

6. Худяков А.А. Эффективная дезинфекция Порядок подбора дезинфектанта // Свиноводство. 2010. № 8. С. 50–53.

УДК 658.56:629.3.083

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
КАЧЕСТВА УСЛУГ  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЕЙ**

*Кондратьева Ольга Алексеевна,  
старший преподаватель кафедры промышленного менеджмента,  
e-mail: ol.kruzh@yandex.ru  
Национальный исследовательский технологический университет  
«МИСИС», г. Москва, Россия*

*Гараникова Лидия Федоровна,  
кандидат экономических наук, доцент,  
e-mail: lidiagaranikova03@gmail.com  
Бение Джро Пласид Вилфрид,  
магистрант, e-mail: benieplacide@gmail.com  
Тверской государственный технический университет,  
г. Тверь, Россия*

© Кондратьева О.А., Гараникова Л.Ф., Бение Д.П.В., 2026

**Аннотация.** В современных экономических условиях растет интерес к качеству услуг по техническому обслуживанию автомобилей. В работе исследуются ключевые аспекты обеспечения качества автосервиса, которые актуальны как с позиции теории, так и практики. Выделены сильные стороны автосервисного обслуживания официальными дилерами с точки зрения обеспечения качества по сравнению с независимым автосервисом. Определены направления повышения качества процессов по техническому обслуживанию автомобилей, учитывающие факторы внешнего воздействия.

**Ключевые слова:** качество, техническое обслуживание автомобилей, автосервис.

## THEORETICAL ASPECTS OF QUALITY ASSURANCE OF AUTOMOBILE MAINTENANCE SERVICES

*Kondratieva O.A.*

*National University of Science and Technology «MISIS»*

*Garanikova L.F., Benie D.P.W.*

*Tver State Technical University*

**Abstract.** In today's economic climate, interest in the quality of automotive maintenance services is growing. This paper examines key aspects of quality assurance in automotive service, relevant from both theoretical and practical perspectives. The strengths of auto service by official dealers, with the participation of manufacturers, are highlighted from the standpoint of quality assurance compared to independent auto service. Directions for improving the quality of vehicle maintenance processes have been identified, taking into account external factors.

**Keywords:** quality, car maintenance, car service.

В современных экономических условиях растет интерес к вопросам качества сервисных услуг по техническому обслуживанию (ТО) автомобилей. Основными причинами этого являются экономические санкции на импорт автомобилей известных мировых брендов и отсутствие оригинальных запасных частей для их ТО, так как эти автомобили продолжают эксплуатироваться на территории России. По данным [1], средний возраст автомобилей в 2025 г. достиг 15,5 г., доля машин старше 10 лет выросла до 61 %. Для стареющего парка возрастает потребность в сложных и агрегатных ремонтах. Вопросы обеспечения качества сервисных услуг по ТО являются актуальными как с позиции теоретических исследований, так и в практической плоскости.

Эксперты «Автостата» [2] фиксировали непрерывный рост в течение четырех лет, однако в 2025 г. рынок вступил в фазу структурной перестройки (рис. 1).

