

УДК 332

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ РЕМОНТА БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ**Филимонов Е.А., Росляков В.И.***ФГБОУ ВПО СПбГУСЭ, e-mail: ctoubt@mail.ru*

В статье показано, что ремонт бытовой техники в зависимости от сложности и условий эксплуатации подразделяется на ремонт непосредственно на дому у заказчика, ремонт в мастерской. Ремонт на дому у заказчика связан с выполнением мелкого и среднего ремонта, т.е. когда ремонт технически возможен и экономически целесообразен. Ремонт в мастерской выполняется тогда, когда невозможно его выполнить в домашних условиях. Кроме того, ремонт бывает в гарантийный период и в послегарантийный периоды эксплуатации. Во всех случаях оплата за ремонт осуществляется по своим правилам,

Ключевые слова: ремонт, отказ, оплата.

A ECONOMIC QUESTIONS REPAIR THE HOME TECHNICAL**Filimonov E.A., Roslaykov V.I.***FGBOU VPO SPbGUSE, e-mail: ctoubt@mail.ru*

The article is specified that the home technical repair depending on operation difficulties and conditions devised into direct repair and customers repair at service facilities. Home repair at customers realities to low-level and middle-level repair, that is when repair is possible technically and profitable. Repair at service facilities is to be completed when its impossible at home. Besides the repair can be within guarantee term and after-guarantee terms of operation. In every case payment for the repair is carried on under special rules.

Keywords: repair, failure, payment

Виды ремонтов бытовой техники

1. Ремонт бытовой техники в гарантийный период эксплуатации.

Производится ремонтными мастерскими на договорных началах с заводом-изготовителем. Порядок ремонта при этом регламентируется условиями договора и действующими положениями, инструкциями и руководством по ремонту. При гарантийном ремонте неисправные элементы заменяются на новые, поступившие с завода-изготовителя. Это связано с тем, что долговечность и работоспособность бытовой техники (БТ) после проведения гарантийного ремонта должны быть такими же, как у новой техники.

2. Послегарантийный период эксплуатации. Техническое обслуживание и ремонт БТ производится ремонтными предприятиями службы быта по индивидуальным заказам владельцев БТ, либо учреждений, эксплуатирующих эти БТ. Порядок выполнения и выдача заказов определяется действующими положениями Министерства бытового обслуживания. При послегарантийном ремонте отдельные элементы и узлы БТ подвергаются восстановительному ремонту. Техническая целесообразность такого ремонта определяется состоянием элемента. Например, если элемент проработал большую часть своего срока эксплуатации, то ремонтировать его нецелесообразно. Для владельца БТ восстановительный ремонт экономически более выгоден, чем замена вышедшего из строя узла на новый. Осо-

бенно это касается ремонта холодильного агрегата, который состоит из нескольких дорогостоящих элементов: электродвигателя, компрессора, испарителя и конденсатора, соединенных неразъемным способом. Если ограничиться заменой поврежденного элемента, а не всего холодильного агрегата, то стоимость ремонта снизится в 2–3 раза. Замена холодильного агрегата, у которого вышел из строя один элемент, на новый может быть технически оправдана и экономически выгодна лишь в крайнем случае, когда работоспособность остальных элементов неудовлетворительна. Следует отметить, что гарантийные обязательства заводоизготовителей довольно высоки. Поэтому в течение 3-х лет со дня покупки бесплатно устраняются отказы всех элементов БТ.

Обобщенная схема технологического процесса (ТП) ремонта бытовых машин и приборов включает следующие этапы: организацию приема заявок на ремонт, выполнение ремонта, хранение и выдача отремонтированных БТ. Все эти виды действий направлены на обеспечение максимальных удобств для заказчиков и давать минимальные затраты по стоимости и по времени [3, с. 40].

1 этап. Организация приема заявок на ремонт.

1.1. Организация приема заявок на ремонт БТ при ремонте БТ на дому у заказчика. Прием заявки на ремонт осуществляется по телефону или непосредственно от заказчика, прибывшего в мастерскую. При этом оформляется бланк заказа, в котором указы-

вается: фамилия, телефон, адрес с указанием кода двери заказчика, тип неисправной техники, признак неисправности (со слов заказчика), согласовывается с заказчиком дата прибытия мастера на ремонт и указывается стоимость дефектации БТ, дата приема заказа.

1.2. Организация приема заявок на ремонт БТ при ремонте в мастерской. Заказчик привозит технику в мастерскую, которая принимается и при этом оформляется приемная квитанция.

