

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЗАВОДАМИ- ИЗГОТОВИТЕЛЯМИ, ДИЛЕРСКИМИ ТЕХНИЧЕСКИМИ ЦЕНТРАМИ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ СРЕДСТВ МЕХАНИЗАЦИИ

А.А. Зеленовский, канд. экон. наук, доцент, Д.А. Сайганов, аспирант (БГАТУ)

Аннотация

Разработаны основные направления эффективного взаимодействия между заводами-изготовителями, дилерскими техническими центрами и сельскохозяйственными организациями по гарантийному и послегарантийному обслуживанию средств производства в течение всего периода их эксплуатации.

Basic aspects of an effective cooperation between manufacturing plants, dialer technical centers and agricultural enterprises for guarantee maintenance of means of production and their post-warranty service during the whole period of exploitation have been developed.

Введение

Государственной программой возрождения и развития села на 2005-2010 годы, утвержденной Указом Президента Республики Беларусь №150 от 25 марта 2005 г., предусматривается достичь производства сельскохозяйственной продукции и продовольствия в объемах, достаточных для внутреннего рынка и формирования экспортных ресурсов [1]. Поэтому для устойчивого ведения сельскохозяйственного производства и обеспечения продовольственной безопасности необходима высокоэффективная система технического агросервиса, отвечающая уровню развитых стран с рыночной экономикой.

В этой связи ключевая роль в повышении уровня технической оснащенности сельского хозяйства принадлежит становлению эффективного фирменного технического обслуживания сельскохозяйственных потребителей, включающего предпродажную подготовку в соответствии с нормативно-технической документацией и реализацию сельскохозяйственной техники, гарантийное и послегарантийное обслуживание средств производства в течение всего периода их эксплуатации. Для продления срока использования сельскохозяйственных машин в республике создана, функционирует и получает развитие сеть региональных дилерских технических центров сервисного обслуживания, выступающих связующим звеном между заводами-изготовителями сельскохозяйственной техники и оборудования и производителями сельскохозяйственной продукции – потребителями машин и запасных частей.

Основная часть

Выполненные исследования позволяют установить, что для эффективного взаимодействия заводов-

изготовителей различной сельскохозяйственной техники и технических центров, осуществляющих ее предпродажную подготовку и техническое обслуживание в гарантийный период эксплуатации, их экономические взаимоотношения должны строиться в соответствии с действующим "Положением о дилерском центре по реализации и техническому обслуживанию техники" и "Договором на предпродажную подготовку и ремонт сельскохозяйственной техники в гарантийный срок эксплуатации" с учетом следующих разработанных предложений и рекомендаций.

Необходимо, чтобы технический центр выполнял предписанные для него заводом-изготовителем обязанности (требования) полностью за счет предоставляемой ему производителем скидки с розничной цены сельскохозяйственной машины (фиксированный процент от стоимости машины вычитается из затрат технического центра). Размер скидки, кроме затрат на предпродажную подготовку и гарантийное обслуживание машин, должен учитывать также и величину получаемой прибыли, позволяющую обеспечивать расширенное воспроизводство (уровень рентабельности не более 40- 50 %), т. е. размер скидки в современных экономических условиях должен превышать затраты технического центра не более чем на 40-50% и не менее чем на размер годовой инфляции белорусского рубля.

Большое значение для дальнейшего совершенствования взаимоотношений между заводами-изготовителями и техцентрами имеет поставка (реализация) техники и запасных частей последним с рассрочкой платежа до 2- 3 месяцев, что является радикальной мерой при существующих условиях неплатежеспособности большинства сельскохозяйственных товаропроизводителей республики.

Однако исследованиями установлен тот факт, что разработка системы скидок, а также предоставление рассрочки платежа актуальны лишь для механизма реализации техники, в котором технический центр выступает посредником, самостоятельно осуществляющим закупку техники у заводов-изготовителей и реализацию ее потребителям.

