный размер заказа, шт.

Полученный интервал времени t можно скорректировать на основе экспертных оценок. Например, при лучшем при расчете результате 4 дня можно установить интервал времени между заказами в 5 дней, чтобы производить заказы один раз в неделю.

Гарантийный (страховой) запас здесь, как в предыдущей системе, позволяет обеспечить удовлетворение спроса потребителей запасных частей во время максимально возможной задержки поставки со склада высшего уровня. Восполнение запаса до максимального желательного уровня обеспечивается в ходе последующей поставки посредством перерасчета размера заказа.

Сравнение основных систем управления запасами. Можно предположить идеальную, сугубо теоретическую ситуацию, в которой исполнение заказа происходит мгновенно (другими словами, время поставки равно нулю). Тогда заказ можно производить в момент, когда запасы материальных ресурсов на складе равны нулю. В этом случае при постоянной скорости потребления обе рассмотренные системы управления запасами становятся одинаковыми, так как заказы будут производиться через равные интервалы времени и размеры заказов всегда будут одинаковыми, а гарантийные запасы каждой из систем сводятся к нулю.

Сравнение рассмотренных систем управления запасами показывает, что они имеют определенные различия. Например, система с фиксированным размером заказа требует непрерывного учета текущего запаса деталей на складе, а система с постоянным интервалом времени между заказами предусматривает лишь периодический контроль запасов.

Таблица 9.1. Сравнительная характеристика основных систем управления запасами

| Система | Преимущества | Недостатки |
|---|--|---|
| С фиксированным размером заказа | Меньший уровень максимального желательного запаса; экономия затрат на содержание запасов на складе | Ведение постоянного контроля запасов на складе |
| С фиксированным интервалом времени между заказами | Отсутствие постоянного контроля запасов на складе | Большой уровень максимального желательного запаса; повышенные затраты на содержание запасов на складе |

Преимущества и недостатки рассмотренных систем управления запасами приведены в табл. 9.1.

В условиях равномерного потребления запасов и отсутствия серьезных отклонений от запланированных показателей обе рассмотренные системы работоспособны и обеспечивают непрерывность снабжения потребителей запасными частями. Однако на практике складываются более сложные ситуации.

В частности, при значительных колебаниях спроса основные системы управления запасами не могут обеспечить бесперебойное снабжение без значительного увеличения объема запасов. При наличии систематических сбоев в поставке и потреблении они также неэффективны.

В таких ситуациях для управления запасами на складах применяются системы, представляющие собой комбинации рассмотренных основных систем.

9.6. Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов

Организация складского хозяйства. Номенклатура материальных ценностей, хранящихся на крупных СТОА, содержит 3—4 тыс. наименований, которые по назначению подразделяются на следующие группы:

- агрегаты, узлы и запасные части;
- эксплуатационные материалы;
- материалы для хозяйственных нужд;

- малоценные и быстроизнашивающиеся материалы.

Запасные части обычно хранятся на металлических стеллажах, а агрегаты автомобилей — на специальных поддонах.

Стеллажи собираются из унифицированных элементов, позволяющих легко менять их компоновку. Их рамы изготавливаются из специального металлического профиля, имеющего перфорацию, что позволяет изменять расстояния между грузовыми полками. Применяются также аналогичные клеточные стеллажи, которые используются для хранения изделий в индивидуальной упаковке, специальных контейнерах и ящиках.

Металлы в прутках хранятся на многоярусных консольных стеллажах в горизонтальном положении, а листовые — в кипах или вертикально в клетках стеллажей.

Лаки, краски, эмали, растворители и другие легко воспламеняющиеся материалы хранятся в изолированном огнестойком помещении.

Бутили с кислотой располагаются отдельно в специальной мягкой таре.

Топливо, моторные, трансмиссионные масла, технические жидкости и другие смазочные материалы хранятся на специальных складах.

Резущие, контрольно-измерительные, специализированные инструменты и приспособления хранятся в инструментально-раздаточной кладовой.

Шины хранятся на специальных складах устанавливаемыми вертикально в ячейках стеллажей. При долгосрочном хранении их необходимо периодически поворачивать, изменяя точку опоры. Складевать покрышки в штабелях, укладывая друг на друга, не допускается. Камеры хранятся на специальных стеллажах с круглыми вешалками слегка накаченными и припудренными тальком или вложенными в новые покрышки. Периодически их также поворачивают, изменяя точку опоры.

Сырая резина хранится в рулонах на полках стеллажей, а клей — в закрытой стеклянной посуде.

Обычно на складах небольших СТОА стеллажи устанавливаются в один ярус, а крупных — в два яруса.

