

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ РАЗВИТИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ АВТОМОБИЛЕЙ

д.т.н. конф. унив. Юрие ТЕЗЕК,
ст. преподаватель Сергей КАНТ,
преподаватель Георгий ДОЛОМАНЖИ

Технический Университет Молдовы

Резюме: В целях дальнейшего совершенствования технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств создается оптимальная структура технического сервиса и осуществляется переход к новому качеству услуг, соответствующих мировым и европейским стандартам. Сформулированы основные принципы формирования эффективной подсистемы материально-технической поддержки предприятий технического сервиса.

Ключевые слова: Техническая эксплуатация автомобилей (ТЭА), предприятия технического сервиса (ПТС) станции технического обслуживания (СТО), автотранспортные средства (АТС), ежедневное обслуживание (ЕО), диагностика (Д), техническое обслуживание (ТО) и текущий ремонт (ТР) автомобилей.

Транспорт – это одна из многочисленных отраслей (связь, телекоммуникация, энергетика, материально-техническое снабжение, складское хозяйство и т.д.) производственной инфраструктуры современной экономики, без которых на сегодня не возможен сам процесс производства или его отдельные элементы и где конечным результатом деятельности является услуга – обслуживание современных производств. В последние годы в мире произошла терциарная революция – сектор услуг в развитых странах превратился в ведущую составную часть экономики (60 % всего работающего населения и 70 % внутреннего валового продукта (ВВП). В целом, это объективный процесс. В его основе лежит поступательное движение производительных сил, а результат – возрастание производительности труда и др. факторов производства. Развитие мирового сообщества и глобализация экономики предопределяют интенсивный рост, прежде всего, транспортной деятельности современного человека, из-за чего транспорт оценивается обществом как наиболее вероятный источник ущерба «большого масштаба», а обеспечение экологической безопасности транспорта становится всё более актуальным и требует принятия срочных мер, направленных на снижение уровня его возможных угроз.

Анализ зарубежного опыта организации инфраструктуры предприятий технического сервиса автотранспортных средств (АТС) в основном можно представить на примере Евросоюза (далее – ЕС), с начала 2000-х г.г. являющимся одним из мировых лидеров по развитию технического сервиса автомобилей.

Достижение высокого качества работ и высокой эффективности обеспечивается стандартизацией технологических процессов. Так в Европе действуют несколько независимых от автопроизводителей, постоянного расширяющихся, сервисных сетей по обслуживанию и ремонту автомобилей. Например, сети предприятий компаний 1А, BOSCH и др. В Великобритании и во Франции сервисные сети в 2004 году осуществили половину (51%) всех розничных продаж запчастей. В Германии в том же году было уже более 7000 предприятий, входящих в ту или иную независимую группу ПТС, что составляет 33% от общего количества независимых автосервисов.

ЕС задает общие требования к технологиям и оборудованию в Европе, на основании чего Правительства входящих в союз стран определяют практическое осуществление обеспечения заданных требований. Одними из указанных требований является прохождение периодических проверок технологического оборудования, а персонал, в частности мастер, должен подтверждать свою квалификацию не реже, чем каждые три года. Мастер – это самая высокая квалификация в Германии, которую присваивает Торгово-промышленная палата Германии.

Для развития инфраструктуры предприятий технического сервиса в Германии государство стимулирует обучение персонала предприятия технического сервиса, в том числе и по системе "ученик-мастер". Те предприятия, которые принимают на работу молодые кадры в качестве учеников освобождаются от соответствующих налогов государству.

Каждая сеть ПТС уделяет особое внимание обучению персонала, которое производится на основе аутсорсинга. Существенное внимание на повышение 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, технологии, методов управления и принятия решений.

Обязательным условием инфраструктуры предприятия технического сервиса Германии является наличие индивидуального каталога предоставляемых услуг и работ, в соответствии с которым предприятие гарантирует качество выполняемых работ. Ежегодный технический осмотр автомобилей проводят уполномоченные компетентные органы.

Для взаимодействия между предприятиями технического сервиса и их клиентами, например, в Германии издаются независимые газеты, где клиенты (в том числе и физические лица), публикуют свое мнение о качестве работ предприятия. Более того, производители автомобилей делают заказ на проведение проверок своих авторизованных предприятий, по результатам которых к нему выдвигаются определенные санкции, вплоть до закрытия.

