



А.С.Сайганов, кандидат экономических наук
Белорусский НИИ экономики и информации АПК

УДК 631.171/173:658.818

Опыт создания и функционирования технических центров сервисного обслуживания и проблемы их дальнейшего развития

В работе рассмотрены принципы создания и функционирования региональных технических центров сервисного обслуживания, сложившиеся экономические взаимоотношения между ними и колхозами и совхозами, а также практика организации фирменного обслуживания сельскохозяйственных товаропроизводителей, показан зарубеж-

The principles of creation and functioning of the regional technical service centres economical interrelations between them and collective and state farms and practice of agricultural producer's service have been considered as well as foreign experience of dealer network creation. The concrete recommendations for future improving of

ный опыт создания дилерской службы, разработаны конкретные рекомендации по дальнейшему совершенствованию фирменного сервисного обслуживания применительно к условиям Республики Беларусь.

Из-за разбалансированности системы материально-технического обеспечения, ценовых диспропорций между сельскохозяйственной и промышленной продукцией происходит резкое сокращение поставок технических средств и закупок сельскохозяйственными предприятиями машин, механизмов и оборудования. В настоящее время колхозы и совхозы используют преимущественно тот технический потенциал, который был накоплен в предыдущие годы. Практически приостановлено обновление машинно-тракторного парка. Более 80% хозяйств республики имеют крайне низкий уровень технического обслуживания машин и механизмов, в которых отсутствует элементарное оборудование для диагностирования и мойки, топливо и смазочные материалы часто не соответствуют требуемым стандартам. В результате этого наблюдается преждевременный износ техники. К примеру, трактора марки МТЗ направляются в капитальный ремонт в основном после 6–8 лет эксплуатации, хотя они рассчитаны не менее чем на 10-летний срок службы.

Для продления срока использования сельскохозяйственных машин в республике получают дальнейшее развитие региональные технические центры сервисного обслуживания. Создаются они на базе районных агропромтехник, агропромснабов, ремонтных заводов и отдельных хозяйств. На примере Кобринского техцентра покажем практику его функционирования и порядок сотрудничества с хозяйствами региона.

Центр был образован в 1990 г. на базе райагропромтехники по инициативе производственного объединения “Минский тракторный завод” после подписания дилерского соглашения, в соответствии с которым оно наделило Кобринскую райагропромтехнику полномочиями официального регионального представителя (дилера) завода по реализации и сервисному обслуживанию продукции ПО МТЗ в Брестской области. Техцентр взял на себя обязательство по реализации потребителям тракторов, мотоблоков, запасных частей, узлов и агрегатов собственного производства завода-изготовителя, а также поступающих от других предприятий. Кроме продажи новой техники центр осуществляет сервисное обслуживание тракторов типа “Беларусь”. Фирменный сервис предусматривает предпродажную подготовку тракторов в соответствии с нормативно-технической документацией, плановое техническое воздействие в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации, устранение неисправностей по вызовам, ремонт машин.

Если в 1990 г. сервисными услугами Кобринского технического центра пользовались только сельскохозяйственные предприятия Кобринского района, то уже через два года еще трех. В 1993–1994 гг. для сокращения транспортных расходов, связанных с доставкой колхозам и совхозам запчастей, узлов и агрегатов, комплектующих изделий, было создано еще два филиала – в Пинске и Барановичах. При этом за каждым филиалом

the service adapting to Belarus conditions have been elaborated.

закрепили по 4 района, а за Кобрином – 8 районов. Таким образом, фирменным сервисом тракторов МТЗ охвачена вся Брестская область. В настоящее время у центра на обслуживании находится 5100 тракторов, договора заключены с 284 хозяйствами области.

Расчеты между заказчиком и центром осуществляются ежемесячно в соответствии со сметой затрат на его содержание, которая рассчитывается с учетом изменения цен, инфляции и других факторов. Так, например, с 1 февраля 1995 г. стоимость обслуживания 1 трактора составляла 20 тыс. руб. (табл. 1). За поставку заявленных запасных частей, узлов и агрегатов к тракторам заказчики расплачиваются по ценам поставщиков с 10%-ной торговой наценкой по факту поставки.

