

# **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З РЕМОНТУ ЕЛЕКТРОПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ З ТОЧКИ ЗОРУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**Траченко Л.А., к.е.н., ст. викладач**

**Одеський державний економічний університет**

Тези розкривають проблеми щодо якості надання послуг з ремонту електропобутової техніки та визначено критерії оцінювання їх якості з точки зору захисту прав споживачів

За останні роки намітилася тенденція до розширення сфери таких послуг як ремонт побутової техніки, хімчистка, пральні, прокат. Спостерігається збільшення зайнятості в цій сфері, зростання технічної оснащеності праці, впровадження все більш досконалих технологій. Це потребує більш детального дослідження питань сфери послуг. Особливо актуальними є проблеми щодо забезпечення якості в сфері послуг. У відповідь на збільшення скарг споживачів щодо неякісного надання, зокрема, побутових послуг постали питання оцінювання їх якості, визначення критеріїв, захисту прав споживачів при їх наданні.

Якість побутового обслуговування є темою дослідження багатьох зарубіжних і вітчизняних науковців. Вагомий внесок у загальні теоретичні надбання науки й розвитку сфери послуг, зокрема, зроблено в наукових працях В. В. Апопія, І.І. Олексіна, О.Н. Партала, Б. Рендера, Р.О. Рассела, Р.Г. Мердика [1-4]. В основній масі робіт виділено тісний зв'язок між рівнем якості окремих видів послуг та ефективністю виробництва. Проте недостатньо уваги надано питанням щодо визначення критеріїв якості послуг з ремонту електропобутової техніки з точки зору захисту прав споживача.

Метою тез є визначення критеріїв оцінювання якості послуг з ремонту електропобутової техніки з точки зору захисту прав споживачів.

Виконання кожного замовлення по обслуговуванню і ремонту

електропобутової техніки є індивідуальною послугою хоча б тому, що вимоги різних споживачів різні. Тому вимоги до послуг повинні чітко встановлюватися у вигляді характеристик, які споживач може побачити й оцінити.

З метою ефективного оцінювання процесу надання послуг з ремонту електропобутової техніки поділимо його на три етапи, на кожному з яких спробуємо визначити критерії якості (рис.1).



Рис.1. Критерії оцінювання якості надання послуг з ремонту електропобутової техніки

Для досягнення мети скористаємося статистичними методами управління та контролю якості, а саме: діаграмами Ісікави та Парето [ 4 ].

Параметри, що впливають на якість послуг з ремонту електропобутової техніки на етапі *приймання* схематично відображено на рис.2.

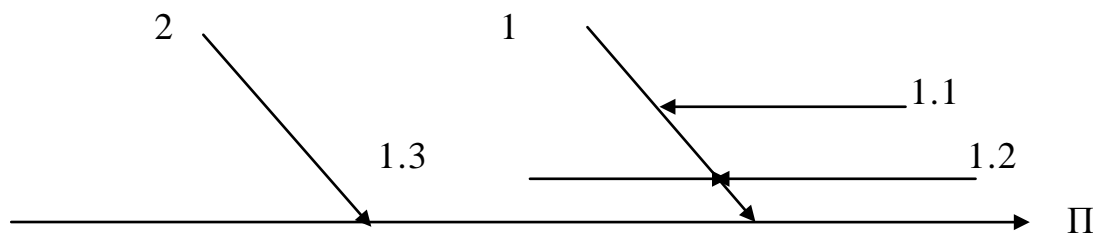


Рис. 2. Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість послуг з ремонту електропобутової техніки на етапі *приймання електропобутової техніки в ремонт*

де П - проблема (якість етапу приймання електропобутової техніки в

ремонт)

1 - якість діагностики;

1.1 - вибір діагностичних параметрів і нормативів;

1.2 - матеріально-технічна база;

1.3 - кваліфікація виконавця;

2 - оформлення документації (щодо приймання в ремонт електроприладу).

Параметри, що впливають на якість послуг з ремонту електропобутової техніки на етапах *виробництва* та *видачі з ремонту* визначено за аналогічною схемою.

У результаті оцінювання визначились першочергові причини (критерії) та другорядні, за якими доцільно оцінювати якість надання послуг з ремонту електропобутової техніки на кожному з трьох етапів. Зведемо їх в таблицю 1.

Таблиця 1

Взаємозв'язок ідентифікованих причин, які впливають на якість надання послуг з ремонту електропобутової техніки на трьох етапах

Етапи	Причини	
	Першочергові	Другорядні
Приймання в ремонт електроприладів	Якість діагностики	1.1-вибір діагностичних параметрів і нормативів; 1.2 - матеріально-технічна база; 1.3 - кваліфікація виконавця.
	Оформлення документації про приймання	
Виробництво	Надійність технології	1.1 - якість і відповідність електроприладу; 1.2 - якість і відповідність запасних частин та матеріалів; 1.3 - дотримання технічних умов і нормативів; 1.4 - повторна діагностика; 1.5 - кваліфікація виконавця послуги.
Видача з ремонту	Надійність приймального контролю	1.1- наявність нормативної документації 1.2 - матеріально-технічна база 1.3 - кваліфікація виконавця.
	Оформлення супровідної документації	

Для оцінювання використано скарги Головного Одеського обласного управління у справах захисту прав споживачів. Результати дослідження відображено в таблиці 2.