Авторизованные СТО могут арендовать специализированные инструменты и оборудование, для выполнения работ с требуемым уровнем качества и в течение определенного времени. В ЕС для усиления конкуренции, с 2003 года ввели правила, по которым автопроизводители обязаны обеспечить доступ к технической информации, специнструменту, диагностическому оборудованию и обучению по ремонту и обслуживанию не только своим дилерам, но и авторизованным ПТС.

Регулирование рынка, посредством предоставления обширных прав для ПТС и контроль выполнения обоснованных требований обостряет конкуренцию между дилерами и независимыми СТО, между автопроизводителями и изготовителями запасных частей, что способствует снижению цен для потребителей, и ведет к более качественному сервису. Конкуренция на авторынке Европы достаточно велика.

Большая роль в организации, управлении и нормативном обеспечении автосервисов за рубежом принадлежит национальным и местным общественным и профессиональным объединениям предприятий, организаций и специалистов автомобильной промышленности. Так, в Европе действуют ассоциации дилеров и потребителей – они являются инициаторами законодательных изменений в регулировании деятельности предпринимателей. Например, 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. Еще одна крупная организация – ECAR: Европейская компания за свободу рынка автомобильных запчастей и рынка ремонта (European Campaign for the Freedom of the Automotive Parts and Repair Market).

На сегодняшний день примерно 95 % предприятий технического сервиса Германии являются членами ассоциации ZDK (Центральный немецкий союз торговли и ремонта двигателей). Для членов Ассоциации существуют требования, которым соответствует каждый член Ассоциации. В каждой из 15 Федеральных Земель Германии находится филиал Ассоциации, который координирует и поддерживает деятельность членов ассоциации на своей территории.

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

В США насчитывается более 41 ассоциации, связанной со сферой автотехобслуживания и ремонта. Объединения, штатный состав которых содержится за счет регулярных членских взносов, обобщают и распространяют передовой опыт, разрабатывают рекомендации по технологическим процессам технического обслуживания и ремонта, нормативы по ТО и Р проводят испытания и сравнительную оценку технологического оборудования, разрабатывают формы учетной документации и дают свои рекомендации членам ассоциации.

Система технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей за рубежом представлена широкой сетью разных по мощности, размеру и назначению предприятий автосервиса. Заметим, что в основном, в Европе и Америке наибольшее количество СТО имеют в своем распоряжении 5-10 постов, которые расположены не далеко от потребителя.

По данным Всемирной организации здравоохранения количество дорожно-транспортных происшествий (ДТП) вследствие неисправности автомобилей составляет 10-15 % от общего количества ДТП. В США средний показатель смертности от ДТП в штатах, где достаточное количество станций контроля и технического обслуживания, на 25 % ниже среднего по стране.

В зависимости от принадлежности можно выделить две основные группы предприятий обслуживания автомобилей за рубежом: фирменные станции автопроизводителей, а также независимые от автопроизводителей предприятия. Предприятия последней категории обеспечивают основную долю спроса по обслуживанию автомобилей. В США таких станций около 60 %, в Японии – более 70 %, широко они распространены в Англии и Франции. Среди них имеются как широко, так и узкоспециализированные по видам работ.

Отметим, что существует категория предприятий, принадлежащих фирмам, которые не специализируются непосредственно в области технического обслуживания автомобилей и действуют в роли поставщиков нефтепродуктов, деталей, узлов, агрегатов и др. К их числу относятся крупные нефтяные фирмы (например, английская фирма "Бритиш-Петролиум" (BP), "Шелл", "Эссо"), содержащие автозаправочные станции, часто совмещенные с пунктами технического обслуживания, фирмы, специализирующиеся на производстве тормозов, – "Герлинг", сцеплений – "Феродо", шин – "Пирелли".

