

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ І РЕМОНТУ МОБІЛЬНИХ МАШИН

Трощенко В.В.

Науковий керівник – канд. техн. наук, доцент Блезнюк О.В.

Харківський національний технічний університет сільського господарства
імені Петра Василенка

(61050, Харків, Московський проспект, 45, каф. НМТСМ, тел. (057) 732-42-03)

Процеси технічного обслуговування і ремонту мобільних машин всебічно висвітлюються в науковій літературі і регламентуються відповідними нормативними документами. В той же час, існуючі регламентовані процеси технічного обслуговування і ремонту вимагають додаткових досліджень як до структури та змісту процесів технічного обслуговування та ремонту мобільних машин, так і до формування системи управління якістю цих процесів, від яких залежить надійність роботи машин, її економічність і безпека використання, що в значній мірі, визначає якість технологічного процесу.

Об'єктом управління в системі управління технічним обслуговуванням і ремонтом мобільних машин, як підсистеми загального менеджменту якості підприємства технічного сервісу, є якість робіт і операцій технічного обслуговування і ремонту, якість діагностики технічного стану мобільних машин, якість контролю робіт і операцій процесу технічного обслуговування і ремонту. В свою чергу всі ці якості можна визначити як якість надання послуги. Якість послуги розуміється як сукупність трьох складових: - повнота виконання заявлених клієнтом або передбачених технологій на дану послугу робіт; - дотримання технічних умов виконання робіт і відповідність стану обслужених або відремонтованих вузлів, агрегатів, систем нормативним значенням параметрів; - тривалість виконання послуги.

Критеріями оцінки якості послуги можуть бути прийняті: - мінімізація переліку невиконаних або невиявлених робіт; - мінімізація відхилень фактичних параметрів стану обслужених, відремонтованих вузлів, агрегатів, систем від нормативних значень; - мінімізація втрат клієнтом часу використання машини. Незважаючи на велику кількість показників якості послуг єдиного переліку не існує, при цьому оптимальним прийнято вважати надійність (напряцювання на відмову, кількість заявок на технічне обслуговування та ремонт, домінуючі види відмов в ході експлуатації), безпеку використання, взаєморозуміння з клієнтом.

В умовах жорсткої ринкової конкуренції між підприємствами технічного сервісу з метою залучення клієнтів встановлюються додаткові якісні характеристики послуг: - виявлення незаявлених несправностей за суміжними вузлами і агрегатами; - прогноз зміни стану вузлів, агрегатів, систем; - консультація клієнта з експлуатації машин.

Ефективний управлінський вплив на якість процесів технічного обслуговування і ремонту можливий тільки за умов чіткого розуміння вимог існуючих нормативних документів щодо технології цих процесів та вимог споживача щодо якості технічного стану мобільних машин.