

**ИНСТИТУТ МЕХАНИКИ И ЭНЕРГЕТИКИ ИМЕНИ В.П.  
ГОРЯЧКИНА**

**СЕКЦИЯ ИННОВАЦИОННАЯ ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ  
В АПК**

УДК 631.1

**К ВОПРОСУ ФИРМЕННОГО ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА  
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ТЕХНИКИ**

*Катаев Юрий Владимирович*, доцент кафедры инженерной и компьютерной графики ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, *ykataev@mail.ru*

*Малыха Екатерина Федоровна*, доцент кафедры организации производства ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, *malykha-ef@mail.ru*

*Аннотация:* рассмотрена организация фирменного технического сервиса сельскохозяйственной техники. Фирменный технический сервис – это организация дилерских центров, реализующих технику заводов-изготовителей, осуществляющих предпродажную подготовку техники, обслуживающих ее в гарантийный и послегарантийный период, а также контролируют качество продаваемой техники и запасных частей.

*Ключевые слова:* фирменный технический сервис; послегарантийный период; ремонтный фонд; качество; ремонтно-техническое предприятие.

Зарубежный и отечественный опыт машиноиспользования показывают, что наиболее эффективной формой организации технического сервиса на этапе обеспечения товаропроизводителей техникой является дилерская. При этой форме организации технического сервиса изготовитель предоставляет право реализации и обслуживания машин на основе договора дилеру, отвечающему предъявляемым требованиям.

Разновидностью дилерской формы технического сервиса является организация фирменного технического сервиса. Фирменный технический сервис предусматривает непосредственное участие изготовителей техники в её обслуживании и ремонте на собственных производственных площадях или на базе ремонтных предприятий с привлечением посреднических структур, специализирующихся на работах по техническому сервису.

Понятие «фирменный технический сервис» обусловлено спецификой функционирования рыночной экономики, при которой производитель сельскохозяйственной техники, в целях продвижения и закрепления своей продукции, создаёт функциональные подразделения, способствующие получению им конкурентных преимуществ путём более эффективной организации послепродажного обслуживания. Фирменный технический сервис

– это организация дилерских центров, реализующих технику заводоизготовителей, осуществляющих предпродажную подготовку техники, обслуживающих ее в гарантийный и послегарантийный период, а также контролируют качество продаваемой техники и запасных частей. В простейшем виде эту систему можно представить как взаимодействие производителей сельскохозяйственной техники, дилерских центров и сельскохозяйственных предприятий [1].

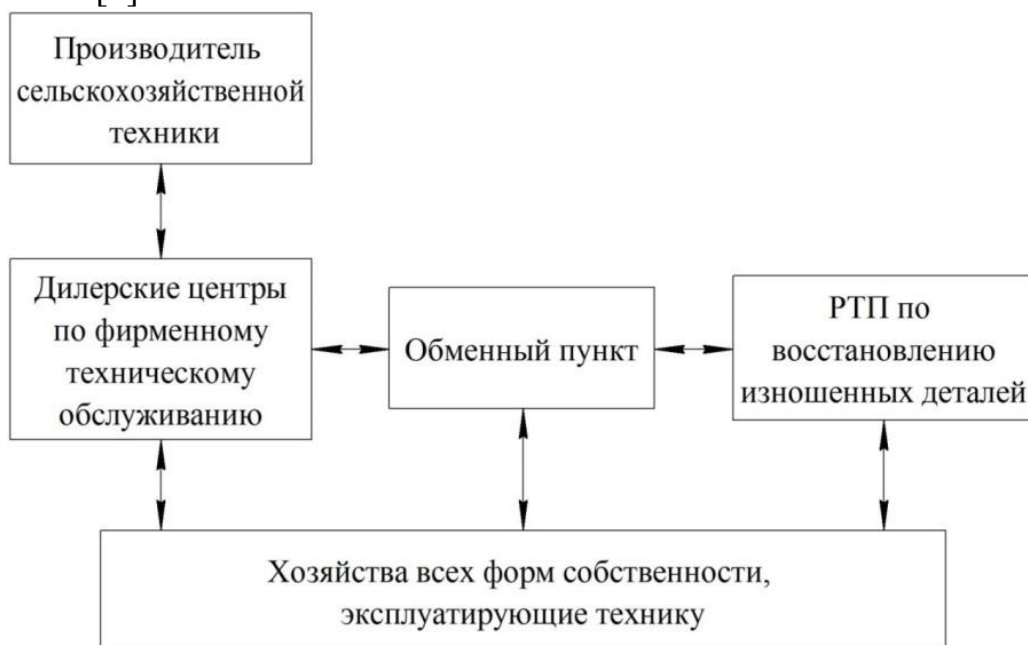


Рис. 1. Фирменный технический сервис сельскохозяйственной техники

Взаимодействие между дилерами и хозяйствами происходит в форме реализации техники и обслуживания ее в гарантийный и послегарантийный периоды. С ремонтно-техническими предприятиями дилерские центры взаимодействуют через технические обменные пункты для создания ремонтного фонда.

Ремонтно-технические предприятия производят ремонт и восстановление хозяйствам техники или агрегата, а так же пополняют ремонтный фонд дилеров. Дилеры совместно с ремонтно-техническими предприятиями организуют так называемые технические обменные пункты и для создания ремонтного фонда запасных частей [2].

Хозяйства, где эксплуатируется техника, осуществляют взаимодействие с элементами системы технического сервиса:

- с дилерами – покупка техники и запасных частей, обслуживание своей техники в гарантийный и послегарантийный период.
- с ремонтно-техническими предприятиями – направление в ремонт вышедшей из строя техники, узлов и агрегатов.
- с обменными пунктами – сдача вышедшего из строя агрегата и получение отремонтированного из ремонтного фонда.