В квитанции указываются следующие сведения: дата приема БТ, фамилия, телефон, адрес заказчика, тип БТ и его состав-

ные элементы с указанием цвета изделия, его внешний вид, проставляется процент износа техники (амортизация), записывается признак неисправности (со слов заказчика), ориентировочно указывается дата выполнения заказа, указывается стоимость дефектации техники, росписи заказчика и приемщицы. Квитанция выписывается в двух экземплярах: один экземпляр отдается заказчику, а другой остается в мастерской и находится вместе с техникой. При оплате заказчиком дефектации выписывается квитанция БО-3 в трех экземплярах, один экземпляр из которых дается заказчику.

ООО «Блеск» 197110, Санкт – Петербург, Чкаловский , 5/35 Тел.235-58-29, 235-52-10	Дата приема _____ Дата получения _____
ПРИЕМНАЯ КВИТАНЦИЯ	
Фамилия заказчика _____ тел. _____	
Адрес _____	
Изделие _____ цвет _____	
Внешний вид _____ %износа _____	
Оплата при получении заказа _____	
Примечание: стоимость дефектации _____	
Сдал _____	Принял _____

Следует отметить важность оформления указанных документов

Бланк заказа и приемная квитанция являются юридическими документами. Они равносильны договору, заключенному между заказчиком и исполнителем на ремонт БТ. После оформления бланка заказа и приемной квитанции на ремонт основные сведения с них заносятся в журнал поступления заявок, в котором, кроме основных сведений, указываются фамилии мастеров, 2 этап. Выполнение ремонта БТ.

2.1. Выполнение ремонта на дому у заказчика. Мастер, получив бланк заказа на ремонт БТ, выполняет следующее: оценивает техническое состояние БТ по признаку, описываемому заказчиком (при необходимости по телефону уточняет у заказчика характер неисправности, дату и время прибытия), определяет необходимый инструмент для ремонта и необходимые запасные части. Прибыв в назначенное время к заказчику, мастер производит дефектацию БТ, определяет вид

отказа и способ устранения неисправности, объявляет стоимость ремонта БТ в соответствии с прейскурантом цен:

$$C_p = C_d + C_{\text{раб}} \quad (1)$$

где C_p – стоимость ремонта; C_d – стоимость детали; $C_{\text{раб}}$ – стоимость работы. При согласии заказчика на ремонт, мастер восстанавливает работоспособность БТ путем замены неисправной детали на исправную, проверяет в присутствии заказчика БТ на функционирование и передает БТ заказчику. Приняв технику, заказчик оплачивает мастеру за ремонт техники, а мастер выписывает заказчику гарантийный талон на замененный элемент с указанием срока гарантии (от 1 до 6 месяцев) и выписывает квитанцию БО-3 на получение денег. При несогласии заказчика на ремонт БТ (из-за большой стоимости, отсутствия денег или по другой причине) заказчик оплачивает мастеру стоимость дефектации и договаривается о других сроках исполнения ремонта.

2.2. Выполнение ремонта в мастерской. Мастер, получив приемную квитанцию на ремонт, производит: осмотр неисправной БТ с записью всех повреждений и недостатков; дефектацию БТ и определяет способ устранения отказа; определяет стоимость ремонта в соответствии с формулой (1) и сообщает об этом заказчику. При согласии заказчика на ремонт мастер производит восстановление работоспособности БТ, проводит контроль функционирования БТ и сообщает по телефону о готовности БТ. По прибытии заказчика в мастерскую ему демонстрируется работоспособность отремонтированной техники. После оплаты заказчиком стоимости ремонта выписывается

гарантийный талон на замененную деталь с указанием срока гарантии (от 1 до 6 месяцев), выписывается квитанция БО-3 об оплате стоимости ремонта, один экземпляр которой выдается заказчику.

В обоих случаях ремонта БТ при возникновении повторных неисправностей отремонтированной детали в период гарантийного срока ремонт осуществляется бесплатно.

Список литературы

1. Лепавев Д.А. Справочник Ремонт бытовых холодильников. – М.: Легпромбытиздат, 1989.
2. Фильшин Б.З. Ремонт, наладка и испытание приборов бытового назначения. – М.: Машиностроение, 1988.
3. Филимонов Е.А. Ремонт и сервисное обслуживание бытовых машин и приборов. Часть 1. Бытовые холодильники: учебное пособие. – СПб., 2008.