

Миклуш В.П.¹, кандидат технических наук, профессор;
Сайганов, А.С.², доктор экономических наук., профессор;
Барташевич Л.В.³, кандидат технических наук, доцент;
Барташевич, А.Л.³, начальник управления сервиса и технической
экспертизы

¹⁾ Учреждение образования «Белорусский государственный
аграрный технический университет», г. Минск,
Республика Беларусь,

²⁾ РНУ «Институт системных исследований
в АПК НАН Беларуси», г. Минск, Республика Беларусь,

³⁾ ОАО «МТЗ», г. Минск, Республика Беларусь

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДИЛЕРСКОЙ СИСТЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА В АПК РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Аннотация. В статье рассматриваются опыт, проблемы и перспективы развития дилерской системы технического сервиса в агропромышленном комплексе Республики Беларусь

Ключевые слова: технический сервис, дилерская сеть, гарантийная техника, предпродажная подготовка, послегарантийный сервис, рентабельность, структура затрат, региональные дилерские центры, схема взаиморасчетов.

Annotation. This article discusses the experience, problems and prospects of development of a dealer technical service system in agricultural complex of the Republic of Belarus

Keywords: technical service, dealer network, warranty technician, pre-sales, after-sales service, profitability, cost structure, regional dealerships, the scheme of mutual settlements.

Введение. На современном этапе развития сельскохозяйственной техники, изготовленной по новейшим технологиям и оснащенной сложными электронными системами управления, длительная эксплуатация ее невозможна без своевременного и квалифицированного технического обслуживания и ремонта.

В условиях жесткой конкуренции на мировом рынке сельхозтехники требования к гарантийному и послегарантийному обслуживанию постоянно возрастают, при этом стоимость продукции должна оставаться в своем ценовом сегменте.

В сложившейся ситуации перед заводами-изготовителями энергонасыщенной техники стоит задача организации разветвленной и эффективной сервисной сети для поддержания в работоспособном состоянии выпускаемой ими продукции, как в гарантийный, так и в послегарантийный периоды эксплуатации. При этом основной упор делается на создание оптимального количества дилерских центров, оснащение их современным диагностическим и ремонтно-технологическим оборудованием, внедрение компьютерных информационных систем, подготовку квалифицированных кадров и др.

Основная часть. Создание достаточной и эффективной сервисной сети является задачей сложной и многоаспектной. При этом каждый отдельный аспект необходимо тщательно анализировать применительно к сложившимся производственно-экономическим условиям в стране, финансовым возможностям заводов-изготовителей и эксплуатирующих организаций, наличия машин в парке, территориальных особенностей и др.[1].

Ситуацию с сервисным сопровождением выпускаемой продукции в Республике Беларусь можно проанализировать на примере ОАО «МТЗ».

В настоящее время фирменная сервисная сеть ОАО «МТЗ» включает 25 сервисных центров, которые осуществляют предпродажную подготовку, техническое обслуживание и ремонт выпускаемой заводом продукции в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации. Количество районов, обслуживаемых одним центром, колеблется от одного (ТУП «Обухово-сервис») до 16-ти (ОАО «Заднепровский межрайгросервис»). Количество единиц гарантийной техники, приходящейся на один сервисный центр находится в пределах от 12 (ОАО «Брагинагросервис») до 700 физ. ед. (ОАО «Заднепровский межрайгросервис»).

В 2015г. средний парк гарантийной техники марки «Беларус» по РБ составлял 3640 физ.ед.

За предпродажную подготовку и гарантийное обслуживание тракторов «Беларус» ОАО «МТЗ» оплачивает дилерским центрам от 3,2% до 5,2% от стоимости единицы техники (в зависимости от

модели), принятой на гарантийное обслуживание. Кроме того, дилерские центры заключают договоры с эксплуатирующими организациями на ремонт тракторов в послегарантийный период, продают запасные части, оказывают услуги по обучению механизаторов и др.

