

Сертификация – это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Аккредитация – официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определённой области деятельности.

Как работают автосервисы в Японии

В Японии предприятия обслуживания и ремонта автомобилей проходят обязательное лицензирование. Автомастерская может претендовать на получение базового или специализированного сертификатов, а также сертификата на кузовной ремонт. Эти документы в обязательном порядке должны находиться в помещении предприятий на видных местах. Сертификат на проведение слесарных работ в коммерческих целях выдаётся Министерством транспорта и Главой местного транспортного бюро. Базовый сертификат подразделяется на три

типа:

- сертификат на работы со «стандартными» автомобилями (с двигателями свыше 2-х л);
- сертификат на работы с «лёгкими» автомобилями (от 0,55 до 2-х л включительно);
- сертификат на работы с «компактными» автомобилями (с мотором до 0,55 л).

Чтобы получить сертификат, автомастерская должна отвечать многим условиям:

- 1) Иметь не менее одного специалиста-техника на четырёх сотрудников.
- 2) Объект должен соответствовать минимальным значениям площади объекта (определённое соотношение площади автосервиса к размерам обслуживаемых автомобилей).
- 3) Наличие необходимых инструментов для работ и осмотра (29 наименований).

Автомастерские со специализированным сертификатом имеют право проводить государственный технический осмотр. Для этого там должен работать сотрудник с опытом работы более одного года, прошедший обучение согласно требованиям местного транспортного бюро. Глава местного транспортного бюро назначает инспектором и наделяет полномочиями проводить гостехосмотр. Кроме инспектора, в автомастерской должно работать ещё минимум три человека, используя уже 44 наименования инструмента и оборудования и, конечно же, зона для проведения ГТО.

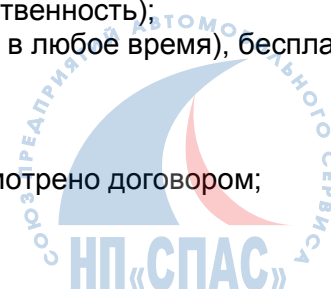
Сертификат на кузовной ремонт говорит о том, что предприятие, его получившее, предоставляет высокий уровень обслуживания и даёт право на проведение кузовных работ. Требования для получения Сертификата:

- 1) Минимум пять сотрудников с 1-м рангом, минимум три сотрудника с уровнем 2 и минимум два кузовных мастера.
- 2) 15 единиц необходимого оборудования и стапель, одобренный Министерством транспорта.
- 3) Соблюдение противопожарных требований к Зоне покраски.

Страховая компания «Айой иншуренс» является одним из лидеров страхового рынка Японии. Она стала первым местным страховщиком, внедрившим систему квалификации СТОА в 1996 году, в которой автомастерские анализируются по внутренней системе оценки (А,В,С). Вот основные критерии членства для сети СТОА:

Наивысший уровень сервиса (А):

- скидки на ремонт и запчасти (не менее 5%);
- автомобиль на замену (бесплатная услуга; новый автомобиль или не старше 3-х лет, застрахованный от всех рисков (КАСКО и Гражданская ответственность);
- количество автомобилей на замену (должны быть в наличии в любое время), бесплатные услуги, количество проданных полисов;
- возможность эвакуации;
- гарантии на ремонтные работы (не менее 6-и месяцев);
- возможность использования запчастей б/у, если это предусмотрено договором;
- оборудование;
- внешний вид и размер СТОА, наличие покрасочной камеры;



- невысокие цены на ремонт;
- использование новых технологий ремонта.

В 2004 году после принятия Закона об утилизации автомобилей, а также для того, чтобы предоставлять лучшие цены на повреждённые автомобили для партнёрских СТОА, «Айой иншуренс» запустила систему аукционов, на которых выставляются автомобили, подлежащие восстановлению, либо которые можно разобрать на запчасти. Под каждый автомобиль предусмотрено место для 15 фотографий. Аукционы приносят страховой компании стабильную прибыль, причём с каждым годом она только увеличивается из-за роста конкуренции среди покупателей. Благодаря этому инструменту расходы на ремонт уменьшаются примерно на \$10 млн. в год, а доход после запуска аукциона вырос с \$4,7 млн. до \$7 млн. Экономия с каждой ремонтируемой машины – до \$346 (примерно 14% от средней суммы ремонта в \$2 тыс.). В июле 2000 года «АйОй иншуренс» первой из страховых компаний продала полис автострахования, включающий оговорку об использовании запасных частей, бывших в употреблении. В 2005 году «АйОй» начала сотрудничать с японской ассоциацией по утилизации автомобилей (NGP Group), поэтому специалисты по урегулированию убытков могут искать б/у запчасти в системе NGP и затем требовать от СТОА использовать их, а автомобили, использованные на запчасти, теперь могут быть проданы NGP, что, конечно же, увеличивает предложение б/у запчастей. Таким образом получается безотходное производство.

В 1973 году в Японии как совместный инвестиционный проект всех страховщиков (кроме задействованных в страховании жизни) был создан автомобильный научно-исследовательский центр. Его цели - определение коэффициентов стандартного рабочего времени, изучение ремонтных воздействий, проведение исследований по ремонтпригодности и износостойкости транспортных средств с рекомендациями для производителей, проведение тренингов и публикация справочников по конструкции новых моделей автомобилей. Кстати, во время тренингов используются настоящие автомобили и оборудование, а участники могут видеть реальный ремонт своими глазами. Данные по коэффициенту стандартного рабочего времени предоставляются на 40-45 новых автомобильных моделей в год. Они высчитываются на основе стандартных условий (рабочее оборудование, указанные в каталоге производителя запчасти, сотрудники с опытом работы не менее трёх лет, нормальный рабочий ритм, автомобиль одного-двух лет эксплуатации с пробегом 2-3000 км.

Стандартное рабочее время (коэффициент) = Чистое рабочее время + Время на подготовку + Прибавочное время.

Чистое рабочее время – время, затраченное на снятие, установку и замену частей, а также ремонт.

Время на подготовку – время на ввоз автомобиля в рабочую зону и из неё и время на подготовку оборудования.

Прибавочное время – запасное время для отдыха и время для случайных событий во время работы (например, для поднятия упавшего инструмента).

Понятно, что создание стандарта рабочего времени требует больших временных затрат, так как необходимо измерить все процессы. Для этого рабочее время анализируется и ранжируется, заносится в «табель», который детально описывает все рабочие процессы на микроуровне. На основании такого табеля время ремонта может быть рассчитано буквально за минуты. В Японии действуют и успешно применяются четыре коэффициента стандартного рабочего времени: для снятия и замены частей автомобиля (кузовные и механические работы, остекление кузова), окраски (время устанавливается для каждой модели автомобиля в соответствии с типом краски и грунтовки, непосредственно детали и площади покраски), внешних работ по металлу (коэффициент устанавливается одинаково для всех автомобилей в зависимости от размера повреждённой поверхности и уровня сложности ремонтного воздействия), внутренних работ (время устанавливается одинаково для всех автомобилей в зависимости от особых условий, для кузовных работ с использованием стапеля). В заключение можно сказать, что пока не будет разработана и внедрена система электронного документооборота, не будут сформированы единые ценовые справочники на запасные части и ЛКМ, а также нормо-часы, разногласия в оценке стоимости убытков останутся и никуда от них не деться.

