

УДК 338.312

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СТРОИТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Коробкова Н.А.

к.э.н., доцент,

*ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и
строительства»,*

Пенза, Россия

Мезинова М.В.

студент,

*ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и
строительства»,*

Пенза, Россия

Аннотация

В статье рассмотрено предоставление послепродажного обслуживания в строительной организации. В ней обосновано место послепродажного обслуживания в деятельности строительных организаций. Выявлены методы изучения существующей технологии послепродажного обслуживания. Проанализирована деятельность МУП «Пензгорстройзаказчик» по организации гарантийного и послегарантийного обслуживания, выявлено влияние технологии послепродажного обслуживания на результаты деятельности организации. На основе полученной информации были разработаны рекомендации, которые помогут улучшить систему послепродажного обслуживания МУП «Пензгорстройзаказчик».

Ключевые слова: послепродажное обслуживание, гарантийное обслуживание, строительная организация.

***EFFICIENCY IMPROVEMENT OF AFTER-SALE SERVICE IN
CONSTRUCTION ORGANIZATION***

Korobkova N.A.

Ph.D., associate professor,

Penza State University of Architecture and Construction,

Penza, Russia

Mezinova M.V.

student,

Penza State University of Architecture and Construction,

Penza, Russia

Annotation

The article considers the provision of after-sales service in a construction company. It justifies the place of after-sales service in the activities of construction organizations. Identified methods for studying the existing technology after-sales service. Analyzed the activities of "Penzgorstroyzakazchik" on the organization of warranty and post-warranty service, revealed the impact of after-sales service technology on the performance of the organization. Based on the information received, recommendations have been developed that will help improve the after-sales service system of Penzgorstroyzakazchik.

Key words: after sales service, warranty service, construction organization

Компании, работающие на рынке строительных услуг, занимаются оказанием работ, либо результатом их деятельность является возведение (создание) законченных объектов. Не зависимо от специализации результатом деятельности строительных организаций являются технически сложные объекты либо услуги. При приобретении таких услуг потребитель серьезное внимание уделяет наличию послепродажного сервиса. Следовательно,

конкурентоспособность строительной организации зависит от эффективности послепродажного обслуживания.

Актуальность рассмотрения вопросов развития гарантийного обслуживания усиливается для строительных организаций, так как наличие гарантии отражено в законах. Однако, конкурентоспособные предприятия выполняют послепродажное обслуживание не только в рамках гарантийных обязательств, установленных законом, но и на более высоком уровне. Объем и качество технического обслуживания оказывают влияние на потенциальных потребителей как при первичном приобретении изделия, так и особенно при его обновлении. Оказание услуг, связанных с потреблением сложных технических продуктов, является одним из средств создания системы тесных связей между производителем и его потребителем. Оно способствует закреплению клиентуры и обеспечивает устойчивость и рост доходов строительных организаций [1]. Наряду с этим обеспечивается постоянная циркуляция все большего объема технической и коммерческой информации в соответствующей сфере [3].

Специфика сферы услуг определяется особенностями услуг как товара. Услуги неосвязаемы, неотделимы, отличаются непостоянством качества и не подлежат хранению. Поэтому перед строительными компаниями стоит задача не просто оказать качественную услугу, но и обеспечить для потребителя правильное восприятие ее качества. Зачастую потребитель, не имея специальных знаний и компетенции, не может оценить насколько фирма качественно выполнила строительные работы. В этом случае предоставлении послепродажного сервиса и гарантий является для потребителя сигналом, свидетельствующим о предоставлении услуги должного уровня качества.

Следует отметить, что в строительной отрасли качество услуг зависит от условий эксплуатации объекта. Оказывая услуги послепродажного обслуживания, строительная организация может проконтролировать эти условия и снизить их негативное воздействие. Следовательно, в

послепродажном обслуживании может быть заинтересована и сама организация.

В теории послепродажное обслуживание – это комплекс мероприятий по установке, наладке, монтажу, устранению недостатков, оказываемых производителем (продавцом) клиенту в течении определенного срока.

Для технически сложных изделий послепродажное обслуживание принято разделять гарантийное и постгарантийное. В строительной отрасли срок гарантийного обслуживания составляет от 3 до 5 лет в зависимости от вида работ. Гарантийное обслуживание является бесплатным для потребителя.