Завод-производитель сельскохозяйственной техники взаимодействует с дилером на основании договора, в соответствии с которым дилер наделяется функциями по поддержанию машинно-тракторного парка в работоспособном

состоянии. С этой целью им осуществляется комплекс мероприятий, в состав которого входят предпродажное ТО, гарантийное и послегарантийное ТО и ремонт реализованной техники. Завод-производитель устанавливает условия договора, которые обязана выполнить фирма, чтобы стать дилерским центром завода. Требования предъявляются в основном к инфраструктуре предприятия, определенным принципам работы сервисной службы, видам работ или услуг, инструменту, запасным частям и персоналу [3].

В том случае если центр полностью соответствует всем требованиям завода-изготовителя, ему выдаётся сертификат соответствия. В сертификате указываются общие сведения о дилере: адрес, телефон, основные и дополнительные виды деятельности, радиус обслуживания, количество закреплённой гарантийной техники. Так же приводится перечень персонала с фамилиями, датой аттестации на заводе, специализацией, стажем работы и образовании. Указывается недвижимость фирмы. В требованиях к цехам, складам и участкам хранения техники указывается площадь и покрытие, будь то бетон или асфальт. Приводится состав обязательного и рекомендуемого оборудования с указанием его количества и указывается количество сервисных автомобилей с указанием марки, государственные номера и соответствия требованиям стандарта завода.

Завод, предъявляя к дилеру данные требования, обеспечивает себе создание дилерской сети с высоким уровнем сервиса, заботясь о привлечении клиентов, так как в условиях жесткой конкуренции современный покупатель смотрит не только на технику, но и на то место, где он её покупает.

Предъявляемые требования являются залогом создания привлекательных, современных, хорошо оснащённых дилерских центров, с высококвалифицированным персоналом. Требования современного маркетинга ставят на первое место интересы покупателя, запросы которого должны быть удовлетворены имеющимся качеством сельскохозяйственной техники и умелой работой персонала дилерского центра [3, 4].

Система организации фирменного технического сервиса в Российской Федерации базируется на некоторых принципах исходя из приоритета производителей сельскохозяйственной продукции. Реализация основных направлений развития технического сервиса базируется на существующей ремонтно-обслуживающей базе, имеющей 3 уровня [1]:

1-ый уровень – ремонтно-обслуживающая база сельскохозяйственных предприятий, непосредственно эксплуатирующая технику. Где осуществляется большая часть работ по техническому сервису сельскохозяйственной техники;

2-ой уровень – ремонтно-обслуживающая база, осуществляющая коммерческие услуги по ТО и ремонту машинно-тракторного парка. Данный уровень подразумевает осуществление технического сервиса, который в силу ряда причин (низкая квалификация работников, отсутствие необходимого оборудования) не доступен организациям первого уровня;

3-ий уровень – специализированные ремонтные предприятия и заводы по ремонту сельскохозяйственной техники. Это наиболее крупный уровень

организации технического сервиса, который по масштабам деятельности может быть приближен к заводам-изготовителям сельскохозяйственной техники.

Объектами ремонтно-обслуживающей базы первого уровня являются:

- центральная ремонтная мастерская (ЦРМ);
- автомобильный гараж;
- машинный двор.

Второй уровень представляют:

- ремонтные мастерские общего назначения;
- ремонтно-технические предприятия (РТП);
- станции технического обслуживания тракторов (СТОТ), автомобилей (СТОА);
- автотранспортные предприятия (АТП);
- машинно-технологические станции (МТС).

Третий уровень представлен крупными специализированными ремонтными предприятиями и заводами. Данные организации могут осуществлять ремонт машинно-тракторного парка любой степени сложности и располагаются в крупных областных и республиканских центрах по всей территории Российской Федерации. В их задачи входит устранение отказов сельскохозяйственной техники с малой вероятностью возникновения и особо сложных отказов, устранение которых на других уровнях системы не представляется возможным.

Соотношение этих трёх уровней организации образует систему технического сервиса. Эффективность ее функционирования во многом зависит от эффективности коммутации между элементами системы, а также между элементами системы и внешней средой.

В условиях недооснащенности агропромышленного комплекса сельскохозяйственной техникой и изношенного машинно-тракторного парка обеспечение его работоспособности за счет надлежащего выполнения операций обслуживания является важнейшей задачей инженерной службы отрасли.

### **Библиографический список**

1. Дорохов А.С., Корнеев В.М., Катаев Ю.В., Вялых Д.Г. и др. Технический сервис как основная составляющая инженерно-технического обеспечения агропромышленного комплекса // Управление рисками в АПК. – 2016. – № 4. – С. 46-57.

2. Малыха Е.Ф. Проблема ресурсосбережения в машиноиспользовании / Е.Ф. Малыха // Вестник Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования Московский государственный агроинженерный университет им. В.П. Горячкина. – 2010. – № 5 (44). – С. 92-94.

3. Катаев Ю.В. Повышение эффективности дилерских предприятий на основе управления качеством услуг / Ю.В. Катаев, Е.Ф. Малыха // Наука без границ. – 2018. – №5 (22). – С. 73-78.

4. Катаев Ю.В. Анализ направлений повышения эффективности дилерской деятельности на предприятиях / Ю.В. Катаев, Е.Ф. Малыха // Наука без границ. – 2018. – №6 (23). – С. 62-67.