

Аудит и аттестация дилерских станций автотехобслуживания



Константин РАЗГОВОРОВ

Constantine I. RAZGOVOROV

Представлены исследования по техническому аудиту дилерских станций технического обслуживания автомобилей и эффективности их функционирования. Оцениваются технико-экономические показатели предприятий этого ряда, методики определения трудотдачи и ресурсоиспользования, профессионального уровня сотрудников, поддержки перспективных направлений развития, перевода станций на новый технологический уровень. Предложены критерии аттестации дилерских предприятий автотехобслуживания, присвоения им соответствующих категорий, а также на ближайшую перспективу – идея создания типовой развивающей мотивационной системы.

Ключевые слова: автомобильный транспорт, автотехобслуживание, дилерские станции, технический аудит, критерии аттестации, эффективность.

Разговоров Константин Игоревич — кандидат технических наук, соискатель Московского государственного индустриального университета (МГИУ), Москва, Россия.

Основная задача автотехобслуживания (АТО) — своевременное, качественное и полное удовлетворение потребностей владельцев автотранспортной техники в обслуживании и ремонте. В том числе с участием специализированных дилерских станций, для которых действует своя система технического аудита.

Под техническим аудитом дилерских станций техобслуживания автомобилей (ДСТОА) понимается подтверждение наличия необходимого технологического оборудования, используемого для ремонта и обслуживания машин, оценка плановых показателей деятельности производственной зоны предприятия, проверка склада запасных частей и материалов по количеству и номенклатуре, присвоение станции соответствующей аттестационной категории, выдача рекомендаций по устранению недостатков.

Конечной целью подобного аудита становится устранение причин простоев автомобильной техники в ремонте. В практике АТО такими причинами являются, как правило, отсутствие нужных запчастей, специфического диагностического и технологического оборудования, оснастки

Таблица 1

Общие данные, характеризующие деятельность ДСТОА

Наименование ДСТОА/ Показатели	Евро-ком-Авто-Трейд	МГК-сервис	Бруклин	Народный – Авто	ТСК АВТО ГЕРМЕС 1	ТСК АВТО ГЕРМЕС 2	ТСК АВТО ГЕРМЕС 3
Кол-во рабочих постов, ед.	10	7	5	4	3	5	17
Кол-во механиков, чел.	16	44	8	5	6	7	30
Продолжительность рабочего дня, ч.	12	12	11	11	12	12	12
Нормо-часы	1250	274	555	169	188	865	600
Выручка от выполненных работ (услуг), руб.	1500000	288032	568488	214486	210385	2283420	662400
Выручка от реализованных запчастей, руб.	915061	221883	347623	200215	132209	1216672	677020
Объемы запчастей не складе, руб.	3469532	498513	3257000	850000	23656	1443550	296600
ИТОГО:	2415061	509915	916111	414701	342594	3500092	1339420

и инструмента для выполнения ремонта, дефицит квалифицированного персонала и его надлежащего обучения технологии работ.

В качестве примера технического аудита производственной деятельности предприятий АТО предлагается рассмотреть данные проверки дилерской станции марки «Great Wall» группы компаний «ИРИ-ТО» в Москве.

Эти предприятия осуществляют продажу легковых автомобилей, запасных частей и аксессуаров соответствующей марки, а также все виды ремонта и обслуживания (предпродажное, гарантийное, послегарантийное). Каждая станция имеет производственную программу, свой набор характеристик и показателей (см. таблицу 1).

Величина табличных показателей различна и зависит от производственной мощности предприятий, инвестиционных ресурсов, степени оптимизации основных и вспомогательных процессов. Для наглядности определения величины загрузки производственных площадей и продуктивности трудозатрат целесообразно представить анализ деятельности по показателям выработки на один рабочий пост и объема запчастей на складе.

Расчет выработки на один пост равносильно делению общей трудоемкости произведенных операций на количество рабочих постов предприятия АТО за отчетный период (месяц):

$$T_{\text{п}} = \frac{\sum T_{\text{тоиТР}}}{Q_{\text{рп}}}, \tag{1}$$

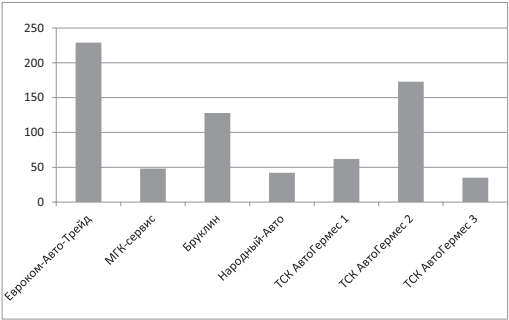


Рис. 1. Диаграмма выработки нормо-часов (вертикальная ось) на рабочих постах ДСТОА.

