

УДК 631.3.004.8:339.13

Щерба А.В.¹, директор филиала;
Барташевич Л.В.², кандидат технических наук, доцент;
Барташевич А.Л.², начальник управления сервиса и технической
экспертизы

¹ОАО «Минский тракторный завод» «ТД BELARUS»,
г. Минск, Республика Беларусь,

²ОАО «Минский тракторный завод», г. Минск, Республика Беларусь

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА ТРАКТОРНОЙ ТЕХНИКИ «БЕЛАРУС»

***Аннотация.** В статье намечены пути решения проблемы совершенствования и развития сервисной сети ОАО «Минский тракторный завод» в агропромышленном комплексе Республики Беларусь.*

Введение. Технический сервис является одним из важнейших инструментов в конкурентной борьбе между производителями за рынок и сферы влияния. Наряду с постоянным совершенствованием и усложнением конструкций тракторной техники, технологий ее производства, необходим новый подход к методам эксплуатации выпускаемой продукции, ее техническому обслуживанию и ремонту. С другой стороны, постоянно растут требования потребителей к сервису приобретаемой ими техники: качеству проведения технических обслуживаний, гарантийных ремонтов, обеспечению запасными частями. Срок службы высокотехнологичных машин, оснащенных сложными электронными и автоматизированными системами управления, напрямую зависит от квалификации эксплуатирующего персонала и соблюдения правил эксплуатации. Обучение технического персонала в эксплуатирующих организациях также является важной задачей сервисных служб.

В сложившейся ситуации перед изготовителями энергонасыщенной техники стоит задача организовать разветвленную и эффективную сервисную сеть для поддержания в работоспособном состоянии выпускаемой ими продукции, как в гарантийный, так и в послегарантийный периоды эксплуатации.

Основная часть. В последние годы в АПК Республики Беларусь ведется интенсивное обновление машинно-тракторного парка. В хозяйства поступают современные энергонасыщенные тракторы «Беларус», заменяющие устаревшие и выработавшие свой ресурс машины. Так в период с 2013 по 2018 гг. в хозяйства РБ было поставлено 856 тракторов новых моделей «Беларус-1523/2022/3022/3522» (таблица 1).

Таблица 1 – Поставки энергонасыщенных тракторов в хозяйства Республики Беларусь в 2013 – 2018 гг.

Годы	Модель трактора			
	«Беларус-1523»	«Беларус-2022»	«Беларус-3022»	«Беларус-3522»
2013	45	12	205	230
2014	61	13	39	280
2015	115	51	91	160
2016	43	8	17	58
2017	55	6	17	73
2018	17	3	8	55
Всего	336	93	377	856

Наращиваются поставки тракторов указанных моделей и на экспорт в страны СНГ и дальнего зарубежья.

Поставки тракторов и тракторокомплектов на сборочные производства с «МТЗ-ХОЛДИНГ» в 2017 году составили:

- в Российскую Федерацию – 11,5 тыс. единиц;
- в страны СНГ, Украину и Грузию (кроме РФ) – 9,0 тыс. единиц;
- в страны дальнего зарубежья – 9,2 тыс. единиц;
- в Республику Беларусь – 2,5 тыс. единиц.

С целью сохранения и расширения присутствия машин марки «Беларус» на зарубежных рынках на «МТЗ-ХОЛДИНГ» освоено производство новых моделей тракторов с двигателями «DEUTZ», «CATERPILLAR» и ММЗ с топливной системой «COMMON RAIL», соответствующими экологическим требованиям Stage IIIb и IV.

Появление на рынках РБ и РФ сложной энергонасыщенной техники, оснащенной электронными и автоматическими системами управления и контроля, требующей принципиально нового подхода к выполнению технического обслуживания и ремонта, вызвало насущную необходимость в реорганизации и повышении эффективности функционирования сервисной сети, созданной изготовителем.

Для этого надо решить следующие задачи:

1. Создать сеть фирменных технических центров, оснащенных всем необходимым оборудованием и укомплектованных высококвалифицированным персоналом для выполнения сложных ремонтно-диагностических работ.

