

УДК 656.07  
ОБЪЕКТИВНЫЕ ФАКТОРЫ СОЗДАНИЯ СИСТЕМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Е. В. АРЕФЬЕВ, Т. В. ОРЛОВА

Научный руководитель Ю. А. ОРЛОВ, канд. техн. наук, доц.  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«ВЛАДИМИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. А.Г. и Н.Г. Столетовых»  
Владимир, Россия

Российские компании, занятые в сфере автомобильного сервиса, еще только-только начинают осознавать необходимость создания и сертификации СМК. С другой стороны, некоторые предприятия автомобильного сервиса пока не видят в этом необходимости и, более того, пребывают в полном неведении о стандартах ISO серии 9000. Так что преимущественно реальными покупателями услуг по созданию и сертификации СМК сегодня являются средние, относительно крупные (до 1 тыс. человек) и, в большей степени, по-настоящему крупные предприятия автосервиса. Еще одна существенная черта к портрету покупателя этих услуг: он должен сознавать необходимость оптимизации своего бизнеса и ко всему трезво оценивать сегодняшнюю "суровую реальность" рынка, которая включает в себя нижеприведенные объективные факторы.

Факторы государственного регулирования. Законодательством РФ во всех спорных ситуациях, связанных с качеством и безопасностью услуг в сфере автосервиса, требуется подтверждение соответствия поставляемой на рынок услуги современному научно-техническому уровню. Наличие документированной СМК освобождает предприятие, занятое в сфере автомобильного сервиса от угрозы наступления отдельных видов административной, уголовной и имущественной ответственности, а также от необходимости оплаты специальных экспертиз и процедур по подтверждению современного научно-технического уровня поставляемой услуги.

Факторы рыночного регулирования. Сертификация СМК обеспечивает предприятию-владельцу сертификата необходимый уровень доверия на рынке, т.к. сертификат является общепринятой гарантией качества и для малоизвестного, начинающего производителя сертификат, выданный авторитетным органом, является своего рода рекомендательным письмом, от которого во многом зависит успешный дебют на рынке, особенно в такой сфере, как автосервис.