

# АВТОСЕРВИС И ФИРМЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЕЙ

# ТЕМА 1

## СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ

# Лекция № 1

## АВТОСЕРВИС — ПОДСИСТЕМА АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА

### Литература:

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [ А. Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.]; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова – М., 2013. – С. 409.

## Учебные вопросы:

1. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг.
2. Размер и структура автомобильного парка.
3. Характеристика автосервиса за рубежом в России.
4. Пути совершенствования автосервиса в России.

# 1. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг

Автосервис — это совокупность предприятий, средств, способов и методов предоставления платных услуг по приобретению, эффективному использованию, обеспечению работоспособности, экономичности, дорожной и экологической безопасности автотранспортных средств в течение всего срока их службы.

Исполнитель предоставляет услуги юридическим и физическим лицам — владельцам автотранспортных средств (потребителям). Потребитель приобретает услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Общероссийский классификатор платных бытовых услуг населению (ОКУН) наряду с другими видами бытовых услуг предусматривает осуществление услуг по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей и автобусов, а также специальных и специализированных АТС (раздел 0170001).

## 2. Размер и структура автомобильного парка



В последнее время два десятилетия автомобильный парк России претерпел существенные и количественные и качественные оценки.

Во-первых, в период с 1990 по 2010 г. его размер увеличился с 12,8 до 39 млн. единиц, т.е. почти в три раза.

Во-вторых, коренным образом изменилась структура парка: доля легковых автомобилей в общем парке в 2010 г. достигла 82 % (табл. 1).

В-третьих, доля отечественных марок в парке легковых автомобилей в 2010 г. составила 62,8 %, а доля иномарок — 37,2 %. В перспективе доля иномарок в общем парке легковых автомобилей будет расти еще более высокими темпами (рис. 1 и 2).

# Табл. 1. Размер и структура автомобильного парка РФ

Годы	Размер парка, млн ед.	Количество автомобилей, %		
		Легковые	Грузовые и специальные	Автобусы
1990	12,8	69,8	24,5	5,7
1995	18,7	76,0	20,6	3,4
2000	24,2	78,4	18,9	2,7
2008	34,04	80,0	13,0	5,0
2010	39,0	82,0	13,5	3,5

# Рис. 1. История продаж легковых автомобилей в России



## Рис.2. История и прогноз соотношения иностранных и отечественных легковых автомобилей в общем парке страны



В-четвертых, доля старых автомобилей, имеющих значительные пробеги с начала эксплуатации, в 2010 г. составила 48,6 % (табл. 2).

## **Табл. 2. Характеристика российского парка легковых автомобилей**

Показатель	Значение показателей (2010 г.)
Количество жителей	141 904 000 человек
Количество легковых автомобилей	34 440 966 единиц
Уровень автомобилизации	243 автомобиля на 1 000 жителей
Доля российских марок	65 %
Доля иномарок	35 %
Доля новых автомобилей	18,7 %
Доля старых автомобилей	48,6 %

В-пятых, существующий в настоящее время уровень автомобилизации более-менее равномерен по всей территории страны (табл. 3 и 4).

Высокие темпы прироста парка легковых автомобилей обусловлены значительным ростом продаж новых и подержанных автомобилей иностранного производства.

## Табл. 3. Уровень автомобилизации в регионах РФ

Регион	Уровень автомобилизации, авт./1 000 жителей
Москва	340
Санкт-Петербург	303
Московская область	294
Сахалин	284
Приморье	279
Камчатка	273
Тюмень	273
Ленинградская область	272
Магадан	256

# Табл. 4. Структура российского парка легковых автомобилей в регионах (2009 г.)

Наименование округа	Размер парка, тыс. ед.	Доля россий- ских марок, %	Доля инома- рок, %	Доля новых автомобилей, %	Доля старых автомобилей, %
Центральный	10 637 760	58,9	41,1	23,2	43,0
Северо-Западный	3 294 426	54,1	45,9	21,7	46,5
Приволжский	6 291 989	75,8	24,2	24,2	42,9



