

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ НА ОСНОВАНИИ ОТВЕТОВ РЕСПОНДЕНТОВ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

Д.А. Семенов, магистрант

И.А. Чичик, магистрант

Дальневосточный федеральный университет
(Россия, г. Владивосток, п. Аякс)

DOI:10.24412/2500-1000-2022-4-4-125-130

Аннотация. В данном исследовании проведено анкетирование представителей предприятий, осуществляющих ремонт погрузо-разгрузочной техники, числящейся на балансе предприятия, посредством предприятий технического сервиса. Всего было проанализировано более 100 предприятий, предоставляющих услуги по техническому обслуживанию и ремонту погрузо-разгрузочной техники, исключая официальных дилеров и латентные мастерские.

По результатам исследования определено, что потребители, осуществляющие свою деятельность на территории Приморского края, высоко оценивают качество работы выполненных в местных сервисах, однако не всех устраивает время их выполнения. Также были определены критерии выбора клиентом предприятия-сервиса, такие как, качество и скорость выполнения работ, месторасположение сервиса.

Ключевые слова: Приморский край, предприятие, погрузо-разгрузочная техника, анкетирование, критерии выбора.

Рынок услуг сервисных предприятий является перспективной отраслью экономики для предпринимателей на долю которой приходится внушительная часть потребления [1].

Значительная возрастная структура парка приводит к росту потребности в различных ремонтных работах, увеличение интенсивности эксплуатации – к росту потребности в периодических видах обслуживания. Таким образом, были выделены следующие группы работ:

- шиномонтажные и связанные с ними услуги;
- кузовной ремонт;
- техническое обслуживание (ТО);
- ремонт агрегатов, деталей и узлов (Р).

Всего было проанализировано более 100 предприятий, предоставляющих услу-

ги по техническому обслуживанию и ремонту погрузо-разгрузочной техники, исключая официальных дилеров и латентные мастерские.

С целью изучения качественных показателей сервисных услуг потребителями проведено исследование [2-5].

Опрос проводился в течении апреля 2021 года. Выборка 131 представитель потенциального клиента сервисных услуг.

В рамках опроса выявлено, что качество выполнения работ, является самым важным критерием, при выборе услуг сервиса (указали 30,3% респондентов), далее по важности идут скорость выполнения работ (21,2%) и месторасположение сервиса (18,2%), а низкая цена не является решающим фактором выбора (9,1%), что отражено на рисунке 1.

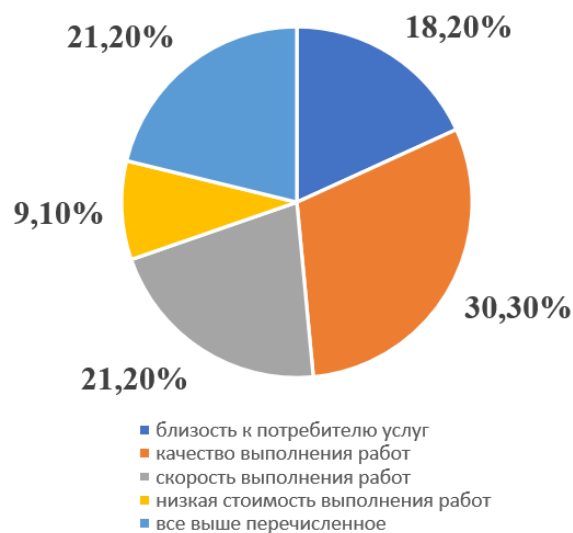


Рис. 1. Основные критерии выбора сервисных услуг

Нужно отметить, что у 82,4% опрошенных зачастую работы выполняются хорошо или отлично, что говорит о тщатель-

ном выборе сервиса потребителями (рис. 2).



Рис. 2. Соответствие уровня качества выполнения работ ожиданиям потребителей сервисных услуг

У 66,7% респондентов чаще всего не было претензий по качеству выполненных работ (рис. 3).

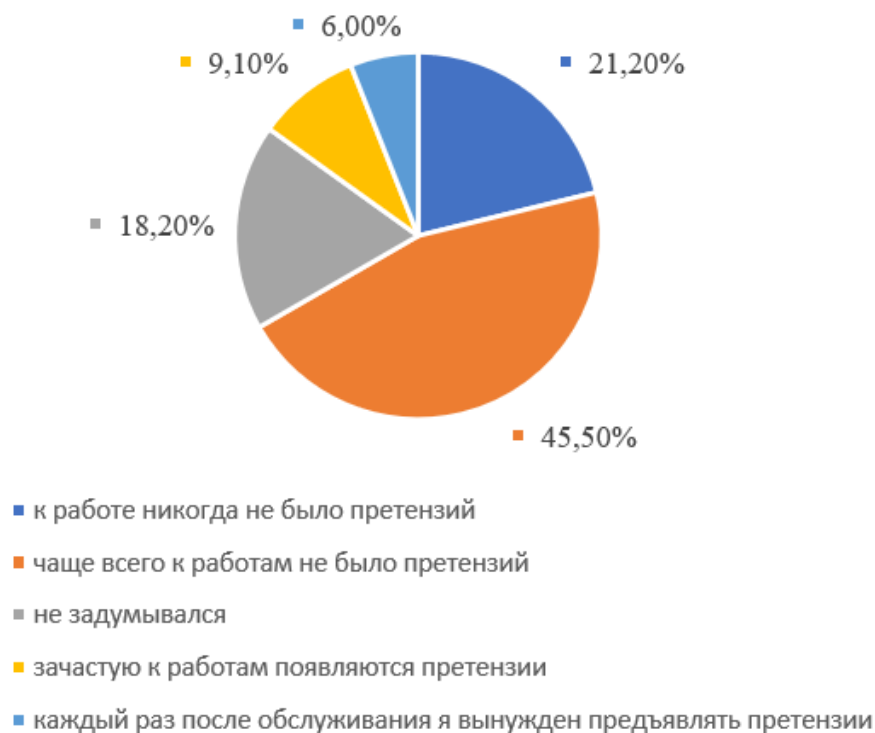


Рис. 3. Замечания потребителей по факту выполненных работ в сервисе

В ходе опроса выявлено, что больше половины опрошенных (69,7%) делают плановое ТО вовремя, что видно из рисунка 4.



