

Это интересно!



Организация технического сервиса сельскохозяйственной техники в странах дальнего зарубежья и Российской Федерации

Аннотация. Статья посвящена анализу технического сервиса сельскохозяйственной техники в странах дальнего зарубежья и организации деятельности дилерской службы. Проблемы организации технического сервиса в Российской Федерации.

Ключевые слова: технический сервис, ремонт, обслуживание, сельскохозяйственная техника, работоспособность, исправность, материально-техническая база, дилерская служба

Технический сервис в агропромышленном комплексе развитых западных стран был сформирован в 50-60-е годы прошлого столетия. Технический сервис ведущих фирм, производящих сельскохозяйственную технику, при всем чрезвычайном разнообразии состоит из следующих основных элементов [1]:

- подготовка машин к продаже и их продажа;
- производство запасных частей и обеспечение ими потребителей;
- купля подержанных машин, восстановление и ремонт и их продажа;
- разработка нормативно-технической документации и обеспечение ею потребителей машин и дилеров;
- подготовка и переподготовка ремонтно-обслуживающего персонала;

-проведение диагностирования, операций периодического обслуживания, ремонта и устранения последствий отказов машин.

Принципиальные положения в организации технического сервиса, которым руководствуются фирмы-изготовители машин, состоят в следующем:

-ответственность за обеспечение работоспособности машин в течение всего периода их использования;

-организация процесса обеспечения работоспособности машин независимо от места их использования;

-разработка руководств по использованию, обслуживанию и ремонту, подготовка кадров, обеспечение инструментом и приспособлениями до начала массового производства машин;

-организация сбора информации о надежности машин в рядовой эксплуатации с целью получения обратной связи для совершенствования машин.

В большинстве стран основную часть функций технического сервиса выполняют дилеры. В странах с развитой рыночной экономикой фирмы-изготовители применяют две схемы формирования дилеров. По одной схеме фирма изготовитель машин строит материально-техническую базу для технического сервиса и нанимает дилера. Дилер, как сотрудник, фирмы, выполняет возложенные на него функции по реализации машин и их обслуживанию и ремонту.

По второй схеме фирма изготовитель машин использует имеющиеся самостоятельные предприятия на основе договора о совместной деятельности. Руководитель этого предприятия по договору принимает на себя обязанности дилера этой фирмы.

Дилерские предприятия в своем составе имеют, ремонтные мастерские, склады запасных частей, оборудование и инструмент для ремонтно-обслуживающих работ, передвижные ремонтно-диагностические мастерские.

В последнее время дилеры все чаще объединяются в региональные и национальные ассоциации.

Они организуют склады запасных частей, учебные классы, торговые отделы, мастерские для ремонта полнокомплектных машин, ремонта агрегатов, восстановления изношенных деталей. Например, заводы, ремонтирующие двигатели различных марок с программой 40-60 тыс. шт. в год, собирают ремонтный фонд со всех континентов, куда фирмы реализуют свою продукцию. Наряду с этим существуют мелкие специализированные предприятия, выполняющих узкую номенклатуру работ, благодаря чему достигается большая программа при малых производственных площадях, при этом удается задействовать высокоэффективные технологии и обеспечить высокое качество выпускаемой продукции при низкой ее себестоимости.

В ФРГ, Австрии, Швейцарии, Скандинавских странах фирмы-изготовители создают региональные технические центры. Которые организуют квалифицированные консультации, подготовку и повышение квалификации кадров, снабжение запасными частями, улучшение рекламной и информационной деятельности. В самих технических центрах имеется также производственная база для выполнения наиболее сложной части работ по ремонту и техническому сервису машин. В ФРГ на один сельский административный район приходится порядка 20 предприятий по обслуживанию сельскохозяйственной техники [2].

Оплата заказчиком ремонтных работ выполненных дилерами осуществляется по двум принципам: за определенные виды работ и повременная. В первом случае в основе расчета стоимости ремонта лежат нормативы затрат рабочего времени на ремонтные работы. При повременной системе - фактическое время, затраченное механиком.

Использование времени работы механиков, выраженное отношением времени, оплаченного клиентами, к общему рабочему времени механиков, служит показателем эффективности работы мастерской дилера. Услуги по ремонту и обслуживанию техники дают дилеру около 10% общего объема финансовых поступлений, однако доля дохода, обеспеченная этими услугами, поднимается до 25%, свидетельствуя о том, что сервис является весьма выгодной сферой бизнеса.

Конкурентная борьба заставляет дилеров предпринимать активные шаги к улучшению обслуживания фермеров: увеличение продолжительности рабочего дня и рабочей недели, расширение предупредительного обслуживания техники, бесплатная доставка техники на ремонт.