Для исключения ошибок при размещении изделий на складах и быстрого их нахождения вся хранимая номенклатура кодируется. Каждому месту хранения присваивается код, обозначающий номер стеллажа, номер вертикальной секции и номер полки. Например, код А1737 расшифровывается следующим образом: А — указатель зоны хранения; 17 — номер стеллажа; 3 — номер вертикальной секции стеллажа; 7 — номер полки.

Таким образом, каждый материал, хранящийся на складе, имеет определенный четырехзначный номер, который полностью характеризует его местонахождение, что позволяет по наименованию изде-

лия и коду, указанному в комплекточном листе, быстро и безошибочно найти необходимую деталь.

Очевидно, что на СТОА должны функционировать основной материальный склад, на котором хранятся запасные части, материалы и имущество; специализированный склад для приема, хранения и выдачи ТСМ; склад лакокрасочных материалов; склад утиля.

Номенклатура складского оборудования насчитывает десятки наименований.

Например, на складах мелких и средних СТОА кроме сборно-разборных стеллажей и стандартных поддонов используются большие верстаки для распаковки, комплектования и упаковки запчастей, различные ручные и гидравлические тележки, мини-погрузчики, ручные штабелеры и специальные инструменты для распаковки и упаковки ящиков, устройства для обтягивания коробок, специальная и стандартная тара и многое другое. На складах крупных СТОА используются также электрогидравлические тележки, самоходные штабелеры и комплектовщики заказов для нижнего и верхнего уровней.

На рис. 9.7 показана планировка центрального склада запасных частей Волжского автозавода. Он относится к высокомеханизированным складам, которые оснащены высотными стеллажами и штабелерами, конвейерами и специальными авто- и электропогрузчиками, рампами для разгрузки и погрузки транспорта, мостовыми кранами и другим сложным оборудованием.

Производственная площадь склада включает в себя три зоны: приемки, хранения и отправки. Такие же зоны характерны и для региональных складов. Кроме того, в помещении этих складов размещаются вспомогательные участки (участок консервации деталей, тарный участок) и бытовые помещения.

Учет движения материальных ценностей. Учет и оформление приема, хранения и отпуска изделий производится в соответствии с существующими нормативными актами, основным из которых является Положение о бухгалтерском учете и отчетности в Российской Федерации.

Учет изделий, поступающих на склад, выданных производственным подразделениям СТОА, а также возвращенных обратно, осуществляется с использованием типовой первичной документации: приходного ордера (формы М-3 и М-4), акта о приемке материалов (формы М-10 и М-11), накладной на отпуск материалов на сторону (формы М-14 и М-15), карточки складского учета (форма М-17), ведомости учета остатков материалов на складе (форма М-20), справки об отклонениях фактического остатка от установленных норм запаса (форма М-34).

Все первичные документы должны содержать следующие обязательные реквизиты: наименование документа, код формы, дату составления, содержание произведенной операции, измерители хозяйственной операции в натуральном и денежном выражениях, наиме-

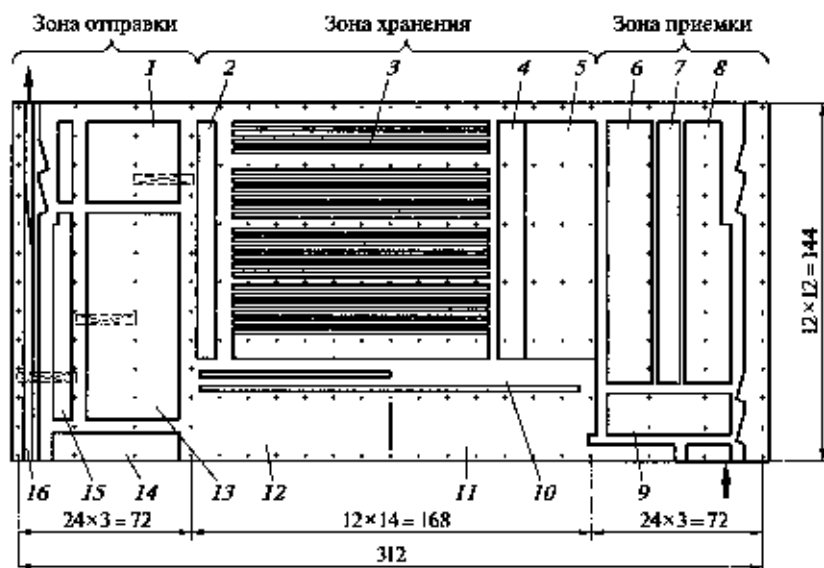


Рис. 9.7. Схема центрального склада запасных частей Волжского автозавода:

