

CALITATEA SERVICIILOR AUTO – RESURSA ECONOMICĂ A RAMURII

Autori: Gheorghe DOLOMANJI, lector univ.
Conducător științific: Anatolie LISNIC, doctor, conf. univ.

Universitatea Tehnică a Moldovei

***Abstract:** În lucrare sunt prezentate aspecte de bază privind calitatea serviciilor auto, ca resursa economică a SSA și exigențe sporite față de asigurarea fiabilității și disponibilității automobilelor în exploatare.*

***Cuvinte cheie:** calitatea, fiabilitatea, disponibilitatea, revizia tehnică, reparația, exploatarea.*

Calitatea serviciilor auto se formează în procesul de executare a lucrărilor pentru revizia tehnică și reparația automobilelor și reprezintă gradul de concordanță a acestor lucrări cu cerințe stabilite în documentația normativ tehnică.

Sporirea calității reviziei tehnice și reparației automobilelor este preocuparea obiectivă și de bază a întreprinderilor specializate în domeniul serviciilor auto (ÎSA).

Astăzi, sau schimbat destinația și scopul întreprinderilor de service auto și concepția de întreținere a automobilului, care se bazează nu pe inițiativa proprietarului pentru deservirea și reparația automobilului, dar pe inițiativa întreprinderilor producătoare și a SSA. În așa condiții stațiile de servicii auto iau asupra sa funcțiile de diagnosticare, evidența stării tehnice a automobilului, dirijarea relațiilor cu clienții în vederea determinării volumelor și nominalizării lucrărilor de revizie tehnică și de reparație, completarea cu piese de rezervă, materiale de exploatare și executarea lucrărilor reglementate pentru asigurări calității serviciilor. În perspectivă tendința de dezvoltare a calității serviciilor auto va schimba și investițiile capitale în sfera dată.

Direcțiile de bază pentru menținerea calității serviciilor pentru RT și reparația automobilelor la SSA cu asigurarea fiabilității acestora în exploatare sunt:

- Organizarea serviciilor auto cu mișcarea de la menținerea capacităților de funcționare a automobilului, către client și grija de automobil;
- Utilizarea tehnologiilor producătorului în producția SSA și înzestrarea lor cu echipament tehnologic modern și original, cu cadre performante, documentație tehnică normativă;
- Reducerea numărului reclamațiilor prin intermediul sporirii calității serviciilor și controlului, folosind programe speciale pentru un control riguros;
- Organizarea ajutorului tehnic la drum și evacuarea vehiculelor avariate din contul întreprinderii;
- Controlul, suplینirea și folosirea eficientă a informației prestate de către serviciile de suport tehnic a producătorului; sporirea calificării lucrărilor întreprinderii prin antrenarea acestora în seminare, cursuri și alte activități de studii;

Calitatea serviciilor auto este caracterizată de un șir de aspecte proprietăți și indicatori, cum ar fi:

- proprietăți și indicatori de fiabilitate a produselor deservite și reparate;
- indicatori de exploatare și de securitate a utilizatorii produselor deservite;
- indicatori economici (cheltuieli minime pentru activități de mentenanță și exploatare, preț rezonabil de achiziție etc.).

Nivelul de calitate optim economic a serviciilor auto, care va asigura un echilibru între costurile de proiectare pentru crearea serviciilor auto, execuție, întreținere tehnică, exploatarea și repararea autovehiculelor poate fi prezentată grafic prin fig. 1.1.

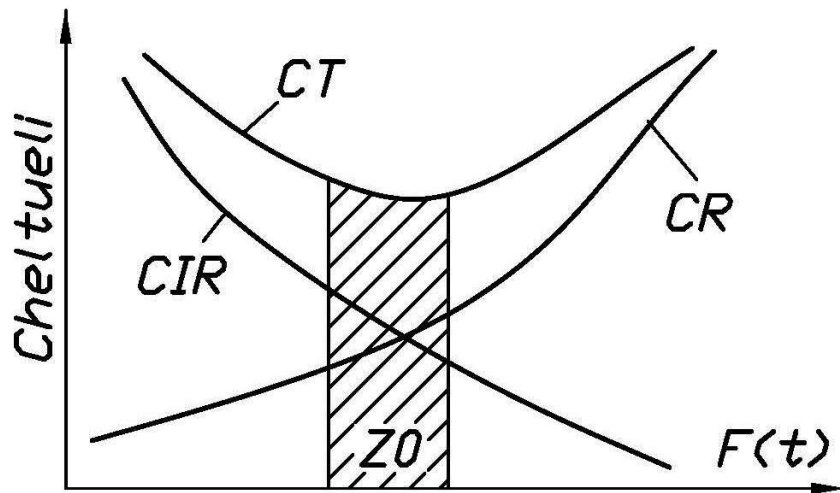


Fig. 1.1. Zona optimă a nivelului calității:

CIR – curba cheltuielilor de întreținere și reparație;

CR – curba cheltuielilor necesare pentru realizarea unei calități ridicate;

CT – curba cheltuielilor totale;

ZO – zonă optimă a nivelului calității.

Bibliografie

1. Barou T. "Calitatea și fiabilitatea produselor", e. București, 1976.
2. Markov O.D. «Stanții tehnicescogo obslujivania avtomobilei», K. iz Kondor, 2008 r.
3. Volgin V.V. «Tendenții tehnicescogo rîncă servisa», K., 2006 r.
4. Kuznețov E.S «Tehnicescăa exploatația avtomobilei v SȘA», M., Transport, 1978 r.