Работа по сервисному обслуживанию потребителей в центре четко налажена. Ежедневно (или по мере необходимости) в центр или его филиалы по телефону от колхозов и совхозов поступают заявки на необходимые запасные части, узлы и агрегаты. Сбором заявок занимается диспетчер. На каждый район заведена общая тетрадь, которая разделена на хозяйства. По мере поступления заявка записывается в тетрадь, копия передается технологу. В функции инженера-технолога входит выполнение заявки заказчика. При наличии на складе данных запасных частей, узлов или агрегатов технолог комплектует заказ и по мере его готовности они доставляются в хозяйство. Если же на складе данная деталь отсутствует, то технолог делает заявку на завод, где находится представитель центра, он выполняет заявку и обеспечивает отгрузку. В течение 2–3 дней машина, которая везет на завод детали, производимые в Кобрине, привозит из Минска заказанные запасные части, затем они развозятся по хозяйствам согласно их заявкам. Из хозяйств эта же машина забирает подлежащие ремонту узлы и агрегаты.

Изучение практики работы Кобринского технического центра по сервисному обслуживанию показывает, что он функционирует эффективно, его создание выгодно для колхозов и совхозов обслуживаемых зон. Во-первых, центр дает гарантию на выполнение заявки любого хозяйства, чего ни один райагропромснаб не делает. Запасные части поставляются те, которые заказаны. Во-вторых, запасные части потребителям распределяются справедливо. Технологи центра проверяют заявки колхозов и совхозов и не допускают распределения дефицитных деталей “в одни руки”. В-третьих, в хозяйства заказанные запасные части, а также узлы и агрегаты из ремонта привозятся транспортом центра, который забирает узлы, агрегаты, подлежащие ремонту.

В связи с тем, что нет возможности приобретать новую технику, приходится ремонтировать все старые машины, поддерживать их в рабочем состоянии. Созданный технический центр позволяет поддерживать трактора МТЗ в хозяйствах района “на ходу”. С момента его организации колхозы и совхозы отремонтировали все

Таблица 1. Смета затрат на содержание техцентра по фирменному обслуживанию тракторов МТЗ Кобринской, Барановичской и Пинской зон (обслуживается 5100 тракторов)

Показатели	Всего затрат, тыс.руб.	В том числе:		
		Кобрин	Барановичи	Пинск
Заработная плата с прем.	16620	9540	3540	3540
Соцстрах	6581	3777	1402	1402
Фонд занятости	166	96	35	35
Содержание транспорта	37770	19690	9040	9040
Аренда зданий филиалов	5000	—	2500	2500
Командировочные расходы	600	500	50	50
Содержание зданий	700	700	—	—
Амортизация	5100	4950	75	75
Общехозяйственные расходы	2000	1000	500	500
Износ МБП	1000	500	250	250
Чернобыльский налог	1994	1145	425	424
Прочие (услуги связи и др.)	500	300	100	100
Итого	78031	42198	17917	17916
Прибыль (20%)	15606	8440	3583	3583
Дорожный фонд	780	422	179	179
НДС (20%)	7795	4235	1780	1780
Всего	102212	55295	23459	23458
Отчисление в фонд жилья 1%	1022	553	235	234
Всего по смете	103234	55848	23694	23692
Ст-сть обл. 1 трак.(руб.)	20000			

трактора типа “Беларусь”, которые были даже в аварийном и не пригодном для эксплуатации состоянии. Проблема с запасными частями решена для района также полностью.

Всего в настоящее время в республике функционирует 25 дилерских центров технического сервиса, которые реализуют 13,4% всех тракторов, поступающих сельскохозяйственным предприятиям, 54,2% запчастей (табл.2). Опрос показывает, что в таких дилерских центрах заинтересованы как потребители, так и заводы-изготовители. Руководители хозяйств, главные инженеры, механики, занимающиеся ранее материально-техническим снабжением и поддержанием техники в рабочем состоянии, имеют возможность теперь делегировать эти обязанности техцентру, который в свою очередь заключает договоры на своевременную поставку запасных частей, узлов и агрегатов с промышленными предприятиями – производителями этих средств.

