

ВЛИЯНИЕ МЕХАНИЗМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

А.Н. Масякин

УК ООО «Тамбовская топливная компания», г. Тамбов

Рецензент О.В. Воронкова

Ключевые слова и фразы: защита прав потребителей; качество продукции; конкуренция на рынке; производственная и финансово-хозяйственная деятельность; система управления качеством.

Аннотация: Механизм защиты прав потребителей опирается на производство, основанное на системе управления качеством. Современная система управления качеством – это деятельность, направленная на создание таких условий функционирования процессов производственной и финансово-хозяйственной деятельности, которые необходимы и достаточны для выпуска конкурентоспособной продукции.

Современная концепция управления качеством продукции опирается на стандартизацию, метрологию и взаимозаменяемость компонентов продуктов. Реализация социально-экономического механизма защиты прав потребителей в обеспечении качества продукции проводилась на базе ООО «Тамбовская топливная компания». Сейчас практически в каждом регионе производители и сбытовые компании нефтепродуктов уделяют повышенное внимание своей репутации поставщиков хорошей продукции и создают системы контроля и управления качеством.

Среди участников рынка нефтепродуктов существует мнение, что в системе добровольной сертификации выгоднее и дешевле участвовать небольшим малоизвестным компаниям, у которых нет крупной сети АЗС. К примеру, ООО «Тамбов-Ресурс», работающее над получением сертификата соответствия, владеет тремя АЗС и сознает, что если уж получать сертификат соответствия, то на всю сеть АЗС. Хотя «Тамбовская топливная компания», партнером которой является ООО «Тамбов-Ресурс», – раскрученный брэнд, и потребители доверяют качеству реализуемого им бензина и без дорогостоящего сертификата.

Масякин А.Н. – советник Управляющей компании ООО «Тамбовская топливная компания», г. Тамбов.

Компании необходима собственная система контроля качества нефтепродуктов. К тому же, если ставить целью аудит своей деятельности, то надо делать это по международным стандартам, например, ISO 9000: 2000. Такая система позволяет потребителю выбрать качественный товар, гарантирует высокое качество и является одним из инструментов защиты прав потребителей.

Лицензирование АЗС как пожароопасных производственных объектов актуально для многих заправочных сетей. В свое время неоднозначность суждений и трактовок законодательства устранил Высший арбитражный суд РФ, постановив необходимость лицензирования [6]. Как показывает практика, проблем с обучением персонала, необходимым для получения лицензии, у владельцев АЗС практически не возникает. Практически все работники станций имеют свидетельство о сдаче пожарно-технического минимума. Чаще возникают вопросы с повышением квалификации инженерно-технического персонала. Также при предоставлении документов многие забывают, что Федеральным законом № 80 [7] добавлены новые требования: соискатель лицензии должен предоставлять в пакете документов материалы, подтверждающие возможность выполнения им лицензионных требований и условий. Участники тамбовского рынка нефтепродуктов отмечают, что система добровольной сертификации по некоторым пунктам дублирует лицензирование. Поэтому они готовы выйти на федеральный уровень с инициативой заменить на территории области процедуру лицензирования на местную систему сертификации, поскольку эта более комплексная проверка позволяет составить полную картину состояния АЗС. В этом случае споры о том, нужна ли сертификация или нет, прекратятся – процедура станет обязательной.

Компания ООО «Тамбов-Ресурс» добилась повышения качества обслуживания покупателей путем внедрения системы контроля качества продукции, реконструкции автоматических заправочных станций, установки нового оборудования, «ухода» под товарный знак, который широко известен автолюбителям, установки эффективных рекламных знаков.

В 2007 году в ходе кампании по внедрению элементов системы качества, в целях повышения удовлетворенности покупателей и улучшения качества обслуживания клиентов были оборудованы магазины на АЗС, улучшен сервис обслуживания клиентов, расширен ассортимент продукции и услуг: открыты дополнительные мини-кафе и автомойки.

По статистическим данным прирост реализации нефтепродуктов по АЗС №1 составил в среднем за 2006–2007 гг.:

Дизельное топливо, л	+30,125
Аи-80, л.....	+25,875
Аи-92, л.....	+108,75
Аи-95, л.....	+11,625
Итого, л.....	+176,375

Это позволяет получить ежедневную дополнительную выручку:

Дизельное топливо, руб.	542,25
Аи-80, руб.	388,12
Аи-92, руб.	2066,25
Аи-95, руб.	232,50
Итого, руб.	3229,12

Динамика роста ежедневного дохода на АЗС № 1 и № 2:

Дизельное топливо, руб.	50082,50
Аи-80, руб.	1993,12
Аи-92, руб.	11276,50
Аи-95, руб.	5612,50
Итого, руб.	68964,62

Динамика ежемесячного увеличения дохода на АЗС № 1 и № 2:

Дизельное топливо, руб.	936011,40
Аи-80, руб.	59793,60
Аи-92, руб.	338295,00
Аи-95, руб.	168375,00
Итого, руб.	1502475,00

Для сохранения качества топлива во время транспортировки на ООО «Тамбов-Ресурс» используются бензовозы, ранее перевозившие топливо либо однородное, либо с большим запасом качества, то есть дизельное топливо перевозится после перевозки дизельного топлива, А-76 или после А-76 или после Аи-92 или после Аи-95. Это позволяет не ухудшать качество топлива.