Анализ хозяйственной деятельности дилерских центров показывает, что основную часть их доходов составляют поступления за гарантийное обслуживание техники.

Рентабельность дилерского центра определяется по формуле [2]:

$$P_c = \frac{\sum_{i=1}^n C_{Mi} K_{ГOi} + \sum_{i=1}^n (З_{Pi} + З_{Gi}) + C_{Зч} + C_{УП}}{\sum З_c} \cdot 100\%,$$

где P_c – рентабельность дилерского центра;

C_{Mi} – стоимость обслуживаемой машины i -ой модели;

n – количество машин i -ой модели, принятых на гарантийное обслуживание;

$K_{ГOi}$ – коэффициент отчислений за машину i -ой модели, принятую на гарантийное обслуживание;

$З_{Pi}$ – затраты на предпродажную подготовку машины i -ой модели;

$З_{Gi}$ – затраты на гарантийное обслуживание машины i -ой модели;

$C_{Зч}$ – прибыль от продажи запасных частей;

$C_{УП}$ – поступления от реализации услуг потребителям;

$\sum З_c$ – суммарные затраты дилерского центра по обслуживанию потребителей.

В структуру затрат дилерского центра на предпродажную подготовку и гарантийное обслуживание включаются:

- материалы для выполнения работ (масла, топлива, смазки и др.);
- заработная плата;
- транспортное обслуживание;
- амортизация основных средств и малоценных быстроизнашиваемых приспособлений;
- общехозяйственные расходы;
- общепроизводственные расходы;
- социальное страхование;
- чрезвычайный налог;

- страховые взносы;
- командировочные расходы;
- налог на добавленную стоимость;
- накладные расходы;
- плановые накопления;
- взносы в республиканский фонд поддержки сельского хозяйства.

Так как компенсационные выплаты за гарантийное обслуживание техники составляют 70-80% от общих поступлений денежных средств на дилерские центры, их рентабельность напрямую зависит от численности гарантийного парка машин в зоне обслуживания. Поэтому экономически более сильные и технически оснащенные дилерские центры вытесняют более слабые, расширяя, таким образом, зону обслуживания и увеличивая гарантийный парк.

Например, во всей Могилевской области гарантийную технику марки «Беларус» обслуживают только два дилерских центра – ОАО «Заднепровский межрайагросервис» и ОАО «Кировский райагропромтехснаб». Попытка ОАО «МТЗ» создать в Могилевской области дополнительные дилерские центры не увенчалась успехом, поскольку они оказались малорентабельными, не смогли организовать качественное техническое обслуживание и ремонт гарантийной техники и были закрыты.

Тем не менее эффективность работы дилерских центров оставляет желать лучшего. По данным РО «Белагросервис» отказы гарантийной техники марки «Беларус» только в 76,9% случаев устранялись в течение одних суток (как рекомендовано Министерством промышленности Республики Беларусь), 16,6% отказов – в течение 5 суток, 6,5% отказов – свыше 5 суток. Ситуация с устранением отказов негарантийной техники во время проведения массовых полевых работ еще хуже.

Это вызвано, в первую очередь, недостаточной укомплектованностью дилерских центров квалифицированным техническим персоналом, запасными частями, сервисными автомобилями. Из-за больших зон обслуживания, расстояния от дилерских центров до хозяйств достигает более 130 км., снижается оперативность и эффективность работы выездных бригад специалистов, поскольку время в пути часто превышает время на устранение отказов.

Указанное обстоятельство особенно влияет на стоимость работ по обслуживанию послегарантийной техники, что в совокупности с

низкой платежеспособностью эксплуатирующих хозяйств отрицательно влияет на экономику дилерских центров, рентабельность которых за 2014 год в среднем составила минус 3,8%.