Изучение и анализ функционирования технических центров по обслуживанию тракторов производственного объединения “Минский тракторный завод” показали, что они являются одной из эффективных форм агротехсервиса. К примеру, приобретение запчастей через технические центры обходится сельскохозяйственным предприятиям в 2 раза дешевле, чем при их непосредственной покупке на самих заводах-изготовителях. Вместе с тем практика свидетельствует, что действующие в настоящее время технические центры сервисного обслуживания во многом еще формально копируют функции дилерской службы, характерные для развитых зарубежных стран. Во-первых, наблюдается ограниченность выполняемых объемов сервисных услуг, заключающихся в том, что каждый техцентр отвечает за сервисное обслуживание и ремонт только тракторов модификации

“Беларусь” в гарантийный и послегарантийный периоды, оставляя в стороне все остальные марки тракторов и сельскохозяйственной техники; во-вторых, из-за недостаточной сети действующих техцентров радиус обслуживания составляет 100 км и более, тогда как зарубежные дилерские пункты приближены к фермерам на расстояние 30–40 км; в-третьих, вопреки мировому опыту, когда заводы-изготовители кровно заинтересованы в создании дилерской сети и стимулируют дилеров, ПО МТЗ нередко участвует в создании техцентров с целью получения дополнительной прибыли (помимо высоких цен на реализуемую технику) и, наконец, в-четвертых, отсутствует необходимое государственное регулирование развития фирменного обслуживания.

Высокий уровень налогов и платежей в бюджет, взимаемых с техцентров, является одной из существенных причин удорожания сервисных услуг. В настоящее время на центры сервисного обслуживания распространяется около 15–17 видов республиканских и местных налогов. При этом удельный вес налогов в балансовой прибыли по различным техцентрам, в зависимости от того на какой базе они функционируют, колеблется до 65% и более и в 1,5–2,0 раза превышает прибыль, остающуюся в распоряжении предприятия. Причем около половины всех платежей и налогов приходится на налог на добавленную стоимость. Так, например, по Дзержинскому техцентру сервисного обслуживания удельный вес налога на добавленную стоимость в 1994 г. составил 48,4% от чистой прибыли и 39,5% от всех платежей в бюджет. В Кобринской райагропромтехнике, на базе которой действует техцентр, ежемесячная сумма налогов составляет около 500 млн.руб. Таким образом, все эти суммы платежей и налогов закладываются в сметную стоимость обслуживания или в расценки и в конеч-

Таблица 2. Наличие региональных дилерских центров технического сервиса в Республике Беларусь и объемы реализации ими продукции ПО МТЗ в 1994 г.

Область, наименование техцентра	Тракторы			Запчасти	
	шт.	на сумму, млн.руб.	оплачено, млн.руб.	на сумму, млн.руб.	оплачено, млн.руб.
Брестская					
Кобринская РАПТ	35	202,9	202,9	2092,9	2092,9
Витебская					
Поставский РАПС	101	527,8	527,8	63,6	63,6
Лепельская РАПТ	2	25,9	25,9	24,6	24,6
Бешенковичский РАПС	11	144,5	101,0	103,7	
ВЗТЗ	179	1268,1	1268,1	244,1	244,1
Гомельская					
Гомельское МРО "Лазурное"	32	135,1	135,1	346,8	346,8
Жлобинский РАПС	54	356,8	281,0	107,1	107,1
Калинковичская РАПТ	—	—	—	113,5	113,5
Петриковский РАПС	100	341,7	341,7	98,9	65,9
Мозырская РАПТ	1	5,6	5,6	34,6	34,6
Гродненская					
Мостовский РЗ	69	441,1	441,1	155,6	155,6
Новоельненское МРО	—	—	—	157,5	157,5
ПКФ "Дизайн"	64	659,1	475,9	—	—
САЗ	258	2210,9	2210,9	545,9	545,9
Минская					
Борисовская РАПТ	12	73,0	73,0	201,0	168,0
Дзержинский РАПС	256	2131,6	2131,6	350,0	350,0
к-з им. К.Маркса	56	303,3	303,3	47,9	47,9
"ТЦ Минсктракторосервис"	33	175,4	175,4	22,0	22,0
Солигорская РАПТ	3	10,7	10,7	732,1	732,1
Мядельская РАПТ	111	1017,6	1017,6	19,8	19,8
Логойский РАПС	—	—	—	142,0	—
МП "Руслан"	—	—	—	474,7	474,7
ПКП "Казагросервис"	9	176,3	176,3	—	—
Могилевская					
БЗТД и А	577	5552,7	5552,7	1233,5	1233,5
Дрибинский РАПС	9	83,2	83,2	64,3	64,3
ИТОГО	1972	15852,3	15542,1	7997,3	7079,6