1 — упаковка срочных отправок; 2 — запчасти для отправки; 3 — высотные стеллажи с лифтами; 4 — запчасти, подготовленные для хранения; 5 — кузовные детали; 6 — расфасовка и укладка запасных частей в тару; 7, 9 — консервация деталей; 8 — прием запасных частей; 10 — консервация кузовных деталей; 11 — хранение вспомогательных материалов; 12 — тарный участок; 13 — упаковка обычных и экспортных отправок; 14 — бытовые помещения; 15 — контейнеры для отправки; 16 — погрузка контейнера с запасными частями

нование должностей лиц, ответственных за совершение и правильность оформления данной операции, их личные подписи, а также печать и штамп организации.

При поступлении на склад новых запчастей и материалов оформляется приходный ордер. Поступление материалов от производственных подразделений СТОА (сдача запчастей собственного изготовления, возвращение неиспользованных материалов, сдача на склад производственных отходов и т. п.) оформляется накладной, заполненной в двух экземплярах. Таким же образом оформляется перемещение материалов со склада на склад.

Отпуск запчастей и материалов производственным подразделениям СТОА производится на основании требования, подписанного руководством. При этом для оперативного контроля за использованием установленного ранее лимита вносится соответствующая запись в карту учета использования лимита.

Отпуск запчастей и материалов на сторону оформляется специальной накладной, выписываемой в трех экземплярах.

Общий учет материальных ценностей на СТОА ведется по салдовому методу: на складе осуществляется количественный учет, а в бухгалтерии — стоимостной. При этом данные первичных документов по приходу и расходу на складе заносятся в карточки складского учета, а в бухгалтерии на основе этих документов составляются оборотные ведомости. В конце каждого месяца остатки с карточек складского учета переносятся в салдовые книги, и подсчитывается общая их стоимость, которая затем сравнивается с оборотными ведомостями.

При поступлении материальных ценностей их оценка и отражение в учете производится по фактической себестоимости (сумма, выплаченная поставщику плюс транспортно-заготовительные расходы). При отпуске ценностей производству в документацию вносится та же оценка.

Контроль правильности учета осуществляет бухгалтерия СТОА: проверяется своевременность и полнота оприходования поступающих материальных ценностей, правильность их списания и составления соответствующих отчетов материально-ответственными лицами.

9.7. Снижение расхода материальных ресурсов

Ежегодно в мире образуется примерно 500 млн т отходов автотранспортного потребления, которые необходимо цивилизованно утилизировать.

С каждым годом из-за увеличения автомобильного парка ситуация ухудшается, окружающей среде и здоровью населения наносится значительный вред. В связи с этим ресурсосбережение и повторное использование материалов, идущих на изготовление автомобилей, стали наиболее важными факторами сохранения первичных ресурсов и окружающей среды.

В развитых странах ведется целенаправленная работа по снижению количества отходов автотранспортного потребления. Для этого их собирают, сортируют, а затем отходы, пригодные для использования в качестве вторичного сырья (черные и цветные металлы, шины, масла, аккумуляторы и др.), отправляют на переработку, а требующие захоронения — на специализированные свалки. В результате уменьшается расход природного сырья для производства конструкционных материалов, из которых изготавливают автомобили, и существенно сокращаются объемы утилизируемых отходов.

Отслужившие свой срок автомобили сдаются их владельцами в специально организованные центры сбора и утилизации, где их разбирают, снимают все, что можно продать ремонтным мастерским (годные детали, узлы, агрегаты), а также поставщикам сырья и заводам-изготовителям (металлолом, масла, пластмассы и др.)

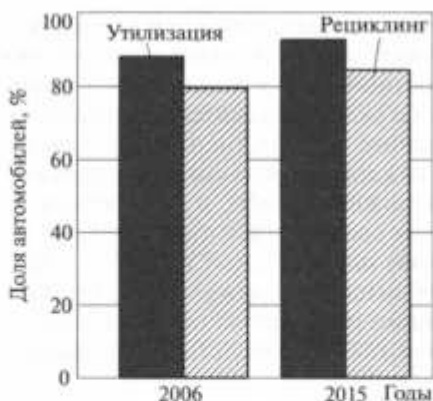


Рис. 9.8. Диаграмма европейских норм утилизации отслуживших автомобилей

Однако данная проблема на сегодня полностью не решена, поэтому в странах ЕС последовательно вводятся правила, регламентирующие эту работу: директива по сжиганию отходов (2000/76/ЕС), директива об обязательном сборе и переработке изношенных шин, директива по утилизации отслуживших автомобилей (2000/53/ЕС). Согласно последней все страны ЕС до января 2003 г. обязаны были создать системы сбора и утилизации, которые в 2006 г. должны были перерабатывать 85 % отслуживших автомобилей. При этом 80 % полученных отходов должны повторно использоваться в промышленных изделиях. В 2015 г. эти нормы должны быть повышены соответственно до 95 и 85 % (рис. 9.8).