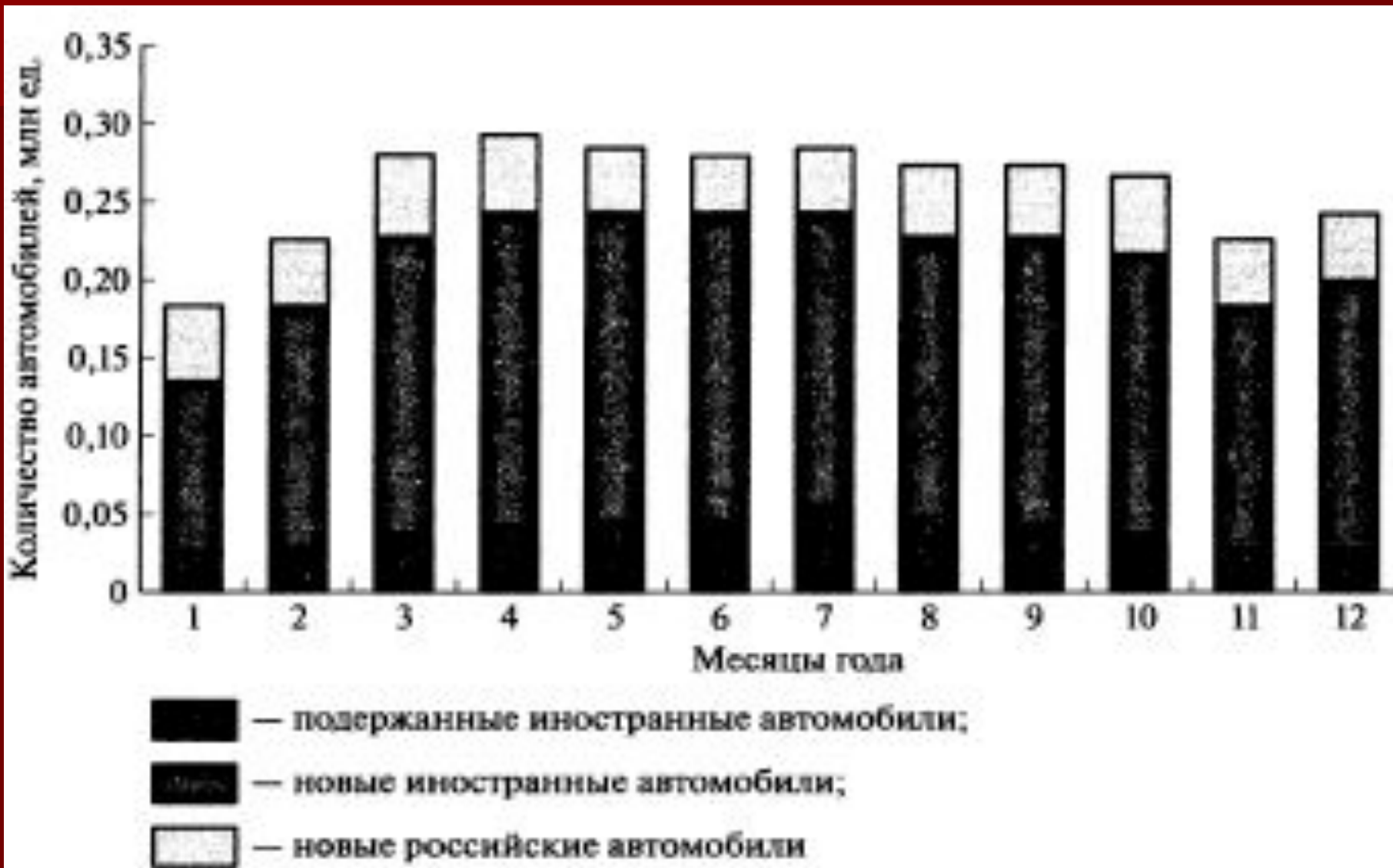
## Окончание табл. 4

Наименование округа	Размер парка, тыс. ед.	Доля россий- ских марок, %	Доля инома- рок, %	Доля новых автомобилей, %	Доля старых автомобилей, %
Южный	4 877 585	76,2	23,8	15,8	52,7
Уральский	3 029 066	67,4	32,6	21,0	44,9
Сибирский	4 346 344	59,9	40,1	7,3	58,0
Восточный	1 963 796	23,7	76,3	1,1	75,9
Всего	34 440 966	62,8	37,2	18,7	48,6

Ежегодно в стране продается примерно 15 % подержанных иностранных автомобилей (рис. 3), и ТС, которые были проданы ранее (в том числе новые), тоже имеют достаточно большие пробеги с начала эксплуатации.

Восстановление работоспособности старых автомобилей увеличивает число заездов на СТОЛ и трудоемкость выполняемых ремонтных работ, требует большего количества запчастей и, как следствие, дополнительных мощностей в системе.