Таблица 3. Рекомендуемые скидки с оптовой цены изделий, реализуемых региональным дилерским центрам

Наименование изделий	Размер партии Форма оплаты	Размер скидки в течение года, %		Примечание
		II-III кв.	VI-I кв.	
Все серийные машины	Одна-две партии по 8 единиц	10	10	При становлении техцентров
Все серийные машины	Без предоплаты на срок до 60 дней			
	Партии:			При дальнейшем функционировании техцентров
	до 5 единиц	9	11	
	до 10 единиц	12	14	
	свыше 10 единиц	15	17	
	Предоплата			

ном итоге переключаются на затраты сельских товаропроизводителей.

В целях смягчения негативных тенденций в отношениях с обслуживающей сферой и повышения покупательной способности хозяйств-потребителей целесообразно на первом этапе освободить все предприятия, на базе которых созданы и функционируют центры сервисного обслуживания, от части налогов, например, от налога на добавленную стоимость и на недвижимость, что позволило бы им снизить расценки на оказываемые ус-

луги и привлечь дополнительных клиентов. В дальнейшем налоги и отчисления во внебюджетные фонды по всем обслуживающим предприятиям должны быть уменьшены до 30-50% от нынешнего уровня, что позволит в конечном итоге снизить себестоимость сельскохозяйственной продукции и будет способствовать стабилизации сельскохозяйственного производства.

В то же время предприятия производственно-технического обслуживания, имея необходимые мощности, соответствующее технологическое оборудование, рас-

полагая квалифицированными кадрами, могут и должны расширить объемы и перечень оказываемых услуг на селе. Одно предприятие райагропромснаба, райагропромтехники (по опыту Солигорской и Кобринской) может являться одновременно дилером нескольких заводов-изготовителей, заниматься сервисным обслуживанием практически всех видов техники, обеспечивать ее запасными частями по заявкам потребителей, открывать пункты проката тракторов и сельскохозяйственных машин, создавать выездные бригады для устранения неисправностей в полевых условиях с установкой доставленных запчастей и др.

Важное значение для дальнейшего совершенствования экономических взаимоотношений между заводами-изготовителями и техцентрами, с одной стороны, и сельскохозяйственными предприятиями с последними, с другой, имеет поставка запасных частей без предоплаты сроком до 20 дней. Это дает определенное время для реализации запчастей потребителям. Вместе с тем, как показывает практика, в условиях неплатежеспособности многих хозяйств этот процесс осуществляется с большими трудностями. Поэтому для улучшения работы техцентров в условиях консигнации целесообразно, во-первых, увеличить сроки реализации запчастей до 2–3 месяцев, во-вторых, ввести такие расчеты за поставку новых тракторов по опыту Российской Федерации.

Необходимо подчеркнуть, что дилерская служба за рубежом содержится за счет скидки с цен на технику фирм-поставщиков до 20–25% к цене машин и запчастей к ним на 30%. В условиях республики заводы-изготовители строго требуют от техцентров предоплаты отгружаемой сельскохозяйственной техники, устанавливают жесткие штрафные санкции и т.д. В целях повышения эффективности работы центров сервисного обслуживания и расширения объемов реализации продукции и услуг заводы-изготовители для покрытия издержек последних должны предоставлять им скидки к цене новых машин по разработанной шкале, что приблизит условия функционирования техцентров к принципам дилерской службы (табл.3).