Рис. 4. Своевременность прохождения планового ТО владельцами

Только у 60,8% сервисов есть зоны ожидания для клиентов, однако уровень комфорта различается, что показано на рисунке 5.



Рис. 5. Наличие зоны ожидания для клиентов в автосервисах

Всего лишь 27% опрошенных постоянно обсуждают предстоящие работы с мастером и столько же делают это периодически, 33,3% владельцев указали, что иногда (рис. 6).

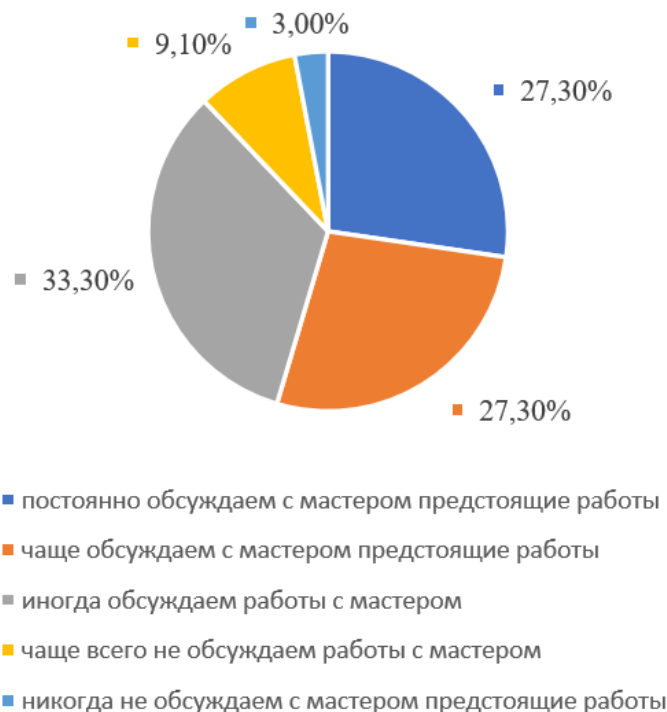


Рис. 6. Обсуждение с мастером предстоящих работ по ремонту ТС

Примерно половина опрошенных (48,5%), пользуются услугами сервиса, по возможности, 27,3% регулярно, 12,1% до-

статочно часто, остальные владельцы стараются выполнить ремонтные работы самостоятельно (рис. 6).



Рис. 7. Регулярность посещения автосервиса

Нужно указать, что 36,4% опрошенных убеждены, что время ожидания работ соответствует заявленному, 24,2% указали, что частично, 15,2% не задумывались об

этом и 18,2% заявили о частом несоответствии сроков заявленному, остальные указали, что полностью (рис. 8).



Рис. 8. Степень соответствия времени выполнения работ заявленному

Таким образом, проведенное исследование наглядно продемонстрировало, что в целом потребители высоко оценивают качество выполненных работ в сервисах Приморского края, однако не всех устраивает время их выполнение. Важными критериями при выборе услуг сервиса являются

качество и скорость выполнения работ, месторасположение сервиса, а низкая цена не является решающим фактором выбора.

Библиографический список

1. Коломиец К.Л. Анализ развития сервисной отрасли в России // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы VI Междунар. науч. конф. 2017.
2. Долженко Ю.Ю., Поздняков А.С. Онлайн анкетирование как современный и эффективный способ исследования // Транспортное дело. 2015.
3. Инфоурок // Выступление на тему «Методика проведения анкетирования и разработки анкет». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://infourok.ru/vistuplenie-na-temu-metodika-provedeniya-anketirovaniya-i-razrabotki-anket-3424161.html> (дата обращения 27.04.2021)
4. Феникс // Анкетирование как метод исследования. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wiki.fenix.help/psychologiya/anketirovaniye> (дата обращения 28.04.2021)
5. ПРОСТУДЕНТА // Анкетирование как метод исследования – виды, правила составления, анализ результатов. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://prostudenta.ru/article-1517.html> (дата обращения 28.04.2021)

**ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY
THE ENTERPRISES OF TECHNICAL SERVICE OF VEHICLES BASED ON
THE RESPONSES OF RESPONDENTS OF PRIMORSKY KRAI**

D.A. Semenov, Graduate Student
I.A. Chichik, Graduate Student
Far Eastern Federal University
(Russia, Vladivostok, Ajax)

***Abstract.** In this study, a survey was conducted of representatives of enterprises engaged in the repair of loading and unloading equipment listed on the balance sheet of the enterprise, through technical service enterprises. In total, more than 100 enterprises providing services for the maintenance and repair of loading and unloading equipment, excluding authorized dealers and latent workshops, were analyzed.*

According to the results of the study, it was determined that consumers operating in the Primorsky Territory highly appreciate the quality of work performed in local services, but not everyone is satisfied with the time of their execution. The criteria for the client's choice of a service enterprise were also determined, such as the quality and speed of work, the location of the service.

***Keywords:** Primorsky Krai, enterprise, loading and unloading equipment, questionnaire, selection criteria.*