# Рис.3. Диаграмма продаж автомобилей в России в течение года



В связи с этим основной задачей подсистемы автосервиса на ближайшую перспективу является обеспечение работоспособности парка легковых автомобилей и в первую очередь иномарок, доля которых в парке быстро растет (см. рис. 1).

В процессе перехода страны к рыночной экономике произошли существенные изменения в структуре предприятий автомобильного транспорта, которые ранее обеспечивали поддержание своего парка в работоспособном состоянии и осуществляли львиную долю перевозок грузов и пассажиров.

В результате диверсификации АТП их количество только в период с 1990 по 1998 г. увеличилась в 2,8 раза (с 609 тыс. до 1,5 млн.).

### 3. Характеристика автосервиса за рубежом и в России

# Характеристика автосервиса за рубежом

За рубежом создана и успешно функционирует системная организация автосервиса, включающая в себя:

- фирменные СТОА заводов — изготовителей автомобилей;
- СТОА дилеров;
- независимые ремонтные мастерские и СТОА;
- склады запасных частей, расположенные на территории страны, где размещается завод — изготовитель автомобилей, а также в других странах, эксплуатирующих достаточно большое количество автомобилей данной марки.

Основой системы автосервиса за рубежом является товаропроводящая сеть заводов-изготовителей (рис. 4).

# Рис. 4. Структурная схема фирменной системы автосервиса



Управление деятельностью фирменных СТОА осуществляет Управление технического обслуживания фирмы. Обычно в его состав входят следующие отделы:

- технического обслуживания легковых автомобилей в стране, на территории которой находится завод-изготовитель;
- технического обслуживания автомобилей за границей;
- проектирования СТОА;
- технической и нормативной организации работ;
- запасных частей;
- технический отдел легковых автомобилей (сбор сведений о надежности);
- технический отдел грузовых автомобилей;
- технических изданий;
- учебный центр.



Зональные отделения, находящиеся в регионах, имеющих значительный парк автомобилей данного производителя, подчиняются управлению ТО. Они включают в себя три отдела:

- коммерческий (сбыт автомобилей, его расширение и реклама);
- административный (организация деятельности заводских СТОА, осуществляющих продажу автомобилей и услуг по ТО и ремонту автомобилей в регионе, техническая помощь дилерам, работающим на договорных началах);
- технический (руководство деятельностью заводских СТОА, контроль работы дилеров).

Управление запасных частей, как и Управление ТО, подчиняющееся Генеральной дирекции фирмы (иногда эти управления объединяют в одно), управляет деятельностью Центрального склада запчастей и региональных складов.

Его основные функции:

- определение потребности, своевременный заказ и своевременное получение запчастей, изготавливаемых на заводах фирмы;
- определение потребности, заказ и своевременное получение запчастей к узлам, системам и агрегатам, используемым заводом - изготовителем в качестве комплектующих, которые изготавливаются другими фирмами по техническим условиям завода-изготовителя автомобилей;
- организация хранения запчастей;
- контроль за работой складов и движением запчастей в системе. Кроме заводских СТОА, в каждом из регионов имеется достаточно много независимых от фирмы-изготовителя частных СТОА и предприятий. К последним относятся;
- специализированные, как правило, мелкие СТОА (ремонт кузовов, двигателей, автоматических коробок передач — АКП и др.);
- предприятия по ТО и ремонту систем зажигания и топливных систем. станции технической диагностики (двигателей и их системы, углов установки управляемых колес), ТО и ремонта тормозных систем, пункты мойки автомобилей и др.