Вплив на якість надання послуг з електропостачання за першочерговими причинами

Критерії	Скарги	Ск. №1	Ск. №2	Ск. №3	Ск. №4	Ск. №5	Ск. №6	Кількість невідповідностей	%	Кумулятивний %
1.	якість діагностики	-	+	-	+	-	-	4	45	45
2.	оформлення документації щодо приймання в ремонт	+	+	-	+	-	+	2	22,5	67
3.	надійність технології	+	+	+	-	+	+	1	11	78
4.	надійність приймального контролю	+	-	+	+	+	+	1	11	89
5.	оформлення супровідної документації	+	+	+	+	-	+	1	11	100

За даними таблиці 2 побудовано діаграму Парето (рис.2).

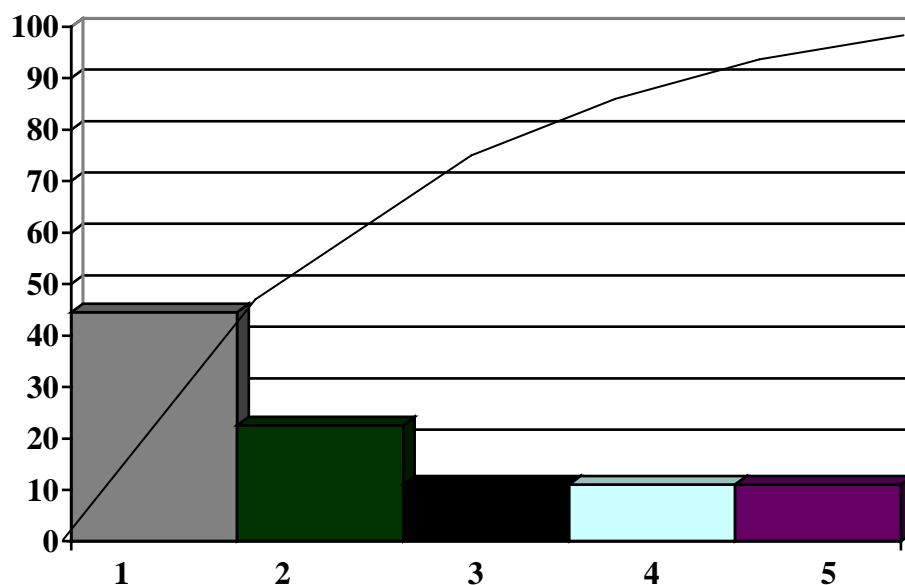


Рис.2. Діаграма Парето за причинами надання неякісної послуги з ремонту електропобутової техніки

де 1 – якість діагностики;

2 - оформлення документації щодо приймання в ремонт;

3 - надійність технології;

4 – надійність приймального контролю;

5 - оформлення супровідної документації.

У результаті аналізу визначено, що найбільший вплив на якість надання послуг з ремонту електропобутових приладів з точки зору захисту прав споживачів має першорядна причина (критерій) якість діагностики.

Визначивши відсоткове співвідношення впливу другорядних факторів, можна відмітити, що найбільший вплив на першопричину якість діагностики має другорядний фактор кваліфікація виконавця. Ця інформація є основою для прийняття управлінських рішень.

Таким чином, розроблено підхід щодо визначення критеріїв оцінювання якості надання послуг з ремонту електропобутової техніки на трьох етапах виробничого процесу. Оцінювання якості послуг на кожному етапі за допомогою діаграм Ісікави та Парето та з використанням скарг споживачів є засобом, спрямованим на захист їх прав. Результати наведених тез доцільні до впровадження підприємствами сфери послуг з ремонту побутової техніки та управлінню захисту прав споживачів.

### **Література**

1. Апопій В. В. Організація і технологія надання послуг: Навч. посіб./ В. В. Апопій, І. І. Олексин, Шутовська Н. О. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.
2. Віхров О. П. «Правове регулювання господарських відносин в окремих галузях економіки»: Курс лекцій./ О. П. Віхров – Чернігів: КП «Видавництво «Чернігівські обереги», 2003. – 207 с.
3. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика. К. Хаксевер., Б. Рендер, Р. О. Рассел, Р. Г. Мердик. – СПб : Питер, 2002. – 782с.
4. Партал О.Н. Поиск неисправностей и ремонт электробытовых приборов / О. Н. Партал – СПб: Наука и техника: 2010. – 400 с.
5. Зорин В.А., Павлов А.П., Пегачков А.А. Контроль качества продукции и услуг : Учебное пособие. / В. А. Зорин, А. П. Павлов, А. А. Пегачков – М. : МАДИ (ГТУ), 2007 – 82 с.