2. Осуществлять периодический контроль деятельности дилерских технических центров, при необходимости проводить их аттестацию и переаттестацию.

3. Реализовать мероприятия по повышению оперативности работы технических центров и улучшению их материально-технического обеспечения с целью максимального сокращения простоев гарантийной техники в ремонте.

4. Оптимизировать систему расчетов изготовителя с сервисными организациями за выполняемые ими услуги по ремонту гарантийной техники.

5. Провести мероприятия по повышению культуры эксплуатации тракторной техники в эксплуатирующих организациях.

Из мирового опыта развития сервисной сети напрашивается вывод, что основными опорными пунктами должны стать фирменные сервисные центры изготовителя, как предприятия, сосредоточившие передовые технологии технического обслуживания и ремонта с высоким качеством выполняемых работ, являющиеся базами подготовки квалифицированных кадров, образцом оснащения и использования современного ремонтно-диагностического оборудования.

ОАО «МТЗ» планирует открыть в РБ 6 фирменных сервисных центров (по одному в каждой области). Структурная схема взаимодействия фирменных сервисных центров ОАО «МТЗ» и дилерских технических центров приведена на рисунке 1.

На примере фирменных технических центров будут совершенствовать свою работу и структуру, и дилерские технические центры. ОАО «МТЗ» разработаны типовые требования к дилерским техническим центрам:

- наличие актуальных документов, определяющих правовые, организационные и нормативно-технические основы деятельности дилерского технического центра по техническому сервису (реализации) продукции;

- наличие охраняемой территории;
- наличие компетентного персонала;
- наличие оборудования, приспособлений и инструмента, рекомендуемых ОАО «МТЗ» для проведения предпродажной подготовки и технического обслуживания продукции;
- автомобиль технической помощи, оснащенный оборудованием, приспособлениями и инструментом для оперативного устранения отказов непосредственно в хозяйствах;
- помещение (цех, участок) для проведения технического сервиса продукции;
- складские помещения для хранения запасных частей;
- магазин для реализации запасных частей;
- наличие системы достоверного учета сообщений потребителей об отказах и неисправностях гарантийной продукции и принятии надлежащих мер по поступающим сообщениям другие требования.

Для контроля деятельности сервисных центров и качества выполняемых ими работ завод-изготовитель периодически проводит их аттестацию согласно утвержденному графику.

С техническими центрами, не выполняющими своих обязательств перед заводом-изготовителем, расторгаются договорные отношения.

Важной задачей, стоящей перед сервисными центрами, является сокращение сроков простоя гарантийной техники при устранении отказов.

Законодательными актами Республики Беларусь [1, 2] установлено, что в период выполнения сельскохозяйственной организацией посевных и уборочных работ, продукция, вышедшая из строя в гарантийный срок эксплуатации изготовителя (производителя), продавца (поставщика), восстанавливается изготовителем (производителем), продавцом (поставщиком) в технически возможные сроки, но не более чем за 5 дней.

Для сокращения времени восстановления гарантийной (и негарантийной) техники изготовителю важно иметь эффективную структуру сети технических (фирменных и дилерских) центров. Сюда входит определение оптимального количества технических центров в каждом регионе, их рационального расположения с целью сокращения расстояния до основных сельхозпроизводителей, налаженную связь с хозяйствами и др.

Для дилерских технических центров Республики Беларусь оптимальный радиус действия составляет 70-80 км.

Другим важным фактором является наличие и поддержание на дилерских технических центрах необходимого фонда запасных частей для гарантийной техники, а также организация схемы оперативной доставки от изготовителя нужной запасной части в случае необходимости. Это в совокупности с квалифицированными специалистами, прошедшими обучение на учебных центрах завода-изготовителя, является залогом устранения отказов гарантийной и негарантийной техники в кратчайшие сроки.



