

ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ФИРМЕННОГО ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ МАШИНОСТРОЕНИЯ

В.И. Алексеев

sevapostbox@gmail.com

МГТУ им. Н.Э. Баумана, Москва, Российская Федерация

Аннотация

Исследованы основные принципы организации фирменного технического сервиса и его функции. Рассмотрен опыт создания фирменного технического сервиса зарубежных фирм-производителей технологического оборудования машиностроения.

Ключевые слова

Фирменный технический сервис, работоспособность, надежность, техническое обслуживание и ремонт

Поступила в редакцию 31.05.2017

© МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2017

Целью деятельности любого машиностроительного предприятия является получение прибыли. Достижение этой цели возможно только при условии безотказной работы производственного оборудования при правильной эксплуатации и постоянном техническом обслуживании. Это требует применения новейших средств контроля и диагностики технического состояния технологического оборудования и комплексного подхода к обеспечению работоспособности [1–3].

В соответствии с законодательством Российской Федерации, ответственность за ненадлежащее качество продукции несет ее производитель. Это исключает привычный ранее диктат производителя, когда можно было беспрепятственно сбывать некачественную продукцию, обслуживание которой полностью ложилось на потребителя. Все это ведет к необходимости создания фирменного технического сервиса, к уже существующей системе и организации технического сервиса машин и оборудования машиностроения предъявляются повышенные требования по обеспечению их работоспособности и появляется необходимость их совершенствования.

В специальной литературе [4–8] приведены общие принципы организации фирменного технического сервиса, основными из которых являются:

- обязательное участие фирмы-изготовителя. Организатором фирменного технического обслуживания оборудования выступает изготовитель данной машиностроительной продукции. Производитель несет ответственность за качество выпускаемой техники, что закреплено в законодательстве. При этом изготовитель осуществляет полную техническую, информационную, правовую и ценовую поддержку сервисной структуры;

- определенность цели. Главной целью организации фирменного технического сервиса производителем оборудования является повышение собственной конкурентоспособности;

- функциональная самостоятельность. Предпродажное и послепродажное техническое обслуживание функционально является автономным и организа-

ционно отделено от системы производства, маркетинга и продаж. Техническое обслуживание — самостоятельный вид деятельности, приносящий фирме значительный доход;

- оперативность оказания услуг. Проявляется в скорости и своевременности оказания услуг;

- организация фирмой-производителем технического обслуживания всей выпускаемой продукции как в национальных рамках, так и за пределами страны. Для этого фирма-производитель должна сформировать разветвленную сеть технического обслуживания: ремонтных баз, складов запасных частей, консультационных пунктов и т. п. на всей территории, где эксплуатируется оборудование данной фирмы;

- сквозной характер оказания услуг. Заключается в сервисном сопровождении оборудования на протяжении всего его жизненного цикла. На стадии технической подготовки совместная работа корпоративной сервисной службы с конструкторами и технологами предприятия-производителя машинного комплекса и производителями комплектующих узлов и агрегатов позволит не только повысить уровень технического проектирования, но и осуществить эффективное экономическое проектирование конкурентоспособного оборудования, в ходе которого в конструкцию оборудования закладываются экономические параметры эксплуатации;

- принцип кооперации. Станочное оборудование содержит большое число комплектующих узлов и деталей, что обуславливает установление прямых длительных кооперационных связей с их поставщиками. Развитие кооперации должно осуществляться по различному виду технических услуг, в том числе ремонту узлов и деталей, модернизации техники, обеспечению запасными частями. Установлению таких кооперационных связей может способствовать высокая техническая и технологическая оснащенность действующих ремонтных заводов, а также наличие в их структуре квалифицированных кадров ремонтников.