Имеющаяся практика выплат техническому центру затрат на проведение предпродажного и гарантийного обслуживания техники в виде фиксированного процента от ее стоимости посредством поставки техцентру продукции собственного производства (сельскохозяйственная техника, узлы, агрегаты, детали) по согласованным сторонами номенклатуре и количеству с оформлением акта взаимозачета может быть рекомендована преимущественно лишь для машин, реализуемых (в зоне обслуживания технического центра) посредством государственного лизинга или непосредственно заводом-изготовителем, что подтверждается опытом достаточно эффективной работы технических центров в названных обстоятельствах. При этом установленный производителем процент от стоимости машины выплат затрат техническому центру дополнительно должен учитывать издержки на доставку техники или запасных частей, а также затраты, связанные с их хранением в течение половины гарантийного срока.

В случае приобретения полнокомплектной техники техническими центрами у заводов-изготовителей за свой счет, о чем свидетельствует передовой зарубежный опыт в области технического сервиса, отпускная цена для дилера должна представлять собой разницу между розничной (публикуемой) ценой (рекомендуемой заводом-изготовителем) и размером скидки. При этом продажа новой техники ее потребителю по цене, рекомендуемой заводом-изготовителем, позволит техническим центрам эффективно осуществлять свои производственные обязанности по предпродажной подготовке и гарантийному обслуживанию сельскохозяйственных машин. Такой порядок взаимоотношений при реализации машин и оборудования их конечным потребителям будет способствовать росту уровня экономического равноправия заводов-изготовителей и технических центров.

Следует заметить, что эффективная работа рекомендуемой для внедрения схемы купли-продажи техники с предоставлением скидки, а также экономическое стимулирование дальнейшего развития сети современных технических центров невозможны без законодательного запрета реализации, в том числе по лизингу новой полнокомплектной техники без обеспечения ее гарантийного обслуживания. Это объясняется тем, что без организации соответствующего правового поля, во-первых, будет отсутствовать равенство экономических условий дилеров, предоставляю-

щих весь комплекс услуг по гарантийному и послегарантийному обслуживанию средств механизации, перед просто торгующими организациями, а, во-вторых, негативно скажется на надежности и ресурсе особенно сложных сельскохозяйственных машин.

Для повышения эффективности функционирования технических центров, обслуживающих незначительное количество и номенклатуру сельскохозяйственной техники определенного завода-изготовителя, необходимо расширять не только перечень предоставляемых услуг по фирменному техническому агро-сервису (послегарантийное обслуживание, восстановление узлов и агрегатов и др.), но также заключать договоры на предпродажную подготовку и ремонт сельскохозяйственной техники с другими производителями средств механизации, машины и оборудование которых пользуются платежеспособным спросом у товаропроизводителей в зоне обслуживания данного технического центра.

Как показал анализ современного состояния развития фирменного технического сервиса в сфере АПК, важной проблемой при взаимоотношениях технических центров и потребителей техники является низкий правовой уровень при взаимодействии сторон. Так, при реализации техники сельскохозяйственным организациям в большинстве случаев отсутствует практика заключения договоров на гарантийное обслуживание техники. Это объясняется тем, что при существующей системе поставки сельскохозяйственных машин их потребителям (государственный лизинг, продажа непосредственно заводами-изготовителями) технические центры имеют обязательства по гарантийному обслуживанию техники лишь перед заводами-изготовителями. Такое положение, в первую очередь, негативно сказывается на потребителях сельскохозяйственных машин, особенно в тех случаях, когда приобретение полнокомплектной техники осуществляется последними полностью за счет собственных средств. Так, например, возникают проблемы при урегулировании разногласий при отказе техники, установлении порядка взаиморасчетов за восстановление работоспособности техники в гарантийный срок эксплуатации, компенсации издержек или ущерба потребителя средств механизации в случае превышения установленных сроков устранения отказов машин, произошедших по вине завода-изготовителя и др.

В этой связи для повышения эффективности взаимодействий между техническими центрами и сельскохозяйственными товаропроизводителями в гарантийный период эксплуатации машин разработан следующий порядок их взаимоотношений при устранении неисправностей в гарантийный срок, в соответствии с которым предложен типовой договор на гарантийное обслуживание сельскохозяйственной техники.

Так, при выходе из строя приобретенной машины или обнаружении в ней дефектов, ее потребителю нужно направить письменное сообщение в технический центр, который, в свою очередь, в однодневный срок должен известить потребителя телеграммой о дате получения этого сообщения, о своем намерении направить представителя для рассмотрения претензии и о дате его прибытия. При этом, если технический центр принял решение не посылать своего представителя для рассмотрения претензии, то он обязан отправить телеграмму с разъяснением относительно своих действий, связанных с устранением дефектов.