Постгарантийное обслуживание предоставляется по желанию организации, он может включать отдельный перечень работ, не оговоренных законом, может распространяться на дополнительный перечень работ и услуг не отраженных в законе, например, в виде дополнительных гарантий на отдельные виды работ. Его срок определяется желанием организации, однако чем он больше, тем более солидной выглядит работа организации в глазах потребителей.

Нередко в гарантийный сервис включается обучение персонала покупателя, проверка работы проданного оборудования, проведение различных профилактических работ, замена отдельных деталей, частей и узлов. Поэтому некоторые виды послепродажного сервиса носят название технического обслуживания [2].

Проанализируем особенности организации и оказания послепродажного обслуживания в строительной организации на примере муниципального унитарного предприятия «Пензагорстройзаказчик».

В настоящее время данная организация является одним из МУП крупнейших застройщиков города Пензы. Компания занимается строительством и последующей реализацией жилых объектов в городе Пенза. Организация ведет технический надзор объектов и различные виды

строительных работ. Важным направлением деятельности компании является комплексная застройка, предлагающая клиентам жилье в многоквартирных домах, благоустроенные внутридворовые территории и нежилые помещения для технического комплекса. Компания занималась проектированием школ, дошкольных детских учреждений, жилых домов, инженерных коммуникации широкого спектра назначения, а также троллейбусные линии.

В 2012 году сдано в эксплуатацию 2 жилых дома, общей площадью 16 676,7 м². В 2013 году сдано в эксплуатацию 2 жилых дома, общей площадью 34 165,4 м². В 2015 году сдано в эксплуатацию 5 жилых домов, общей площадью 67 445 м². В 2016 году сдано в эксплуатацию 4 объекта капитального строительства, общей площадью 44 731,1 м². В 2017 году сдано в эксплуатацию 3 объекта капитального строительства, общей площадью 31 959,0 м².

Объем выполненных работ и затрат (без НДС) на объектах строительства в 2012 году составил 746 574,5 тыс. руб., в 2013 году – 1 523 029,5 тыс. руб., в 2014 году - 1 583 363 тыс. руб., в 2015 году - 1 193 753 тыс. руб., в 2016 году - 1 029 607 тыс. руб., в 2017 году - 748 835 тыс. руб.

Эти показатели упали в 2017 году в связи с экономическим кризисом, который значительно уменьшил спрос на недвижимость.

Послепродажное обслуживание МУП «Пензгорстройзаказчик» подразделяется на юридическое и техническое. Для более подробного анализа послепродажного обслуживания данной организации обратимся к договору участия в долевом строительстве многоквартирного жилого дома.

Изначально, МУП «Пензгорстройзаказчик» гарантирует, что до заключения договора с первым участником долевого строительства многоквартирного дома получено заключение Госжилстройтехинспекции Пензенской области от 25 апреля 2018 г. №10 «О соответствии застройщика и проектной декларации требованиям, установленным частью 2 статьи 3, статьями 20 и 21 Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ». Этот пункт

подтверждает, что организация получила все необходимые разрешения на строительство жилого дома и по завершению строительства жилой дом соответствует всем установленным нормативам.

Застройщик обязуется обеспечить государственную регистрацию договора, предоставив в Управление Росреестра по Пензенской области документы, обязанность предоставления которых возлагается на Застройщика в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Стоит отметить, что менеджеры по реализации недвижимости МУП «Пензгорстройзаказчик» оказывают все необходимые консультации по юридическому обслуживанию, составляют пакет необходимых документов для каждого покупателя, исходя из их социального и экономического положения. Несмотря на то, что эти услуги не входят в перечень обслуживания клиентов, сотрудники МУП «Пензгорстройзаказчик» делают их абсолютно бесплатно. Это создает положительное мнение у покупателей недвижимости, а значит, положительно влияет на репутацию и имидж организации.

Гарантийный срок на Объект долевого строительства составляет 5 лет, за исключением технологического и инженерного оборудования, входящего в состав Объекта долевого строительства, гарантийный срок которых составляет 3 года. Указанный гарантийный срок исчисляется со дня подписания акта о передаче Объекта долевого строительства.

Изучив претензии Участников долевого строительства, можно сделать вывод, что одной из самых распространенных проблем является выход из строя оконного механизма.

Также участники долевого строительства обращаются с письменными претензиями в случае протечки радиаторов отопления, по вопросам исправности индивидуальных счетчиков учета и несовершенств внутридворовой территории.