Из описанных выше принципов организации можно выделить следующие функции технического сервиса:

- предпродажную подготовку (досборку, регулирование, обкатку, заправку смазочными материалами), монтаж, пуско-наладку технологических комплексов;

- организацию и выполнение технического обслуживания и ремонта оборудования в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации, восстановление изношенных и изготовление новых деталей, утилизацию оборудования;

- модернизацию оборудования, находящегося в эксплуатации, замену составных частей более качественными;

- изучение потребности и платежеспособного спроса на оборудование, услуги (работы);

- доставку оборудования в ремонт и из ремонта силами и средствами исполнителя;

- обучение потребителей правилам эксплуатации машин (оборудования);
- обеспечение производителей и исполнителей технического сервиса нормативно-технической документацией;
- создание материально-технической базы по производственно-техническому обслуживанию и материально-техническому снабжению;
- систематическое информирование потребителей о вносимых заводом-изготовителем конструктивных изменениях в оборудование;
- информационно-консультационное обеспечение участников технического сервиса;
- сбор, обработку и предоставление информации о качестве изделий заводу-изготовителю.

Инициатива в организации фирменного технического обслуживания должна принадлежать заводам-изготовителям технологических машин и оборудования. Но практическая реализация фирменного метода обслуживания возможна только при полном признании изготовителями приоритета прав потребителей машин и оборудования и обеспечения требуемого уровня работоспособности парка машин и оборудования сельскохозяйственных предприятий.

Изготовители реализуют эти задачи с помощью привлечения существующих обслуживающих структур, преобразованных в технические центры, с передачей им определенных функций изготовителей по обеспечению работоспособности производимых машин.

Для реализации этих функций и представления своих интересов перед обслуживающими предприятиями и потребителями технологического оборудования на заводах-изготовителях создают фирменный технический сервис.

Сложность внедрения фирменного технического обслуживания обусловлена значительной территориальной разобщенностью, спецификой машиностроительных предприятий, уровнем их надежности, состоянием ремонтно-обслуживающего производства и другими факторами.

Анализ опыта зарубежных предприятий показал, что в развитых рыночных экономиках действуют различные формы организации фирменного технического сервиса: от прямого сотрудничества потребителя и предприятия-производителя до различных посреднических организаций с широким спектром предлагаемых услуг. Особенно часто создают дилерские предприятия, сотрудники которых являются специалистами по продаже движимого имущества. Некоторые частные дилеры имеют статус агента производителя, т. е. продают оборудование по заводским ценам, получая от производителя оговоренные комиссионные. На мировом рынке действует негласный принцип: производитель всегда обеспечивает обслуживание своего изделия. В условиях жесткой конкуренции рыночной экономики пренебрегать этим принципом нельзя.

Таким образом, для повышения результативности и эффективности производства, а также получения большей прибыли, российским машиностроительным предприятиям необходимо развивать сети собственного фирменного технического сервиса.

Литература

- [1] Кушнарев Л.И. *Инженерно-техническое обеспечение агропромышленного комплекса*. Москва, МГАУ, 2012. 175 с.
- [2] Кушнарев Л.И. *Организация работы подразделений по ТО и ремонту МТП сельскохозяйственных предприятий и МТС*. Москва, МГАУ, 2012. 25 с.
- [3] Кушнарев Л.И., Корнеев В.М., Чепурина Е.Л., Кушнарев С.Л., Чепурин А.В. *Модернизация системы технического сервиса агропромышленного комплекса*. Москва, МЭСХ, 2015. 440 с.
- [4] Хафизов К.А., Адигамов Н.Р., Хафизов Р.Н. Основные направления развития технического сервиса в АПК Татарстана. *Вестник Казанского ГАУ*, 2014, № 4(34), с. 95–102.
- [5] Лепеш Г.В. Сервис система технического обслуживания. *Технико-технологические проблемы сервиса*, 2015, № 2(32), с. 3–5.
- [6] Ковалев Л.И., Ковалев И.Л. Основные направления развития технического обслуживания и ремонта животноводческого оборудования. *Сельскохозяйственная техника: обслуживание и ремонт*, 2012, № 8, с. 40–49.
- [7] Кушнарев Л.И. *Совершенствование технического сервиса машинно-тракторного парка МТС*. Москва, МГАУ, 2002. 135 с.
- [8] *Методика оценки экономической эффективности проведения ремонтно-обслуживающих воздействий на сельскохозяйственную технику с учетом качества их выполнения*. Москва, ГОСНИТИ, 1979. 41 с.