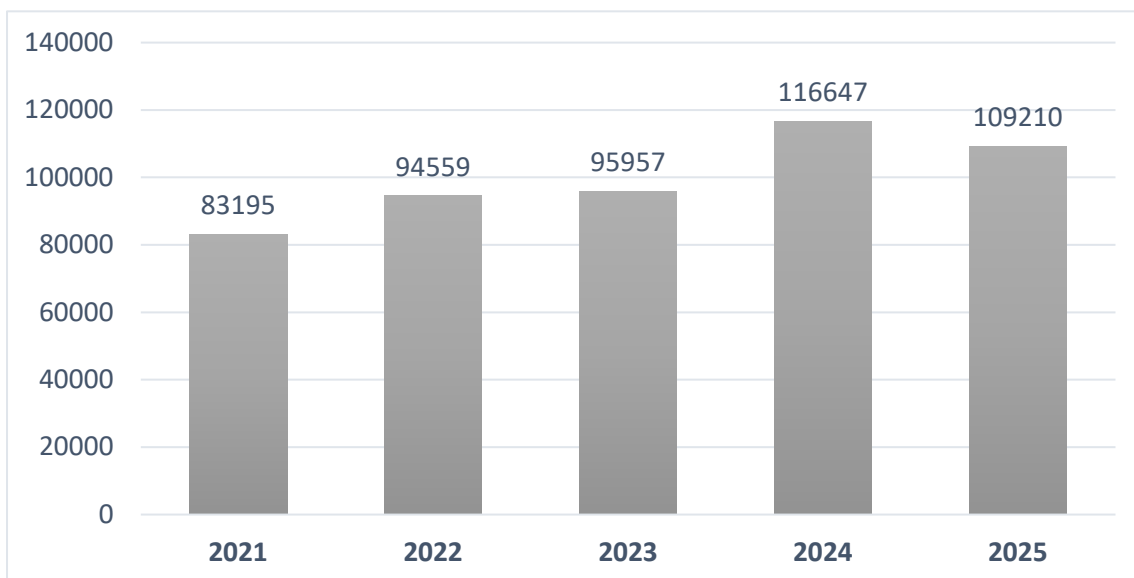


Рис. 1. Количество автосервисов в России в 2021–2025 гг., единиц  
(составлено авторами по данным [1, 2])

В период резкого спроса на услуги автосервисов в данной сфере увеличивалось число предприятий, многие из которых не имели долгосрочных стратегий, что не позволило им адаптироваться в новых условиях и вести достойную конкурентную борьбу. Их уход с рынка можно считать естественным процессом.

Структура автосервисов в 2024 г. представлена на диаграмме (рис. 2).

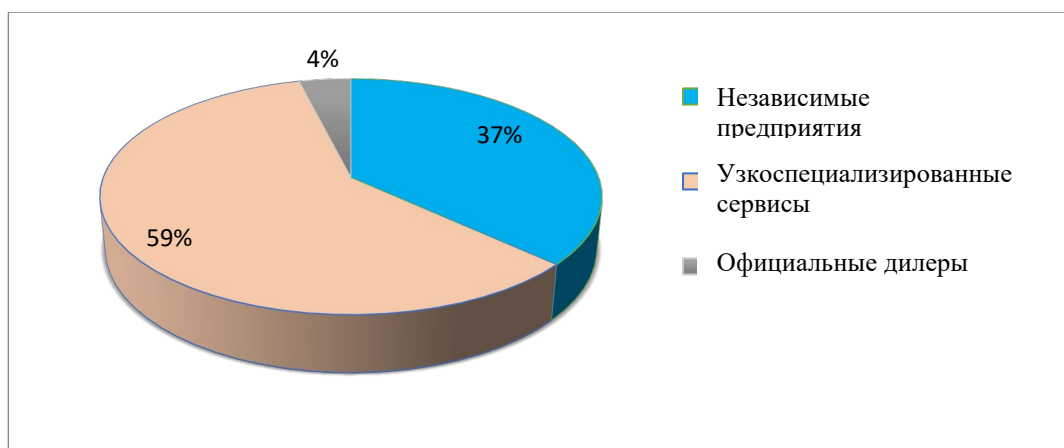


Рис. 2. Структура автосервисов в России, 2024 г.  
(составлено авторами по данным [2])

К независимым автосервисам относятся зарегистрированные предприятия, занимающиеся ремонтом и обслуживанием автомобилей, но не связанные с автопроизводителями. Стоимость их услуг ниже, чем у официальных дилеров.

К узкоспециализированным автосервисам относятся предприятия, специализацией которых является один вид услуг (автомойка, шиномонтаж).

Отдельно остановимся на предприятиях сервисных услуг по ТО новых автомобилей, срок эксплуатации которых, как правило, менее пяти лет. Автосервисное обслуживание выполняется официальными дилерами, с участием предприятий-изготовителей. К их основным преимуществам относятся сохранение потребительских свойств автомобиля и гарантия высокого качества выполненных работ.