По каждому письменному обращению собирается экспертная комиссия, которая выезжает на место, оценивает обоснованность претензии участника долевого строительства и определяет способ устранения причины обращения.

Таким образом, можно сделать вывод, что послепродажное обслуживание МУП «Пензгорстройзаказчик» имеет свои достоинства и недостатки. К достоинствам можно отнести консультации менеджеров МУП «Пензгорстройзаказчик» юридическому обслуживанию, составление индивидуальных пакетов необходимых документов для каждого покупателя, исходя из их социального и экономического положения. Несмотря на то, что эти услуги не входят в перечень обслуживания клиентов, сотрудники МУП «Пензгорстройзаказчик» делают их абсолютно бесплатно. Это создает положительное мнение у покупателей недвижимости, а значит, положительно влияет на репутацию и имидж организации.

Недостатком послепродажного обслуживания является срок рассмотрения письменной претензии и ответа на нее, который составляет один месяц с момента получения. Однако бывают аварийные поломки (протечка труб, радиаторов, неисправности проводки), которые требуют незамедлительного устранения. Поэтому поступившие от Участников долевого строительства претензии должны сортироваться по степени срочности их устранения.

Изучив претензии Участников долевого строительства, можно сделать вывод, что одной из самых распространенных проблем является выход из строя оконного механизма.

Во всех объектах долевого строительства, которые реализуются в МУП «Пензгорстройзаказчик», установлены пластиковые окна, причинами поломки которых могут быть:

➤ износ уплотнителей (вследствие наблюдается уменьшение плотности прилегания створок);

- негерметичные монтажные швы (вследствие на окнах образуется конденсат);
- неправильная эксплуатация (вследствие целостность стеклопакетов и механизмов может быть нарушена);
- усадка строения (вследствие может наблюдаться деформация оконной рамы).

Установку оконных конструкций в МУП "Пензгорстройзаказчик" осуществляет подрядная организация. Устранить эту проблемы можно двумя способами: установить контроль качества над работами подрядной организации, либо прибегнуть к услугам другой компании.

Эффективным решением данной проблемы может стать применение видеорегистрационного контроля качества строительных конструкций.

В последние годы получили распространение методы регистрационного контроля качества, заключающиеся в регистрации значений контролируемых параметров производимой продукции, используемого сырья и самих производственных процессов.

Практика успешного применения видеорегистраторов на предприятиях стройиндустрии и в других отраслях промышленности подтверждает целесообразность такого их применения и на строительных площадках.

Для обеспечения возможности видеорегистрации в таких условиях необходимо применять видеорегистраторы в погодоустойчивом и антивандальном исполнении, оснащенные защитными фильтрами и обладающие достаточно высокими показателями разрешения, емкости аккумуляторов и карты памяти [4].

В условиях когда производитель обеспечивает высококачественный сервис, он тем самым создает условия для стабильности рынка и обеспечивает стабильный спрос на свою продукцию. Для строительной отрасли, наличие

гарантий является не только обязательным условием работы, но и позволяет сформировать имидж стальной и надежной компании.

Для строительной компании МУП «Пензгорстройзаказчик» наиболее серьезной является проблема контроля качества за деятельностью субподрядных организаций, которые зачастую оказывают некачественные услуги. Решению данной проблемы может служить использование видеорегистраторов.

Библиографический список:

1. Амирова Д.Р., Коробкова Н.А., Перевалов Д.В. Предпосылки формирования и проблемы развития маркетинга взаимодействия в строительной отрасли// Российская экономика в условиях новых вызовов современной эпохи материалы Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 95-летию со дня рождения М. А. Валюгина – первого декана экономического факультета Национального исследовательского Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарева. 2017. С. 98-102.

2. Герасимов К.Б. Управление послепродажным обслуживанием потребителей // Экономика и управление народным хозяйством: сборник статей VI Международной научно-практической конференции. Под редакцией Б.Н. Герасимова. – П: Автономная некоммерческая научно-образовательная организация «Приволжский Дом знаний», – 2015. – С.142-148.

3. Ерохин Р. Г., Свешников Н. Г. Особенности и специфика маркетинговых инноваций в программах послепродажного обслуживания // АНИ: экономика и управление. – 2014.– №1 (6).– С.37.

4. Соболев В. В., Бабкин О. А. Моделирование и оптимизация условий применения видеорегистрационного контроля качества при строительстве зданий // Интернет-журнал Науковедение.– 2014. – №6 (25).– С.2-10.

Оригинальность 73%