Алексеев Всеволод Игоревич — магистрант кафедры «Основы конструирования машин», МГТУ им. Н.Э. Баумана, Москва, Российская Федерация.

Научный руководитель — С.Л. Кушнарев, канд. техн. наук, доцент кафедры «Основы конструирования машин», МГТУ им. Н.Э. Баумана, Москва, Российская Федерация.

SYSTEM ORGANIZATION OF PROPRIETARY TECHNICAL SERVICE OF PROCESSING ENGINEERING EQUIPMENT

V.I. Alekseev

sevapostbox@gmail.com

Bauman Moscow State Technical University, Moscow, Russian Federation

Abstract

The article explores the basic principles of organizing proprietary technical service and its functions. Moreover, the study examines foreign experience of manufacturing processing engineering equipment to create proprietary technical service.

Keywords

Proprietary technical service, serviceability, reliability, maintenance and repair

© Bauman Moscow State Technical University, 2017

References

- [1] Kushnarev L.I. Inzhenerno-tehnicheskoe obespechenie agropromyshlennogo kompleksa [Engineering infrastructure of agricultural complex]. Moscow, MGAU publ., 2012. 175 p.
- [2] Kushnarev L.I. Organizatsiya raboty podrazdeleniy po TO i remontu MTP sel'khozpredpriyatiy i MTS. [Subdivisions work organization on repair of MOT and machine-and-tractor fleet of farming units and machine-and-tractor stations]. Moscow, MGAU publ., 2012. 25 p.
- [3] Kushnarev L.I., Korneev V.M., Chepurina E.L., Kushnarev S.L., Chepurin A.V. Modernizatsiya sistemy tekhnicheskogo servisa agropromyshlennogo kompleksa [Modernization of technical service system of agricultural complex]. Moscow, MESKh publ., 2015. 440 p.
- [4] Khafizov K.A., Adigamov N.R., Khafizov R.N. The main directions of technical service development in agriculture of Tatarstan. *Vestnik Kazanskogo GAU* [Vestnik of the Kazan State Agrarian University], 2014, no. 4(34), pp. 95–102.
- [5] Lepesh G.V. Servis sistema tekhnicheskogo obsluzhivaniya Service maintenance system. *Tekhniko-tehnologicheskie problemy servisa*, 2015, no. 2(32), pp. 3–5.
- [6] Kovalev L.I., Kovalev I.L. Main development tendencies of maintenance and repair of livestock equipment. *Sel'skokhozyaystvennaya tekhnika: obsluzhivanie i remont*, 2012, no. 8, pp. 40–49.
- [7] Kushnarev L.I. Sovershenstvovanie tekhnicheskogo servisa mashinno-traktornogo parka MTS [Technical service enhancement of machine-and-tractor fleet]. Moscow, MGAU publ., 2002. 135 p.
- [8] Metodika otsenki ekonomicheskoy effektivnosti provedeniya remontno-obsluzhivayushchikh vozdeystviy na sel'skokhozyaystvennuyu tekhniku s uchetom kachestva ikh vypolneniya [Economic efficiency estimation technique of maintenance and repair actions with farming equipment taking into account their quality]. Moscow, GOSNITI publ., 1979. 41 p.

Alekseev V.I. — Master's Degree student, Department of Principles of Machine Construction, Bauman Moscow State Technical University, Moscow, Russian Federation.

Scientific advisor — S.L. Kushnarev, Cand. Sc. (Eng.), Department of Principles of Machine Construction, Bauman Moscow State Technical University, Moscow, Russian Federation.