

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА ФИРМЕННОГО АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА

Орешкина Наталья Витальевна

доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита, e-mail: natali2512@bk.ru

Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева, г. Саранск

В статье проведен анализ системы документооборота фирменного автомобильного сервиса, описаны особенности, выявлены проблемы организации документооборота и намечены пути совершенствования системы документооборота фирменного автомобильного сервиса.

Ключевые слова: фирменный автомобильный сервис, первичные документы, документооборот, программа автоматизации.

В настоящее время наблюдается постоянный рост количества автомобилей на душу населения России, это в свою очередь требует интенсивного развития транспортной инфраструктуры, в том числе одного из ее главных элементов – технического сервиса автотранспортных средств. Несмотря на постоянное увеличение количества фирменных автомобильных сервисов, они все еще нуждаются в развитии с точки зрения технической оснащенности, улучшения качества обслуживания и организации документооборота.

В автомобильных сервисах проблемы документооборота проявляются гораздо ярче, чем на любых других предприятиях такого же размера, но занятых в других сферах деятельности. Это обусловлено тем, что автомобиль является дорогостоящим и технически сложным изделием, поэтому требует более внимательного отношения к себе в период его обслуживания.

Стандартными первичными документами по оформлению хозяйственных операций предприятий автомобильного сервиса являются:

- заявка;
- приемо-сдаточный акт;
- заказ-наряд;
- журнал учета Заказ-нарядов;
- акт выполненных работ [1].

Заявка служит для оформления заказа от клиента на выполнение предприятием автомобильного сервиса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля. Заказчик заполняет графы по видам необходимых работ, а также личные данные. Заявка оформляется в одном экземпляре и служит основанием открытия Заказ-наряда.

Приемо-сдаточный акт – это основной документ при принятии на техническое обслуживание или ремонт автотранспортного средства от клиента. Он служит квитанцией на принятое автотранспортное средство, материалы и за-

пасные части. Мастер по приемке заполняет Приемо-сдаточный акт в двух экземплярах, один из которых остается у клиента после принятия автотранспортного средства на предприятие автомобильного сервиса.

Заказ-нарядом оформляется прием заказа на выполнение авторабот к исполнению. Данный документ заполняется при приемке автотранспортного средства на техническое обслуживание и ремонт, и служит для определения объема работ, стоимости и получения со склада необходимых запасных частей и материалов. В Заказ-наряде указываются согласованные с клиентом виды работ, их объемы, цены (по прейскуранту), сроки выполнения, а также запасные части и материалы, необходимые для выполнения согласованного объема работ. Данный первичный документ оформляется в четырех экземплярах.

Журнал учета заказ-нарядов используется для учета автотранспортных средств, принятых на техническое обслуживание и ремонт. Он составляется в столе заказов на основании оформленных Заказ-нарядов.

Акт выполненных работ – это первичный документ, являющийся обязательным для заполнения при выполнении любого вида услуг, в том числе и услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

При получении автомобиля из ремонта клиент получает на руки окончательно оформленный заказ-наряд, акт выполненных работ и прочие необходимые документы, в которых ставит свою подпись. После подписания акта выполненных работ претензии к объёму и качеству выполненных работ не принимаются.

Вместе с тем, следует уточнить, что фирменные сервисные предприятия разных автопроизводителей могут иметь несколько отличающиеся между собой системы документооборота. Так, общую структуру документооборота предприятий фирменной сети ОАО «Коммерческие автомобили группы ГАЗ» с указанием проводимых хозяйственных операций можно представить в виде схемы, приведенной на рисунке 1.

Автосервисные организации, не имеющие фирменной принадлежности, имеют более широкие возможности упрощения документооборота – они должны лишь выполнять общие нормативно-правовые требования. Это обстоятельство зачастую рассматривается клиентами как одно из важных конкурентных преимуществ таких предприятий, поскольку сокращение количества оформляемых документов позволяет значительно экономить время обслуживания автомобиля в автосервисе.

На этом основании современным автопроизводителям необходимо проводить активную работу по рационализации документооборота, обязательного для использования на предприятиях фирменной сервисной сети. Несомненно, что доверие фирменному сервису более высокое, чем к мультибрендовым автосервисам, по причине более качественного выполнения работ, основанного на обязательной ответственности перед автомобильной компанией за обеспечение высокого уровня оказываемых услуг. Сокращение количества документов, сопровождающих выполнение работ в фирменных автотехцентрах, позволит еще более укрепить конкурентные позиции этих предприятий на региональных рынках услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.



Р и с у н о к 1 Схема документооборота на предприятиях фирменной сети
ОАО «Коммерческие автомобили группы ГАЗ»

Исходя из традиционной системы документооборота фирменного сервиса, рассмотрим некоторые особенности процесса действий мастера-приемщика при сопровождении ремонта автомобиля с использованием тех или иных запчастей.