Рисунок 1 – Структурная схема филиалов торгового дома ОАО «МТЗ» (фирменных сервисных центров) и сторонних организаций, осуществляющих обслуживание техники марки «Беларус» в Республике Беларусь (дилерских технических центров)

Изготовитель также не должен оставаться в стороне от решения проблем поддержания выпускаемой продукции в работоспособном состоянии. Это проявляется в создании мобильных бригад для оказания дилерским техническим центрам в устранении сложных отказов. Для поддержания непрерывности процесса полевых работ одной из задач службы сервиса изготовителя является создание фонда подменной техники, предоставляемой хозяйством во время ремонта.

Для сокращения времени обмена информацией между изготовителем и дилерскими техническими центрами и принятия оперативных решений как связующее звено между ними, необходимо соответствующее электронное программное обеспечение с введением баз по гарантийному парку и учету дефектов.

Для повышения эффективности работы сервисных организаций необходимо обеспечить их материальную заинтересованность по результатам выполненных объемов работ, а также прозрачную и контролируемую систему оплаты. Необходимо внедрять во взаиморасчетах изготовителя с сервисными центрами оплату по факту выполненных работ. Эта система имеет ряд преимуществ [3].

Современная сложная тракторная техника требует высокой культуры эксплуатации. Залогом безотказной работы высокотехнологичных систем является своевременное выполнение технических обслуживаний, регулировок, использование оригинальных запасных частей, эксплуатационных жидкостей. Прецизионные узлы гидросистем требуют чистых рабочих жидкостей, электронное оборудование не допускает некомпетентного вмешательства и игнорирования предупредительных сигналов.

В связи с этим важное значение имеет постоянное обучение и повышение квалификации персонала, эксплуатирующего и обслуживающего поступающую в хозяйства новую технику.

Заключение. Дальнейшее развитие технического сервиса сложной тракторной техники предполагает внедрения новых методов организации структуры и принципов деятельности сервисной сети.

1. Создание фирменных технических центров, принадлежащих непосредственно изготовителю или другим исполнителям, которым изготовитель на договорной основе делегировал свои права и обязанности по осуществлению технического сервиса в гарантийный и послегарантийный периоды.

Фирменные технические центры должны стать образцом для создания дилерских технических центров.

2. Структура и организация сервисной сети должна обеспечивать оперативность работы, не допускать простоев гарантийной техники в ремонте более 5 дней, особенно в период полевых работ.

3. Особое внимание сервисные службы должны уделять профессиональной подготовке эксплуатирующего персонала, поскольку культура эксплуатации сложной энергонасыщенной техники в хозяйствах пока еще низкая.

Список использованной литературы

1. Указ Президента Республики Беларусь «О некоторых мерах по повышении ответственности за качество отечественных товаров» -27 марта 2008г., №186.
2. Постановление Совета Министров Республики Беларусь «О гарантийном сроке эксплуатации сложной техники и оборудования» -27 июня 2008г., №952.
3. Совершенствование дилерской системы технического сервиса в АПК Республики Беларусь (В.П.Миклуш, А.С.Сайгаков, Л.В.Барташевич, А.Л.Барташевич). Материалы международной научно-практической конференции «Современные проблемы освоения новой техники, технологий, организации технического сервиса в АПК» (Минск 9 июля 2016г.) – Минск; БГАТУ, 2016г. – с.34-41.

Abstract. The article outlines the ways of solving the problem of improving and developing the service network of OJSC MTW in the agro-industrial complex of the Republic of Belarus.

УДК 631.173.2

Мишина З.Н., старший научный сотрудник
Федеральное государственное бюджетное научное учреждение
«Федеральный научный агроинженерный центр ВИМ»,
г. Москва, Российская Федерация

**ПРОЕКТ НОРМАТИВОВ ПЛАНИРОВАНИЯ ЗАТРАТ
СРЕДСТВ НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
И РЕМОНТ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ТЕХНИКИ**

Аннотация. По итогам работы сельскохозяйственных предприятий Российской Федерации за 2017 год (данные годовых отчетов) проведен анализ состояния парка машин. Выявлен возрастной состав имеющей техники. Произведен анализ материально-технического оснащения ремонтных мастерских хозяйств, затрат финансовых средств на ремонт и техническое обслуживание техники. Определена доля ремонта сельскохозяйственной