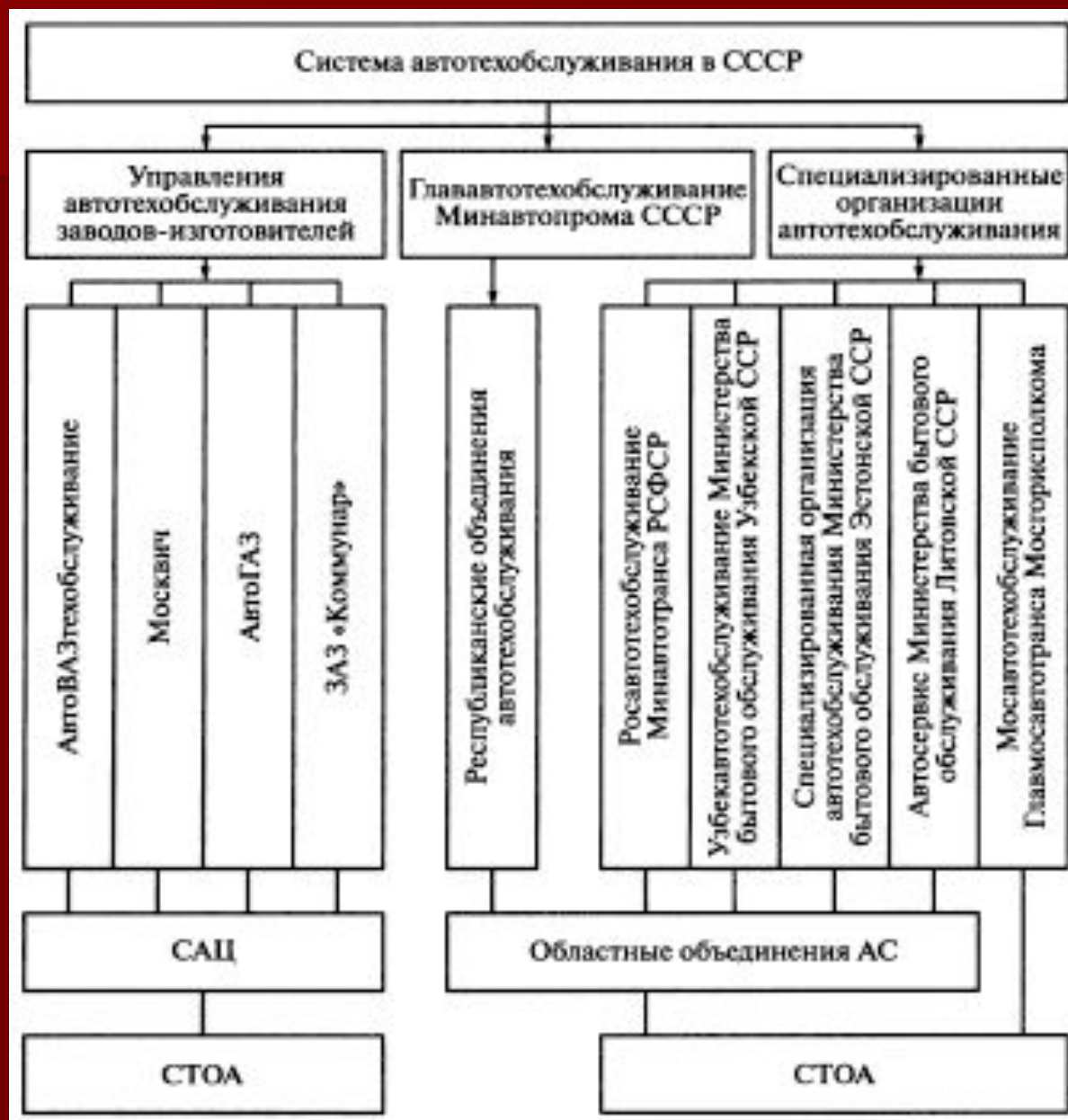
# Характеристика отечественного автосервиса

Первая СТОА была введена в строй в Москве в 1932 г. Затем в 1933— 1934 гг. в ряде других крупных городов (Ленинград, Харьков и др.) были построены аналогичные СТОА.

К середине 1980-х гг. парк легковых автомобилей в стране превысил 5 млн. единиц, чисто автомобилей на 1000 жителей достигало 46 единиц, увеличилось количество действующих СТОА.

В результате принятых правительством мер к концу X пятилетки в стране под эгидой Министерства автомобильной промышленности была создана дееспособная система автотехобслуживания (рис. 5).

# Рис. 5. Организационная структура системы автотехобслуживания



В 1990-е гг. Россия вошла с достаточно развитой системой автосервиса. но спрос на услуги по ТО и ремонту легковых автомобилей в среднем удовлетворялся лишь на 60 %.

## 4. Пути совершенствования автосервиса в России

- увеличить сеть дилерских СТОА заводов-изготовителей, осуществляющих продажу иномарок на российском рынке;
- увеличить сеть дилерских СТОА отечественных автозаводов;
- улучшить обеспечение СТОА запасными частями к отечественным автомобилям, создавав центральные и региональные склады и частные специализированные логистические центры по обеспечению предприятий АС запасными частями;
- создать специализированные СТОА для оказания услуг по ТО и ремонту автомобилей, в том числе микроавтобусов, грузовых автомобилей малой и средней грузоподъемности, а также автобусов, принадлежащих мелким АТП, не имеющим своей производственно-технической базы;
- существенно повысить качество услуг и культуру обслуживания владельцев АТС.

## Задание на самостоятельную работу:

- Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [ А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.]; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова – М., 2013. – С. 4-19.