

# Стандарты качества в автобизнесе

Дмитрий Печковский

# Стандарт Качества для автомобильных компаний

Стандарт качества – требования и планы мероприятий по обеспечению и улучшению качества выпускаемой продукции, предоставляемых услуг на основе установленных критериев, процессов.

Применительно к станциям технического обслуживания

Общая уверенность, что требуемое качество работ проводимых СТОА фактически находит свое отражение в каждом ремонтном заказе и на каждом автомобиле.

При этом обеспечение качественной работы сотрудников является одной из основных задач руководства авторемонтного предприятия.

# Основы стандартов качества

## Стандарты качества основаны на:

1. Требованиях и потребностях клиентов, в том числе и ожидаемых в будущем.  
Цель – превзойти ожидания клиента.
2. Единство цели и направления деятельности предприятия.  
Цель – вовлечение всех работников в решение поставленных задач.
3. Наличие четкого рабочего процесса.  
Цель – Эффективное достижение желаемого результата.
4. Системный подход к управлению.  
Цель – постоянное улучшение эффективности работы
5. Анализ данных и информации  
Цель – Принятие решений основанных на фактах

# Основа для стандартов качества СТОА

## Свободные мастерские

- Требования, ожидания клиентов
- Нормы и требования законодательства
- Нормы и требования производителей

## Мастерские – официальные дилеры

- Требования, ожидания клиентов (CSI исследования)
- Нормы и требования производителя (дилерские стандарты, рабочие процессы, технологии ремонта)

Представительство выступает в роли контрольного органа, определяет специфические условия для данного рынка сбыта.

- Нормы и требования законодательства.

# Соблюдение стандартов

Соблюдение в ходе выполнения работ всех достигнутых с клиентом договоренностей

- Организация СТОА на основании дилерских стандартов (Общие требования к зданию, оборудованию и инструменту, квалификации персонала, наличию ИТ ресурсов, СИ и т.д.)
- Соблюдение рабочих процессов заданных производителем
- Наличие организационной структуры установленного образца
- Анализ показателей работы СТОА
- Наличие системы контроля и организационных планов-мероприятий
- Соблюдение действующего законодательства.

Спасибо за внимание