Зарубежный опыт свидетельствует, что дилерская служба в первую очередь выполняет торговые функции, а также сервисное обслуживание продаваемой заводами-изготовителями техники с целью поддержания и расширения рынка сбыта машин. Следовательно, в дальнейшем создание современной дилерской службы, отвечающей мировой практике, должно осуществляться на базе торгово-коммерческих структур агрооборудования и ремонтно-обслуживающих предприятий АПК в кооперации с заводами-изготовителями машин и оборудования. Основными ее функциями будут являться: выявление платежеспособного спроса сельскохозяйственных товаропроизводителей на новую технику и запасные части к ней; формирование с учетом выявленного спроса заказов поставщикам на изготовление данной продукции; организация завоза и реализация техники и запчастей; проведение всех видов технического сервиса и ремонта поставляемых машин в гарантийный и пос-

легарантийный сроки эксплуатации, обеспечение запчастями.

Наиболее перспективной формой дилерской службы, соответствующей мировому уровню ее функционирования, могут стать центры снабженческого сервиса, создаваемые на базе торговых предприятий агрооборудования в кооперации с заводами-изготовителями и ремонтно-обслуживающими предприятиями АПК. При этом будут соблюдены важнейшие условия их создания, а именно: преобладание прежде всего торговых функций по реализации машин и оборудования и запчастей; наличие широко разветвленной торговой сети, приближенной к сельским товаропроизводителям; обеспечение качественной сборки и регулировки машин, а также возможности кооперации с ремонтно-обслуживающими предприятиями по техническому сервису машин, реставрации изношенных деталей и т.д.

Технические центры сервисного обслуживания, функционирующие на базе ремонтно-обслуживающих предприятий, могут стать частью дилерской службы АПК при обязательном выполнении следующих условий: установлении тесной кооперации с торговыми предприятиями агрооборудования (в части выполнения функций технического обслуживания и ремонта машин на производственной базе ремпредприятий); расширении сети технических центров и их приближении к потребителям продукции и услуг; выполнении всех функций дилерской службы и особенно торгово-коммерческих (наличие оборотных средств, складских помещений, подъездных путей) и др.

Экономические взаимоотношения центров сервисного обслуживания с заводами-изготовителями техники должны строиться на основе устранения практики предоплаты машин до их поставки в техцентры и проверки качества и комплектности; гарантии полного и комплектного обеспечения машин запчастями и узлами в кратчайшие сроки и по всей их номенклатуре (ответственность головного завода-изготовителя за поставку всей номенклатуры деталей, независимо от того, какие предприятия-смежники их производят); поставки техники в порядке лизинговых операций и т.д.

Необходимо отметить, что в ближайшей перспективе усилится тенденция перераспределения объемов реализации, обслуживания и ремонта, по опыту развитых стран, от дилеров, функционирующих под патронажем заводов-изготовителей, в сторону независимых дилеров. В качестве независимых дилеров могут выступать мастерские общего назначения, обменные пункты и т.п. Потребителями услуг последних станут частные и фермерские хозяйства, малые предприятия сельскохозяйственного назначения и другие товаропроизводители. Представляется, что независимые дилеры смогут выполнять весь комплекс услуг сервисного обслуживания за исключением проведения капитального ремонта машин, поскольку это требует специального технологического оборудования.

Дилерские формирования должны функционировать в непосредственной связи и территориальной близости

с сельскохозяйственными товаропроизводителями. В целях их приближения к потребителям услуг целесообразно в пределах нынешнего административного района иметь один—два дилерских пункта или пункт с двумя—тремя филиалами (по опыту Кобринского центра сервисного обслуживания), которые смогут обслуживать до 15—20 и более крупных сельскохозяйственных предприятий (по ныне действующим размерам) и многие фермерские и кооперативные хозяйства. Взаимоотношения с хозяйствами они могут строить на заказной (когда сельскохозяйственные предприятия станут давать заказы на поставку конкретных видов техники и услуг) и контрактной формах при использовании нормативных государствен-

ных и договорных расценок при взаиморасчетах.

Цена на новую технику может устанавливаться дилером по договоренности с покупателем. При этом верхним ее пределом может служить рекомендуемая заводом розничная цена.

Дилеры могут иметь торговых агентов, в обязанности которых входят переговоры с потребителями сельскохозяйственной техники. Агенты пользуются правом изменения цены в зависимости от спроса на технические средства, но, как правило, не выше рекомендуемой заводом. Без согласования с дилером агенты могут предоставлять покупателю скидку до 10% от рекомендуемой цены, а по согласованию — и более высокую.