Автотранспортный комплекс России ежегодно потребляет 10 млн аккумуляторов, 40 млн шин, более 50 млн т моторных топлив, более 300 тыс. т моторных и трансмиссионных масел, миллионы новых автомобилей, десятки миллионов различных агрегатов, узлов, приборов, запасных частей и других изделий. Их производством занимаются тысячи больших, средних и малых предприятий, на которых занято несколько миллионов человек, а номенклатура выпускаемых изделий насчитывает сотни тысяч наименований. Поэтому рациональное потребление первичных ресурсов в масштабах страны обеспечивает значительную экономию сырья, средств и затрат.

В процессе эксплуатации на предприятиях АТ образуется значительное количество отходов автотранспортного потребления. Общая их масса в 2010 г. по России достигла 40 млн т.

По агрегатному состоянию отходы подразделяются на твердые, жидкие, пастообразные, газообразные и пылевидные, а по виду использования на перерабатываемые (вторичные ресурсы), утилизируемые и не утилизируемые (рис. 9.9).

Примерно 30 % отходов автотранспортного потребления представляет собой вторичное сырье (отработанные моторные и трансмиссионные масла, пластичные смазки, аккумуляторы, шины и камеры, черный металлолом, цветной металлолом, пластмасса и др.), которое необходимо собирать и использовать.

В России общая масса вторичного сырья в 2010 г. достигла 16 млн т. В Москве, например, ежегодно образуется более 35 тыс. т моторных масел, без малого 20 тыс. т аккумуляторного свинца, примерно 150 тыс. т черного металлолома.

Доля утилизируемых отходов автотранспортного потребления составляет 30 % (\approx 10 млн т). В их число входят мусор, сметаемый с территории предприятий, строительные отходы, невозвратная деревянная тара, коксовый шлак, твердые бытовые отходы и др. Эти отходы переработке не подлежат, и поэтому утилизируются на предприятиях АТ и периодически вывозятся на свалки для захоронения.

Оставшиеся 40 % отходов автотранспортного потребления (примерно 14 млн т) представляют собой газообразные и пылевидные выбросы, образующиеся при движении автомобилей (CO , CH , NO_x , SO_2 , CO_2 , бензол, толуол, сажа, свинец, продукты износа шин и тормозных накладок, асфальтовая пыль). Попадая в атмосферу, а затем в почву и воду, они загрязняют окружающую среду и наносят ей значительный экологический ущерб.



Рис. 9.9. Схема потребления ресурсов на автомобильном транспорте

Соизмеримый ущерб наносится окружающей среде и в случае несоблюдения СТОА требований по работе с производственными отходами, которые регламентированы Федеральными законами «Об отходах производства и потребления» от 24.06.1998 № 89-ФЗ, «Об охране окружающей среды» от 10.01.2002 № 7-ФЗ и рядом подзаконных актов.

Основные требования сводятся к следующему: каждое предприятие в соответствии с Методикой оценки объемов образования отходов производства и потребления проводит расчет количества образующихся на предприятии отходов, разрабатывает проект размещения лимитов отходов и представляет его на утверждение в органы Госкомсанэпиднадзора. После этого оно получает разрешение на хранение и вывоз отходов, в котором указывается их перечень, объемы хранения, место сдачи на переработку или место утилизации. Контроль выполнения указанных требований осуществляют Госкомсанэпиднадзор и Государственная налоговая инспекция.

Методы экономии ресурсов. Экономное расходование ресурсов на АТ обеспечивается следующими методами.

Во-первых, за счет комплектования парка автомобилями, имеющими высокую надежность, и применения качественных эксплуатационных материалов.

Во-вторых, за счет соблюдения норм, правил и требований действующей системы ТО и ремонта: правильная организация производственного процесса, соблюдение установленных режимов ТО, качественное обслуживание и текущий ремонт автомобилей.

В обоих случаях увеличивается срок службы автомобилей, снижаются расход запчастей, ТСМ и других эксплуатационных материалов, что существенно сокращает потребность в ресурсах.

В-третьих, за счет соблюдения действующих норм расхода изделий и материалов на ремонтно-эксплуатационные и хозяйственные нужды и организации на предприятиях строгого учета их потребления.

