

## УПРАВЛЕНИЕ ПОСЛЕПРОДАЖНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

Д. И. Долгов (к.э.н., доцент кафедры менеджмента и экономики образования  
МордГПИ им. М. Е. Евсевьева),  
Е. А. Прохорова (МордГПИ им. М. Е. Евсевьева, студентка)

В узком смысле слова, управление применимо ко всем видам деятельности промышленных предприятий, в том числе, и к послепродажному обслуживанию, осуществляемому сервисными организациями.

Управление деятельностью сервисной организации, оказывающей услугу потребителю (заказчику) на основании договора об оказании услуги (выполнении работы), который оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ), сводится к контролю за всеми видами деятельности по оказанию услуг послепродажного обслуживания.

В договоре (квитанции) указываются следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- вид услуги;
- цена услуги;
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами РФ или договором, либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем услуги потребителю.

Договор об оказании услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т. п.

Если документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуги, утрачен, услуга оказывается на основании письменного заявления потребителя по

предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

Предварительный заказ на оказание услуги оформляется с составлением документа (заказа или квитанции). Предварительные заказы принимаются работником сервисной организации лично у потребителя, по телефону, почте, электронной почте.

Сервисная организация (исполнитель) выполняет услугу в соответствии с условиями договора. Качество услуги должно соответствовать качеству, указанному в договоре. Если в договоре не рассматривается качество услуги, сервисная фирма обязана оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если потребитель при заключении договора поставил в известность исполнителя о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству услуги, то предоставляемая услуга должна соответствовать этим требованиям.

Сервисная организация (исполнитель) обязана оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

Сроки исполнения услуги должны соответствовать срокам, указанным в договоре. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги. При оказании услуг на дому у потребителя сервисная организация обеспечивает явку своего специалиста по сервису в согласованное с потребителем время. Материалы для выполнения заказа должны соответствовать установленным требованиям, что должно подтверждается документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит, согласно законодательству Российской Федерации, обязательному подтверждению.

Сервисная организация (исполнитель услуги) обязана предупредить потребителя и остановить оказание услуги до его указаний при обнаружении:

- непригодности или недоброкачества переданных потребителем исполнителю материала, оборудования, технической документации или вещи для переработки (обработки);
- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);
- иных, не зависящих от исполнителя обстоятельствах, которые могут отрицательно повлиять на результаты выполняемой работы либо возможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение, в разумный срок не заменяет не пригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменяет указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не принимает других необходимых мер для устранения

обстоятельства, которые могут испортить вещь, ее годность, сервисная организация (исполнитель) вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением, убытков.

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет о расходовании материала и вернуть его остаток, либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

Если материал (вещь), принятый от потребителя, полностью или частично утрачен или поврежден, сервисная организация (исполнитель) обязана в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двухкратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала, (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив сервисной организации часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора.

Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Потребитель обязан в сроки, предусмотренные договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе, потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы (услуги) или уклонения от приемки сервисная организация вправе письменно предупредить потребителя и по истечении двух месяцев со дня предупреждения продать результат работы за разумную цену. Средства,

вырученные от продажи, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, вносятся в депозит в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) сервисная организация несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и договором.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от организации сервисного обслуживания:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала аналогичного качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки оказанной услуги в установленный указанным договором срок работниками организации не устранены. Потребитель может расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или другие существенные отступления от условий договора и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя.

Ниже представим еще один, более конкретный и логически строгий вариант классификации сервиса с шестью укрупненными единицами (хотя в целом и данный вариант вряд ли способен охватить все многообразие сервисных занятий):

- производственный сервис (услуги по ремонту техники, услуги на базе высоких технологий, включая предпродажные и постпродажные услуги);
- сервис сферы общественного устройства (услуги по обороне, охране общественного порядка, развитию национальной финансовой системы и др.);
- социально-культурный сервис (предполагает два уровня: общественно значимый и индивидуально необходимый). К данной разновидности относятся дошкольное воспитание, туристические, художественно – эстетические, досуговые и другие услуги;
- сервис в сфере обращения товаров и услуг (торговля, общественное питание, коммуникационные и транспортные услуги, услуги складского хозяйства и др.);

- хозяйственно – бытовой сервис (городское хозяйство, бытовое обслуживание населения, включая удовлетворение индивидуальных потребностей граждан).