1. Мастер-приемщик при заполнении заявки на ремонт или техническое обслуживание автотранспортного средства должен владеть информацией о наличии необходимых запчастей на складе. Если таковые присутствуют на складе, то на основании письменной заявки он должен составить заказ, а если они отсутствуют – сделать заказ поставщику на конкретные недостающие запчасти.

2. После поступления Заказ-наряда в цех мастер вместе с кладовщиком должны документально зафиксировать все выданные запчасти и расходные материалы.

3. В случае если заказчик готов предоставить свои запчасти для ремонта, то этот факт обязательно должен быть зафиксирован в Акте приема-передачи отдельно.

4. После того как запчасти были отпущены, информация об этом должна оперативно поступить в отдел продаж, чтобы там не возникало путаницы и иных разногласий. А если добавить к этому тот факт, что ремонт автомобиля может длиться не один месяц, а запчасти и того хуже – поступать с перерывами в несколько недель, то задача организации рационального документооборота становится первоочередной.

Проанализировав всю вышеизложенную информацию, можно с уверенностью утверждать, что даже при быстром оформлении сопровождающих автотехработы документов, автоматизация документооборота в современных автосервисах просто необходима. Фирменные автотехцентры большинства российских автомобильных компаний в настоящее время вынуждены самостоятельно решать проблемы внедрения современных автоматизированных систем документооборота. Вместе с тем, было бы более целесообразно для обеспечения единого фирменного подхода к обслуживанию клиентов в сервисной сети разрабатывать данное программное обеспечение силами профильных специалистов автопроизводителя и распространять данные разработки на всех фирменных предприятиях с последующим сервисным сопровождением автоматизированных систем документооборота.

В целом, практика зарубежных компаний показывает, что система автоматизации документооборота в автосервисе на единой базе может функционировать на предприятиях различной величины, от небольшого сервиса до крупного автосалона с базой техобслуживания. При этом помимо возможности осуществления текущего учета, такая система дает возможность прогнозирования и управления бизнес-процессами. Отечественные компании, занимающиеся комплексной автоматизацией деятельности предприятий сферы услуг, также предлагают соответствующие решения для разнообразных сервисных направлений на предприятиях любых масштабов. На этой основе каждый клиент, в том числе и предприятие фирменного автосервиса, может получить персональную эффективную стратегию автоматизации своего предприятия. [2, 3, 4]

Помимо этого программа автоматизации документооборота позволяет оценивать полученную информацию со всех сторон и «строить» нестандартные отчёты, отвечающие на различные вопросы по имеющейся информации в единой базе.

Таким образом, рационализация системы и организации документооборота в фирменном автосервисе приводит к получению следующих неоспоримых выгод:

– снижению затрат времени от начала приемки автомобиля на ремонт или техническое обслуживание до его сдачи клиенту;

– повышению эффективности работы склада, ведению правильного учета всех запчастей, улучшению контроля за реализацией запчастей и комплектующих к ним;

– формированию необходимой информационной базы для составления множества финансовых и других отчетов, отображающих состояние дел в автосервисе как для автомобильной компании и руководства фирменного автотехцентра, так и для начальников структурных подразделений;

– расчету заработной платы сотрудников в зависимости от их трудозатрат и стоимости ремонта.

Эффективная организация документооборота в фирменном автомобильном сервисе за счет приобретения обозначенных выгод дает новые возможности по ускорению работы, позволяя опередить конкурентов при принятии как оперативных, так и стратегических решений.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Волгин В. В. Приемщик автосервиса: Практическое пособие / В. В. Волгин; 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009.

2. Документооборот подсистемы Автосервис. – Электронный ресурс. [Режим доступа]: <http://www.autopark.ru/wiki>. – загл. с экрана.

3. Автоматизация документооборота автосервиса АвтоПредприятие 8.8.149.70. – Электронный ресурс. [Режим доступа]: http://progiavto.ucoz.ru/news/avtomatizacija_dokumentoorobota_avtoservisa_avtopredpriatie_8_8_149_70/2010-11-27-887. – Загл. с экрана.

4. Автобизнес. – Электронный ресурс. [Режим доступа]: <http://www.arto.su/index/32/32/12>. – Загл. с экрана.

ANALYSIS OF DOCUMENTATION OF CORPORATE CAR SERVICE

Oreshkina Natalia Vitalievna

Associate Professor of the Chair of Accounting and Audit, e-mail: natali2515@bk.ru
Ogarev Mordovia State University, Saransk

The article analyzes the documentation system of corporate car service, describes features, identified the problems of documentation organization and the ways to improve the system of document-turnover at the corporate car service.

Key words: corporate car service, primary documents, documentation workflow, automation program.