Сильными сторонами бизнеса по обслуживанию монобрендов, обеспечивающими высокое качество выполненных работ, являются [4]:

высокая производительность труда как следствие однотипности и повторяемости работ;

накопленный опыт и собственные технологические приемы;

низкое количество ошибок и дефектов;

возможность иметь склад запасных частей, что позволяет не останавливать работы;

наличие документации от производителя и его информационной поддержки;

высокая лояльность клиентов, обусловленная высоким уровнем выполнения работ автосервиса (мастера решают проблемы, которые не смогли решить другие);

высокая лояльность сотрудников, обусловленная достойной оплатой их труда;

возможность устанавливать цены выше, чем у конкурентов.

Тем не менее в текущей непростой ситуации загрузка автосервисов официальных дилеров падает, причем спрос невозможно прогнозировать.

Экономические сложности подталкивают владельцев бизнеса к переходу на мультибрендовой сервис. Однако это влечет потерю всех компетенций, которые уже были наработаны.

Считаем, что главным должно быть не число обслуживаемых брендов, а структура устройства сервисного центра, что непосредственно влияет на качество процессов оказываемых услуг.

Повысить качество процессов по ТО автомобилей позволят:

правильная организация взаимодействия всех звеньев, расширяющая зоны компетенций сотрудников;

активное использование IT-возможностей, благодаря чему можно получить хорошие результаты без увеличения числа обслуживаемых марок [5];

направленность стратегических целей автосервиса на решение проблем клиентов, а не на увеличение среднего чека [7];

повышение скорости обратной связи от сотрудника и постоянный мониторинг [3].

Кроме того, как справедливо отмечают в своих исследованиях

А.А. Соловьев с соавторами, выполнение наиболее востребованных видов услуг, диагностирования с установлением требующих исправления параметров автомобиля, а также выявление деталей и частей, требующих их восстановления и замены, должны быть не только направлены на повышение качества и конкурентоспособности, но и увязаны с требованиями международных стандартов (например, серии ISO 14020), касающихся вопросов проверки экологической безопасности ремонтируемых легковых автомобилей [6].

Как правило, предприятия, имеющие систему менеджмента качества и контролирующие качество процессов оказываемых услуг, могут успешно конкурировать на рынке и соответствовать всем современным требованиям.

Таким образом, наше понимание автосервисной услуги как процесса, а также обеспечение его качества будут являться основой дальнейших исследований при формировании системы управления качеством автосервисных услуг на предприятиях.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Автосервисная отрасль в 2025 году: итоги и перспективы // Движок. URL: <https://dvizhok.su/parts/avtoservisnaya-otrasl-v-2025-godu-itogi-i-perspektivy/> (дата обращения: 03.12.2025).
2. Аналитический отчет «Рынок автосервиса в России». URL: <https://www.autostat.ru/infographics/59238/> (дата обращения: 02.12.2025).
3. Козловский В.Н., Шахов Н.Р. Мониторинг качества работы предприятий автосервиса // Автомобильная промышленность. 2022. № 2. С. 1–5.
4. Лобода В.В. «Автосервис-2022»: уйти в мульти- или остаться в моносервисе? URL: <https://www.autostat.ru/news/52710/> (дата обращения: 05.12.2025).
5. Резников П.Г., Семисалов А.А. Эффективность и качество (цифровизация в управлении автосервисом) // Нормирование и оплата труда в промышленности. 2020. № 5. С. 58–65.
6. Соловьев А.А., Осташов А.Д., Скворцова Г.Г. Совершенствование управления качеством услуг на предприятиях технического обслуживания автотранспортных средств // Современное состояние экономических систем: экономика и управление: сборник научных трудов II Международной научной конференции, Тверь, 23–24 марта 2020 года / под общ. ред. Д.В. Розова, Г.Г. Скворцовой. Тверь: ООО «СФК-офис», 2020. С. 364–371.
7. Учет влияния качества и стоимости запасных частей в управлении запасами автосервиса / А.С. Гришин [и др.] // Мир транспорта и технологических машин. 2022. № 3-5 (78). С. 120–127.