Решение создавшейся проблемы путем простого увеличения количества дилерских центров и таким образом сокращения зоны обслуживания, как уже указывалось, приводит к еще большему снижению их рентабельности. Кроме того, создание дополнительных фирменных дилерских центров увеличивает расходы предприятий-изготовителей на их содержание. Выходом из положения может быть создание региональных дилерских центров с сетью филиалов максимально приближенных к эксплуатирующим хозяйствам. Региональные центры могут создаваться на базе экономически сильных сервисных организаций, в том числе и на базе существующих фирменных дилерских центров, которые будут заниматься сервисным сопровождением всей техники разных производителей, эксплуатируемой в регионе, и обеспечивать ее работоспособность в течение всего жизненного цикла.

Другим важным вопросом является организация ремонта техники в послегарантийный период эксплуатации. Организация капитального ремонта сложной сельскохозяйственной техники должно осуществляться на базе существующих ремонтных заводов и региональных дилерских центров с их филиалами. С целью сокращения времени простоев техники в ремонте и снижения его стоимости, ремонт целесообразно производить путем замены крупноузловых сборочных единиц и агрегатов (двигатель, коробка передач, передний ведущий мост, корпус муфты сцепления в сборе и др.). Для этого на ремонтных предприятиях должны быть созданы обменные фонды сборочных единиц (новых или капитально отремонтированных) для замены вышедших из строя. Неисправные сборочные единицы проходят капитальный ремонт с использованием оригинальных запасных частей, имеющих соответствующие сертификаты (качества, происхождения), или восстановленных деталей по эффективным ресурсосберегающим технологиям, обеспечивающих ресурс не менее ресурса новых.

При отсутствии на ремонтном предприятии необходимого оборудования и квалифицированного персонала, для осуществления восстановления сборочных единиц, последние могут направляться для ремонта на завод-изготовитель.

Эффективность работы ремонтных предприятий также в значительной степени зависит от платежеспособности потребителей. В условиях низкой платежеспособности в мировой практике применяются различные меры поощрения потребителей к обновлению и восстановлению имеющегося у них парка машин:

- кредитование покупки новой техники и ремонта подержанной;

- при покупке потребителем новой техники сдача им подержанной в счет стоимости приобретения, с последующим капитальным ремонтом, бывшей в употреблении техники и продажи ее на вторичном рынке (система «Трейд-ин»);

- частичная оплата приобретаемой техники и ремонта подержанной, сельскохозяйственной продукцией и др.

Указанные меры позволяют стимулировать экономическое развитие, как сельхозпроизводителя, так и сервисных организаций.

Одним из важных условий при организации грамотной эксплуатации и качественного ремонта энергонасыщенной техники является подготовка квалифицированных кадров, оснащение ремонтных предприятий современными технологиями и ремонтно-диагностическим оборудованием.

При создании эффективно работающей сервисной сети важным фактором является организация взаиморасчетов между заводами-изготовителями и сервисными организациями. В мировой практике используются две основных схемы взаиморасчетов:

1. Оплата в виде процента от стоимости принятой на гарантийное обслуживание техники (процентная оплата). По этой схеме завод-изготовитель заключает с сервисной организацией (дилерским центром) договор, согласно которому организации перечисляется определенный процент от стоимости техники, принятой ею на гарантийное обслуживание.

К недостаткам этой схемы взаиморасчетов можно отнести то, что она не позволяет объективно оценить реальный объем выполненных сервисной организацией работ и понесенные при этом трудозатраты. Кроме того, потребитель вынужден проводить техническое обслуживание и ремонт своей техники в гарантийный период только в том дилерском центре, в котором она поставлена на гарантийное обслуживание по договору с заводом-изготовителем. Это в отдельных случаях неудобно для потребителя, так как принадлежащая ему техника может эксплуатироваться далеко от сервисного центра, за которым она закреплена.

2. Оплата по фактически понесенным затратам на техническое обслуживание и ремонт.