Проведенный краткий анализ зарубежного опыта организации инфраструктуры предприятий технического сервиса АТС показал, что для его дальнейшего распространения на территории Р.Молдова необходимо:

- провести анализ существующих нормативных документов и законодательных актов, отвечающих современным требованиям;

- разработать и утвердить законодательные акты, в которых необходимо отразить необходимые положения, способствующие развитию цивилизованного рынка услуг ТО и Р, требования к уровню подготовки персонала, наличие индивидуального каталога предоставляемых услуг и работ на предприятии;

- создать систему подготовки и переподготовки специалистов технического сервиса, осуществления мониторинга потребности и оценки качества обучения;

- в средствах массовой информации организовать публикацию мнения экспертов, потребителей услуг технического сервиса;

- усилить роль ассоциаций (общественных организаций) предприятий технического сервиса АТС на рынке сервисных услуг в направлении повышения качества и проведения независимых оценок услуг, предоставляемых действующими ПТС;

- стимулировать развитие сетей ПТС, объединенных под единые торговые марки, а также привлечение инвестиций в строительство региональных складов запчастей.

Структура системы ТО и ремонта может совершенствоваться следующим образом.

Для индивидуальных автомобилей (легковые, грузопассажирские, микроавтобусы) наиболее распространенной будет система с одним основным видом ТО, сопоставимым по периодичности со среднегодовым пробегом этих автомобилей 10-20 тыс. км и предшествующим по времени государственному техническому осмотру, а в перспективе совмещенным с ним.

Для коммерческих грузовых и пассажирских автомобилей система ТО и ремонта может развиваться при сохранении планово-предупредительных принципов в следующих направлениях:

- увеличение периодичности ТО в соответствии с повышением надежности автомобилей, качества их технической эксплуатации, применяемых эксплуатационных материалов и повышением квалификации персонала;

- для интенсивно эксплуатируемых коммерческих автомобилей (междугородные и международные перевозки, городские и пригородные пассажирские перевозки) будет развиваться корректирование нормативов, а в ряде случаев и структуры системы, вплоть до индивидуализации нормативов с учетом условий эксплуатации и технического состояния автомобилей и показаний встроенных контрольно-диагностических средств. Этой тенденции будут благоприятствовать совершенствование информационного обеспечения технической эксплуатации, оперативный помашинный учет воздействий, оборудование автомобилей большой грузоподъемности и вместимости встроенной системой диагностики и режимометрами;

- применение новых информационных технологий в технической эксплуатации автомобилей (ТЭА), сопровождаемое сокращением затрат при организации помашинного учета, позволит при необходимости изменять структуру системы, увеличивая число видов ТО, а также индивидуализировать моменты замены (списания или продажи) автомобилей с учетом экономических и технических критериев, управляя возрастной структурой парков;

- повышение надежности агрегатов и систем автомобилей, антикоррозионной стойкости кузовов и кабин, регулирование сроков службы позволит отказаться от полнокомплектного капитального

ремонта автомобилей. Улучшение ремонтпригодности автомобилей и агрегатов, применение компактных и мобильных средств диагностики, обслуживания и ремонта позволит постепенно для коммерческих автомобилей переходить к углубленному ремонту ряда агрегатов без снятия их с автомобиля, что существенно сократит простой автомобиля в ремонте;

- ремонтная подотрасль в основном сосредоточится на восстановлении деталей, особенно базовых и основных, до уровня новых, что обеспечит существенное повышение ресурсов ремонтируемых агрегатов и систем;

- будет возрастать приспособленность конструкции автомобилей к утилизации и вторичному использованию (рециклинг), в котором будут принимать непосредственное и расширяющееся участие производители автомобилей и материалов, что позволит снизить загрязнение окружающей среды отходами и утилем.

Библиография

1. Тарасов В.В., Сарбаев В.И. Техническая эксплуатация автотранспортных средств. Выбор стратегии организации и управления / Под общ. ред. В.В. Тарасова. – М.: Компания «Автополис-плюс», 2004. – 208 с. ISBN 5-9670-0005-4.
2. Хасанов Р.Х. Основы технической эксплуатации автомобилей: Учебное пособие. – Оренбург: ГОУ ОГУ, 2003. – 193 с. УДК 629.331 (075.8).
3. Волгин В.В. Автосервис. Организация, управление, анализ. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^О», 2005. – 584 с.
4. Европейское Соглашение от 13.11.97 "О принятии единообразных условий для периодических технических осмотров колесных транспортных средств и о взаимном признании таких осмотров", Вена.