Выше были рассмотрены отличительные качества сервисной деятельности, которые выделяют ее на фоне не сервисных видов хозяйственно-экономической активности. Теперь укажем те свойства сервиса, которые, напротив, сближают его с промышленным производством.

Труд и полезные усилия субъектов сервисной деятельности, совершаемые по отношению к тем, кому они нужны, делают их производителями услуг в такой же степени, как и производство товаров. В качестве производителей выступают целостные коллективы, а также конкретные работники предприятий сервиса, генераторы новых идей и технологий в сервисе, менеджеры, предприниматели.

Полезные усилия производителей направлены на потребителей сервиса - покупателей, клиентов, заказчиков, посетителей, пользователей. Работники предприятия и фирм, производя услуги, предоставляют потребителям определенные блага, пользу, удобства. При этом произведенные услуги приобретают потребительскую стоимость, которая равна затратам общественного труда на ее производство. В этом случае услуги выступают в качестве товара, являясь важным элементом сервисной деятельности.

В современном обществе разные виды и направления сервисной деятельности плотно соприкасаются с результатами промышленного производства. Так, субъекты сервисной деятельности доводят до потребителя (продают), а затем нередко ремонтируют и обслуживают:

- бытовую технику, личные транспортные средства;
- одежду, предметы интерьера;
- продовольственные товары;
- товары, используемые в обучении и индивидуальном развитии (книги, компьютеры);
- товары для развлечения и отдыха (компакт-диски, музыкальные синтезаторы, игровые автоматы) и др.

К тому же конечный этап многих производств вторичного сектора (строительные работы, электро-, вода- и газоснабжение), а также товары, создаваемые в пищевой, легкой промышленности, автомобилестроении и т. д., напрямую связаны со сферой услуг.

Таким образом, сервисная деятельность современного типа приобретаем индивидуализированный характер, ориентируясь на личные и групповые запросы потребителей. Но одновременно она во много опосредуется индустриальным производством, выходя на обслуживание массового потребителя. Все это позволяет говорить о производстве сервисного продукта в развитых странах или о наличии в них индустрии сервиса. В настоящее время правомерно сказать «индустрия перевозок», «индустрия туризма», «индустрия развлечений»,

«индустрия образования». Все указанные направления сервисной деятельности, опираясь на технику и технологии организации труда промышленного типа, способны обслуживать тысячи и миллионы потребителей за короткий период времени.

- Процесс управления обеспечивается профессионально подготовленными специалистами в области управления, которые формируют организации и управляют ими путем постановки целей и разработки способов их достижения. Умение ставить и реализовывать цели основатель школы научного менеджмента Ф.У. Тейлор определял как искусство точно знать, что предстоит сделать и как сделать это самым лучшим и дешевым способом. Этим искусством должна обладать определенная категория людей - менеджеры, чья работа состоит в организации и руководстве усилиями всего персонала для достижения целей. Они обеспечивают условия для производительного и эффективного труда занятых в организации работников и получение результатов, соответствующих целям. Поэтому управление - это еще и умение добиваться поставленных целей, направления труд, интеллект, мотивы поведения людей, работающих в организации.

- В узком смысле слова, управление применимо ко всем видам деятельности промышленных предприятий, в том числе, и к послепродажному обслуживанию, осуществляемому сервисными организациями. Сервисные организации (исполнитель) оказывают услугу потребителю (заказчику) на основании договора об оказании услуги (выполнении работы), который оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ).

- Сервисная организация (исполнитель) обязана оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем. Сроки исполнения услуги должны соответствовать срокам, указанным в договоре. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги. При оказании услуг на дому у потребителя сервисная организация обеспечивает явку своего специалиста по сервису в согласованное с потребителем время. Материалы для выполнения заказа должны соответствовать установленным требованиям, что должно подтверждается документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит, согласно законодательству Российской Федерации, обязательному подтверждению.