где $\sum T_{\text{тоиТР}}$ – общая трудоемкость работ за отчетный период, н/ч;

$Q_{\text{рп}}$ – общее количество рабочих постов, ед.

С помощью формулы (1) была построена диаграмма трудоемкости на рабочих постах нескольких дилерских предприятий АТО (рис.1).

Как следует из рис. 1, трудоемкость рабочих постов различна и составляет от 30 до 235 н/ч. Такие значения показывают низкую загрузку постов. Например, пост с загрузкой в 30 н/ч эффективен только три рабочие смены, а пост с 235 н/ч – 23 смены в месяц.

Другим оценочным показателем, характеризующим эффективность ДСТОА, является наличие запасных частей по количеству и номенклатуре, соответствующим потребностям дилерских станций. На рис. 2 показаны уровни складских запасов в исследуемых организациях.

При анализе данных, представленных на рис. 1 и 2, прослеживается едва ли не



Таблица 2

Критерии аттестации ДСТОА

№	Наименование показателей	Требования	Балл аттестации
1.	Наличие производственной зоны слесарно-механического ремонта	Собственная	10
		Субподрядная	3
2.	Наличие производственной зоны малярно-кузовного ремонта	Собственная	10
		Субподрядная	3
3.	Уровень технической оснащенности	Перечень рекомендованного оборудования	5
4.	Производственные площади (кв. м)	Минимум 140 кв.м	1
		От 200 до 600 кв.м	2
		Более 600 м. кв.	3
5.	Фактическая стоимость склада запчастей, руб.	От 1 до 2,5 млн руб.	1
		От 2,5 до 5 млн руб.	2
		Более 5 млн руб.	3
6.	Наличие эвакуатора	По договору аренды (под-ряда)	1
		Собственный эвакуатор	2
7.	Квалификация персонала (наличие дипломов и аттестатов о прохождении обучения)		3
8.	Наличие поста мойки		2
ИТОГО	Категория 3: от 17 до 26 баллов	Категория 2: от 27 до 34 баллов	Категория 1: от 35 баллов

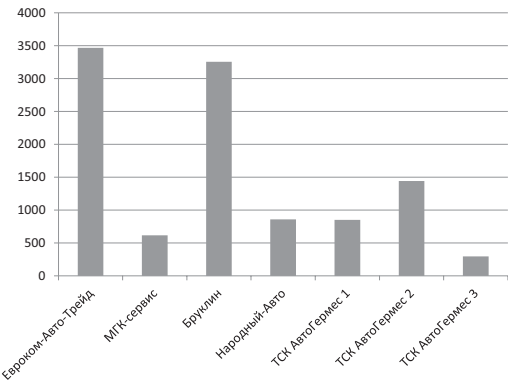


Рис. 2. Диаграмма наличия складских запасов на ДСТОА (вертикальная ось – стоимость в тыс. руб.).

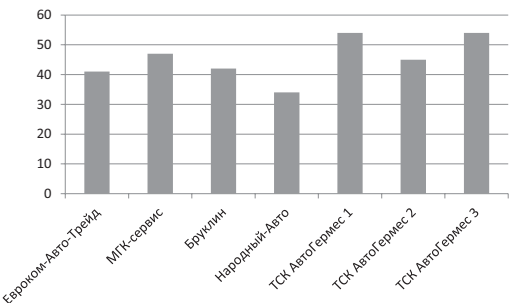


Рис. 3. Результаты инвентаризации оснащённости ДСТОА технологическим оборудованием (вертикальная ось – количество учитываемых позиций).

пропорциональная выработке нормо-часов на рабочих постах от величины складских запасов. Владельцы автомобилей отказываются от технического обслуживания (ТО) и ремонта по причине отсутствия запасных частей. Как следствие, естественным образом падает количество заявок на обслуживание и уменьшается производственная программа.

Дополнительным показателем эффективности функционирования ДСТОА выступает наличие технологического и диагностического оборудования, применяемого при проведении ТО и ремонта. Для изучения оснащённости дилерских станций техно-

логическим оборудованием был подобран определенный его перечень, нацеленный на обеспечение всех основных и вспомогательных операций. В него вошли 58 наименований. Результаты инвентаризации на рис. 3.