В результате проведенных исследований опыта работы мировых производителей сельскохозяйственной техники установлено, что такая схема взаиморасчетов за предоставленные услуги в цепочке «производитель – генеральный дистрибьютор – сервисная организация» является наиболее эффективной. По этой схеме услуги сервисной организации по предпродажной подготовке, техническому обслуживанию и ремонту техники в гарантийный период эксплуатации оплачивает генеральный дистрибьютор или непосредственно завод-изготовитель на основании представленных ему платежных документов. Платежные документы (рекламационные акты, акты выполненных работ и др.) с указанием подробного перечня выполненных работ и израсходованных материалов акцептует завод-изготовитель (генеральный дистрибьютор) на основании установленных нормативов трудоемкости операций по техническому обслуживанию и ремонту.

Помимо оплаты трудозатрат на устранение отказов, производится оплата за использованные при гарантийном ремонте запасные части или за обмен дефектных узлов и деталей на годные. Такая мера позволяет обеспечить 100% использование оригинальных (не приобретенных у третьих лиц) запасных частей при выполнении ремонтов. Кроме того, работа по факту дает возможность обслуживания техники в любом регионе эксплуатации, независимо от места ее приобретения.

Однако, для введения данной схемы работы необходимо иметь нормы времени на выполнение операций технического обслуживания и ремонтно-восстановительных работ (технологические карты) для осущестления акцепта выполненных работ.

Заключение. Анализ научных исследований, обобщение передового отечественного и зарубежного опыта организации технического сервиса позволяет наметить следующие пути совершенствования дилерской системы технического сервиса сельскохозяйственной техники:

1. Создание региональных дилерских центров с сетью филиалов для технического обслуживания и ремонта гарантийной и послегарантийной техники разных производителей, что позволяет:

- оперативно решать вопросы по техническому обслуживанию и устранению отказов сельскохозяйственной техники за счет сокращения расстояний до обслуживаемых хозяйств и, кроме того, позволит снизить стоимость ремонтно-обслуживающих работ;

- обеспечить равномерную загруженность дилерских технических центров в течение всего календарного года, так как техника разных производителей используется в течение года с неодинаковой интенсивностью;

- сократить затраты на оснащение дилерских центров ремонтно-диагностическим оборудованием.

2. Организация на базе имеющихся ремонтных предприятий и региональных дилерских центров капитального ремонта сельскохозяйственной техники с использованием технологии замены сборочных единиц на новые или капитально отремонтированные.

3. Для повышения рентабельности сервисных организаций и стимулирования сельхозпроизводителей к обновлению машинного парка необходимо разработать гибкие формы расчетов при покупке новой и ремонте бывшей в эксплуатации техники, включая:

- льготное кредитование;

- прием старой техники в счет стоимости при покупке новой;

- частичная оплата покупки новой техники и ремонта поддержанной, сельскохозяйственной продукцией и др.

4. При расчетах заводов-изготовителей с сервисными организациями за гарантийное обслуживание техники, внедрить систему оплаты по фактически понесенным затратам вместо процентной оплаты.

5. Для повышения эффективности и качества выполняемых работ при техническом обслуживании и ремонте, организовать систематическое обучение инженерно-технического персонала дилерских центров современным методам диагностики и восстановления неисправности машин.

Список использованной литературы

1. Миклуш, В.П. Организация технического сервиса в агропромышленном комплексе учеб. пособие / В.П. Миклуш, А.С. Сайганов. – Минск: ИВЦ Минфина, 2014. – 607с.

2. Сайганов, А.С. Повышение эффективности функционирования системы производственно-технического обслуживания сельского хозяйства: Монография / А.С. Сайганов; под ред. В.Г. Гусакова. – Минск: Институт системных исследований в АПК НАН Беларуси, 2012. – 311 с.

3. Методические рекомендации по совершенствованию системы агросервисного обслуживания сельскохозяйственных товаропроизводителей в условиях инновационного развития и модернизации АПК Республики Беларусь / А.С. Сайганов [и др.]. – Минск: Институт системных исследований в АПК НАН Беларуси, 2016. – 141 с.