Следует отметить, что для оперативности приемки-передачи сообщений, в случае взаимоотношений с постоянными и надежными потребителями машин, могут применяться сообщения, передаваемые посредством факсимильной связи или электронной почты.

Затем комиссией, включающей представителя технического центра и компетентного специалиста (специалистов) со стороны потребителя техники, выясняется причина выхода из строя машины или выявленного в ней дефекта и составляется акт-рекламация.

При возникновении разногласий между специалистами потребителя и технического центра, в состав комиссии должен войти представитель Государственного технического надзора по месту нахождения потребителя, который обязан провести техническую экспертизу на соответствие качества машины требованиям нормативно-технической документации, а также соблюдение правил эксплуатации, транспортировки, хранения машины и установить причину дефекта. В этом случае пункты акта-рекламации, в которых указывается виновная сторона, а также конкретные дефекты и причины, вызвавшие поломку, должен заполнить представитель Государственного технического надзора. При несогласии представителя технического центра или ответственного лица (лиц) потребителя с выводами представителя Государственного технического надзора, они обязаны подписать акт-рекламацию с оговоркой о своем несогласии и приложить к акту записку с аргументацией. Причем при установлении, что в выходе из строя машины или в дефекте в ней виновен изготовитель, стоимость технической экспертизы возмещается потребителю техническим центром.

В случае неявки представителя технического центра для рассмотрения претензии в установленные извещением сроки, или неполучения от них ответа на сообщение потребителя об имеющихся в машине дефектах, или при его несогласии с разъяснениями, данными техническим центром, потребителю необходимо пригласить для установления причины выхода из строя машины или обнаруженных в ней дефектов представителя Государственного технического надзора и составить с ним акт-рекламацию. При этом

в акте-рекламации обязательно следует указывать причины составления такого акта без участия представителя технического центра, и к акту прилагать копии документов о вызове представителя технического центра и их ответы, и после этого направлять акт-рекламацию техническому центру.

Необходимо отметить, что акт-рекламация составляется в четырех экземплярах, не допуская подчисток, помарок и исправлений. После составления акта-рекламации, последний немедленно направляется заинтересованным сторонам (техническому центру, потребителю), а также представителю Государственного технического надзора, участвовавшему в составлении акта, для контроля. Два экземпляра остаются у потребителя.

При установлении вины изготовителя в дефекте машины комиссии нужно принять решение о месте восстановления (ремонта) машины. Вместе с дефектной продукцией потребитель обязан передать техническому центру гарантийный талон и акт-рекламацию. Технический центр за счет собственных сил и средств в 14-дневный срок со дня направления ему потребителем сообщения, а в периоды выполнения в сельскохозяйственных организациях посевных и уборочных работ (с апреля по октябрь включительно) в технически возможные сроки, но не более чем за 5 дней должен осуществить восстановление машины в соответствии с нормативно-технической документацией или дополнительными условиями, определенными в договоре между заводом-изготовителем, техническим центром и потребителем и подтвердить это соответствие отметкой представителя технического центра в гарантийном талоне с указанием времени, на которое продлевается гарантийный срок и возратить потребителю вместе с восстановленной машиной гарантийный талон.

Следует подчеркнуть, что если комиссией или технической экспертизой установлено, что дефект в машине произошел по вине потребителя, последний обязан возместить техническому центру затраты, связанные с приездом его представителя и издержками по восстановлению машины. При этом устранение неисправности в периоды выполнения в сельскохозяйственных организациях посевных и уборочных работ (с апреля по октябрь включительно), а также другие периоды производятся в соответствии с нормативно-технической документацией в сроки, установленные договором.

За нарушение сроков устранения неисправностей технический центр должен уплачивать компенсацию в пользу потребителя в размере издержек последнего, связанных с устранением последствий простоя техники в период времени, превышающий оговоренные сроки устранения неисправностей, (привлечение механизированных услуг подрядных формирований,

выполнение механизированных работ собственной машиной аналогичной вышедшей из строя) или компенсацию ущерба в период времени, превышающий оговоренные сроки устранения неисправностей, от потерь, связанных с недополучением продукции растениеводства, ухудшением ее качества.