Оборудование подбиралось таким образом, чтобы обеспечить механизацию производственных процессов, требующих мало-квалифицированного и ручного труда, а также повысить качество ТО и ремонта автомобилей. При подборе использовался «Перечень основного технологического оборудования, рекомендуемого для оснащения предприятий, выполняющих услуги

(работы) по ТО и ремонту автотранспортных средств». Номенклатура и число отдельных видов техники могут корректироваться с учетом специфики предприятия (принятых методов организации работ, числа постов, режима труда на тех или иных участках и т. п.).

Результаты технического аудита в отношении оснащённости дилерских станций показали разный уровень. По минимуму оснащена ДСТОА «Народный-Авто». Лидирующие позиции занимают станции торгово-сервисной компании (ТСК) АвтоГермес 1 и 3 и «Бруклин» (рис. 3).

Внутрипроизводственный показатель эффективности функционирования ДСТОА — квалификация технического персонала. От этого показателя зависит качество выполняемых работ [1, 3], а зачастую и доверие владельцев автомобилей к дилерским предприятиям. Повторные ремонты и рекламации на неквалифицированный ремонт оборачиваются материальными и трудовыми потерями, создают конфликтные ситуации из-за претензий автовладельцев. Критериями контроля здесь служат сертификаты сотрудников ДСТОА, прошедших целевое обучение.

На основе оценки технико-экономических показателей были разработаны новые критерии аттестации дилерских предприятий АТО. При прохождении аттестации предприятие набирает некое количество баллов, дающее право присвоить ему соответствующую категорию (таблица 2). В зависимости от этой категории организация получает возмещение за гарантийный ремонт по разным тарифам (от 400 до 800 руб. за н/ч), а также возможность иметь дополнительную скидку на закупку запчастей. Вес показателей в баллах зависит от значимости факторов, которая определяется экспериментально-статистически с использованием метода «черного ящика» [3].

Такой способ формирует не только весовые коэффициенты — баллы аттестации станции, но и позволяет при необходимости найти их значения без построения модели.

Итоги аттестации ДСТОА представлены в таблице 3.

ВЫВОДЫ

Проведенные исследования показали довольно низкую загрузку производственных мощностей из-за отсутствия

Таблица 3

Результаты аттестации ДСТОА

Наименование ДСТОА	Кол-во набранных баллов	Категория
Евроком-Авто-Трейд	33	2
МГК-сервис	30	2
Бруклин	34	2
Народный-Авто	9	0
ТСК АвтоГермес 1	34	2
ТСК АвтоГермес 2	30	2
ТСК АвтоГермес 3	34	2

нужного количества запасных частей, высокой стоимости технического обслуживания, нарушения периодичности его проведения, неполного комплекта технологического оборудования и инструмента, неквалифицированного ремонта по причине ненадлежащей подготовки персонала по тематике диагностирования и технологии ремонта.

Для разрешения выявленных проблем и повышения категорий аттестуемых предприятий необходимо рекомендовать корректировку деятельности каждой ДСТОА, уменьшить стоимость технического обслуживания, укрепить ресурсную базу, должным образом содержать оборудование и инструмент, наладить обучение персонала, в первую очередь по проблемным тематикам. Причем приходится сознавать: в отношении сотрудников любые обучающие усилия не будут до конца эффективными, если не реализуется идея о создании типовой для дилерских станций развивающей мотивационной системы. Ее смысл в сочетании материальных стимулов и подкрепляемого ими личного профессионального роста.

ЛИТЕРАТУРА

1. Разговоров К. И. Методика разработки учебных программ в системе дилерских предприятий автотехобслуживания // Транспорт, наука, техника, управление. — 2010. — № 4. — С. 48–50.
2. Сарбаев В. И., Разговоров К. И. Управление дилерскими предприятиями автотехобслуживания // Новые материалы и технологии в машиностроении: Материалы XII международной научно-техн. интернет-конференции. — Брянск, 2010. — С. 98–102.
3. Разговоров К. И. Научные основы повышения эффективности управления системой дилерских предприятий автотехобслуживания: Монография. — Владимир, 2011. — 173 с.
4. Разговоров К. И., Амирсейидов Ш. А. Дополнительные работы в регламентном ТО автомобилей // Мир транспорта. — 2013. — № 5. — С. 44–47. ●