В области обеспечения потребителей машин запасными частями при техническом сервисе нашла применение компьютеризация. В настоящее время все ведущие компании тракторного и сельскохозяйственного машиностроения создали компьютерные системы, обеспечивающие деятельность заводов-изготовителей, центральных и региональных складов запасных частей, специализированных ремонтных предприятий и дилеров на всех континентах, куда поставляется продукция.

В настоящее время, например в США действует общегосударственная система Agricultural Network. Пользователь может при желании наблюдать динамику изменения цен на интересующую продукцию через заданные промежутки времени.

Западные машиностроительные фирмы, руководствуются правилом, что техническим сервисом нужно начинать заниматься уже на стадии конструирования машин, разработке инструкций по использованию, обслуживанию, ремонту, разработке и изготовлению в нужном количестве инструмента и приспособлений, подготовке персонала, расчете потребности в запасных частях, наладке их производства.

Производство запасных частей предусматривает создание их запаса на центральных, региональных складах и у дилеров. Вся текущая оперативная работа по обеспечению дилеров запасными частями выполняется компьютером центрального склада.

В Российской Федерации, существовавшая в советские годы ремонтно-обслуживающая база была ориентирована, в своей значительной, наиболее технологически оснащенной части, на сложный ремонт машин капитального характера. В настоящее время потенциальные возможности ее использования для сдерживания выбраковки машин из-за истощения их ресурса весьма ограничены, особенно в части специализированных предприятий в связи с ростом цен на запасные части, ремонтные материалы, электроэнергию и топливо, увеличением затрат на амортизацию оборудования и производственных площадей.

Складывающиеся, в связи с этим, цены на трудоемкие и материалоемкие ремонтные работы, как правило, непривлекательны для сельских хозяйств-владельцев машин. Объемы ремонта полнокомплектных тракторов, автомобилей, комбайнов с 1991г. уменьшились в специализированных мастерских и ремонтных заводах в десятки раз.

Проведенный анализ показал, что даже с учетом всех факторов, обуславливающих снижение объемов ремонтно-обслуживающих работ (уменьшение посевных площадей, сокращение парка и объемов механизированных работ, рост числа убыточных предприятий и т.д.), общая потребность в таких работах в настоящее время значительна. Сейчас эти объемы работ выполняются, в основном, силами самих владельцев с заменой неисправных деталей и узлов в недостаточно оснащенных мастерских, нередко по схеме: из трех машин восстанавливают две путем разукomплектования третьей.

С насыщением рынка более дешевым импортным продовольствием произошло сворачивание разделения труда по обеспечению работоспособности машин между владельцами, из-за возникшей их неплатежеспособности и системы технического сервиса. Только гармоничное развитие всех составляющих технического сервиса обеспечивает выгодные условия производственной деятельности всем его участникам: изготовителям машин, их потребителям и посредникам.

Производители машин, имевших возможность в свое время беспрепятственно сбывать свою продукцию независимо от ее качества благодаря монопольному положению по отношению к потребителю, не занимались даже самыми острыми проблемами технического сервиса, не говоря уже о комплексном системном подходе к нему.

Никакие организационные перестройки в управлении техническим сервисом не могут дать ощутимого эффекта, если они не предусматривают полное и безусловное удовлетворение спроса потребителей машин на запасные части.

Проведенная оценка использования технологического оборудования для технического обслуживания и диагностики, позволила выявить запросы их потенциальных потребителей и установить влияние негативных факторов[3]:

- низкая покупательная способность потребителей указанных средств;
- рассредоточение МТП по многочисленным владельцам;
- десятилетнее прекращение производства основных средств для технического сервиса;
- снижение профессиональных знаний и навыков слесарей, мастеров-наладчиков, диагностов в области технического сервиса машин;
- прекращение изданий нормативно-технической и технологической документации по техническому сервису.

Учитывая влияние перечисленных факторов, в первую очередь необходимо, разрабатывать и ставить на производство недорогие, простые в эксплуатации диагностические приборы и устройства, применение которых позволит предупреждать наиболее часто возникающие отказы и неисправности составных частей (топливной аппаратуры, цилиндро-поршневой группы, системы смазки, гидропривода, электрооборудования, рулевого управления, рабочих органов комбайнов и других машин).

И уж потом необходимо, разрабатывать и использовать перспективные электронные системы для дилерских систем, центров технического сервиса, состоящие в основном из серийно изготавливаемых комплектующих изделий, что обеспечивает их высокую надежность и относительно небольшую стоимость.