Необходимо указать, что за каждый день просрочки платежа, как со стороны потребителя, так и со стороны технического центра должен выплачиваться штраф в пользу соответствующего контрагента в установленном размере от суммы выплат.

Для повышения эффективности взаимоотношений между техническими центрами и потребителями машин в послегарантийный период эксплуатации предлагается следующий порядок взаимодействия данных контрагентов при устранении неисправностей, в соответствии с которым разработан типовой договор на послегарантийное обслуживание сельскохозяйственной техники. Так, при выходе из строя приобретенной машины или обнаружении в ней дефектов ее потребителю нужно направить сообщение (факсограмма, по электронной почте и т.п.) в технический центр с указанием характера неисправности. При этом в зависимости от сложности неисправности контрагентам следует совместно определить место ее устранения (в полевых условиях, в ремонтной мастерской хозяйства или технического центра). Причем техническому центру в однодневный срок после получения сообщения необходимо известить потребителя о сроках прибытия к месту устранения неисправности выездной бригады.

Устранение неисправности технический центр должен осуществлять в кратчайшие сроки и в соответствии с нормативно-технической документацией или дополнительными условиями, определенными в договоре между заводом-изготовителем, техническим центром и потребителем, но не более чем за установленный в договоре период времени.

После устранения неисправности потребитель обязан оплатить все связанные с этим издержки технического центра. При этом уплата штрафных санкций, как со стороны пользователя сельскохозяйственной машины, так и со стороны технического центра производится аналогично порядку взаимоотношений в гарантийный период эксплуатации.

Выводы

В процессе проведенных исследований установлено, что дилерская служба агротехсервиса является в данный момент одной из наиболее эффективных форм экономических взаимоотношений между сельскохозяйственными организациями и заводами-изготовителями средств производства. В таких посреднических организациях одинаково заинтересованы, как потребители данных услуг, так и производи-

тели различной сельскохозяйственной техники, поскольку хозяйствующие субъекты должны иметь возможность отдать функции материально-технического обеспечения и поддержания техники в рабочем состоянии непосредственно техническим центрам, которые, в свою очередь, станут заключать договоры на своевременную поставку запасных частей, узлов и агрегатов с промышленными предприятиями-производителями этих средств и обеспечивать их предпродажную подготовку, гарантийное и послегарантийное обслуживание в течение всего периода эксплуатации. В дальнейшем роль дилерской службы сервиса не только не должна ослабевать, а, наоборот, усиливаться, о чем свидетельствует опыт стран с развитой рыночной экономикой.

Разработанные предложения по дальнейшему развитию взаимоотношений между заводами-изготовителями и дилерскими техническими центрами заключаются в совершенствовании, во-первых, схемы поставки запасных частей, предполагающей предоставление рассрочки платежа; во-вторых, купли-продажи машин и оборудования с предоставлением скидки с розничной цены техники. Использование данных предложений на практике будет стимулировать развитие в дилерских предприятиях маркетинговых исследований, приемов и методов, позволяющих повысить спрос на машины и запасные части, увеличит время их реализации в условиях низкой платежеспособности большинства сельскохозяйственных товаропроизводителей республики, а также будет способствовать росту уровня экономического равноправия заводов-изготовителей и технических центров.

Установлен порядок взаимоотношений между дилерскими организациями и сельскохозяйственными потребителями техники в гарантийный и послегарантийный периоды ее эксплуатации, базирующийся на строгом выполнении договорных обязательств и финансовой ответственности дилеров перед сельскохозяйственными товаропроизводителями за нанесенный ущерб при устранении отказов в сроки, превышающие нормативные. Его внедрение позволит повысить уровень бесперебойного выполнения технологических процессов в растениеводстве и животноводстве, а также снизить потери сельскохозяйственной продукции за счет оперативного и качественного устранения отказов в течение всего периода эксплуатации техники, вплоть до предоставления резервных машин в случае невозможного ремонта в оговоренные сроки простоя.

ЛИТЕРАТУРА

1. Государственная программа возрождения и развития села на 2005-2010 гг. – Мн.: Беларусь, 2005. – 96 с.