ООО «Тамбовская топливная компания» планирует наладить контроль за качеством нефтепродуктов с помощью «Мобильных лабораторий», состоящих из микроавтобусов со специальным оборудованием, позволяющих не только контролировать качество бензина, но и проверять жалобы на недолив. Маршруты должны быть организованы таким образом, чтобы радиус действия составлял не более 200 км, и они могли в случае жалоб потребителей добраться до конфликтного места за два-три часа. Возможно будут созданы условия, при которых автовладельцы смогут контролировать качество топлива самостоятельно с помощью установленных мини-лабораторий на каждой АЗС.

Для защиты прав потребителей компания планирует открыть корпоративные «горячие линии», установить телефоны для жалоб прямо на АЗС. Информация от клиента будет поступать региональному партнеру, а запись разговора будет дублироваться в головной компании, что исключит ситуации с замалчиванием жалоб.

Система управления качеством продукции компании – это основа для проведения инноваций, которые позволяют компании приспособиться к непрерывно меняющемуся рынку и непостоянству требований клиентов.

В процессе внедрения элементов системы управления качеством на ООО «Тамбов-Ресурс» произведена замена устаревших моделей топливно-раздаточных колонок на современные. Вместо морально устаревших стрелочных топливно-раздаточных колонок, способных подавать только

один вид топлива, так как они оборудованы только одним топливно-раздаточным краном, установлены многотопливные колонки с электронным циферблатом, отпускающие топливо сразу в два автомобиля и программируемые через специальное программное обеспечение. Появилась возможность заливать топливо «до полного бака», «на сто рублей».

Реализация проекта внедрения элементов системы управления качеством позволила установить навесы для защиты топливно-раздаточных колонок и клиентов от осадков и расширить асфальтное покрытие для заезда и выезда автотранспорта. Наняты работники, для обслуживания подъезжающих автомобилей так называемые «пистолетчики», введена специальная униформа для младшего обслуживающего персонала.

Стелы, фризы навесов, топливно-раздаточные колонки выкрашены в цвета ООО «Тамбовская топливная компания», которая позиционируется в средствах массовой информации как поставщик качественного топлива для предприятий Тамбовской области. Работники АЗС одеты в одежду фирменного цвета ООО «Тамбовская топливная компания».

Регулярно проводимая самооценка качества работы сотрудников и удовлетворенности потребителей позволяет разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия по защите прав потребителя в обеспечении качества продукции.

Система управления качеством обязывает повышать уровень компетенции всех работников от специалистов по маркетингу до инженеров и рядовых специалистов компании, предлагает пересмотреть свое отношение к труду и качественно выполнять текущие обязанности с учетом модели развития бизнеса, которую реализует компания.

В конце тысячелетия мир объединяет свои информационные и интеллектуальные ресурсы, открывая к ним доступ.

Список литературы

1. Масякин, А.Н. Защита прав потребителя в сфере ЖКХ / А.Н. Масякин // Состояние и развитие топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства России : сб. науч. ст. междунар. конф. – Тамбов, 2007.
2. Масякин, А.Н. Проблемы защиты прав потребителя на автозаправках ТЭК / А.Н. Масякин // Состояние и развитие топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства России : сб. науч. ст. междунар. конф. – Тамбов, 2007.
3. Масякин, А.Н. Новые тенденции регулирования качества в российском законодательстве / А.Н. Масякин // Достижения ученых 21 века : сб. науч. ст. 3-й Междунар. конф. – Тамбов, 2007.
4. Масякин, А.Н. Социально-экономический механизм управления качеством продукции / А.Н. Масякин // Вопросы современной науки и практики. Университет им. В.И. Вернадского. – 2007. – № 3(9). – С. 76–83.
5. Масякин, А.Н. Эволюция понятия «потребитель» и его роль в механизме защиты прав потребителя / А.Н. Масякин // Наука и устойчивое развитие общества. Наследие В.И. Вернадского : сб. науч. ст. 2-й Междунар. конф. – Тамбов, 2007.

6. Постановление Президиума Высшего арбитражного суда РФ № 1487/05 от 12.07.2005 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=ARB;n=20871>, свободный.

7. О лицензировании отдельных видов деятельности : федер. закон от 02.07.2005 г. № 80-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.msl-expert.ru/laws/law_1/, свободный.

The Influence of Consumer Protection Mechanism on Quality Control over Products

A.N. Masyakin

Tambov Fuel Company, Tambov

Key words and phrases: consumer protection; products quality; market competition; manufacturing and financial economic activity; quality control system.

Abstract: Mechanism of consumer protection is based on production process through quality control system. Modern system of quality control is the activity aimed at the creation of conditions for manufacturing and financial economic activity which are necessary and sufficient for manufacturing of competitive products.

© А.Н. Масякин, 2008