В-четвертых, за счет использования и переработки вторичных ресурсов, образующихся в процессе ТО и ремонта автомобилей.

Мероприятия, обеспечивающие использование вторичных ресурсов. 1. Сдача черного и цветного металлолома заготовительным организациям или непосредственно металлургическим заводам для переработки, что сокращает добычу соответствующего природного сырья.

2. Сбор и сдача не подлежащих восстановлению шин специализированным организациям для переработки (изготовление отделочных плиток, крошки для добавления в асфальт, бетон и др.).

3. Использование отработанных масел в качестве котельного топлива или сдача их специализированным организациям для переработки.

4. Сбор и сдача специализированным организациям отработавших свой срок аккумуляторов и электролита для производства вторичного свинца, сурьмы, серной кислоты и пластмассы.

5. Содержание в исправном состоянии (профилактика и ремонт) очистных сооружений (очистные после мойки, очистные после окраски, очистные стоков с территории предприятий). Сдача для переработки собранных нефтепродуктов и нефтешлама.

Осуществление приведенных организмероприятий обеспечивает значительное сокращение потребности автомобильного транспорта в первичных ресурсах и количества образующихся производственных отходов. Результат значительный экономический и экологический эффекты.

9.8. Пути совершенствования материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей

Изучение технической литературы и организации обеспечения предприятий АС запасными частями и эксплуатационными материалами в развитых странах и в нашей стране позволило определить основные пути совершенствования системы МТО в России.

Во-первых, всем отечественным заводам, производящим автомобили, необходимо как можно быстрее создать фирменные системы автосервиса, включающие в себя центральное управление ТО, его зональные управления и дилерские СТОА. При этом необходимо максимально использовать опыт зарубежных фирм — производителей автомобилей, имеющих такие системы.

Во-вторых, каждому нашему автомобильному заводу необходимо создать центральный склад запасных частей и региональные склады. При этом также нужно максимально использовать зарубежный опыт и применяемые технологии.

В-третьих, необходимо привлечь отечественных и зарубежных инвесторов и создать современные логистические центры, которые в последнее десятилетие за рубежом стали широко использовать производители автомобилей для обеспечения запчастями дилерских и всех других СТОА, расположенных на территории своей и других стран. Размещение их в регионах с наибольшей концентрацией парка позволит существенно улучшить материально-техническое обеспечение СТОА и владельцев автомобилей.

В-четвертых, необходимо целенаправленно готовить квалифицированные инженерно-технические кадры, понимающие важность и необходимость совершенствования системы МТО на АТ и способные претворить эти идеи в жизнь. Параллельно следует вести соот-

ветствующую переподготовку кадров на действующих СТОА и повсеместно внедрять компьютеризацию и систему управления запасами деталей на складах.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какова номенклатура запасных частей, необходимых для поддержания автомобильного парка России в технически исправном состоянии?
2. Перечислите основные материально-технические ресурсы, потребляемые автомобильным транспортом.
3. Объясните значение терминов «оригинальные» и «неоригинальные» запасные части.
4. Из каких элементов состоит номер детали, указанный в каталоге запасных частей?
5. Перечислите факторы, определяющие потребность в запасных частях.
6. В чем заключается метод определения потребности в запасных частях по фактическому расходу деталей, узлов и агрегатов?
7. Характеризуйте структуру системы обеспечения СТОА автомобильными запасными частями за рубежом. В чем состоят основные отличия аналогичной системы, принятой в России?
8. Дайте краткую характеристику центральному складу запасных частей фирмы — производителя автомобилей.
9. Что представляет собой региональный склад запасных частей? Каковы его назначение и характеристика?
10. Назовите конкурентов заводов-производителей, действующих на рынке запасных частей.
11. Что такое логистический центр и каково его назначение?
12. Охарактеризуйте разделение номенклатуры запасных частей по частоте спроса. Каким образом определяют наименования деталей, входящих в каждую группу?
13. Назовите две основные системы управления запасами деталей на складах запасных частей.
14. Как определяется оптимальный размер заказа?
15. На какие группы подразделяются отходы автотранспортного потребления?
16. Назовите мероприятия, обеспечивающие использование вторичных ресурсов.
17. Перечислите пути совершенствования материально-технического обеспечения СТОА в России.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

**Петряков Сергей Николаевич
Сидоров Евгений Алексеевич
Хохлов Антон Алексеевич**

**СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В АВ-
ТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ**

краткий курс лекций

для подготовки бакалавров очной и заочной форм обучения по
направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транс-
портно-технологических машин и комплексов» - Димитровград: Технологи-
ческий институт – филиал УлГАУ, 2019.- 186 с.