

КРУГЛЫЙ СТОЛ РОССИЙСКИЙ РЫНОК ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ



Денис Яворский

С начала нового столетия российские строительные предприятия стали активно использовать импортную строительную и землеройную технику, спрос на которую был стабильно высок – до известных моментов, связанных с введением санкций. Приобретались как новые, так и бывшие в использовании машины и оборудование.



Олег Шельдешов

Но что на сегодняшний день происходит в парках спецтехники, где превалируют импортные машины и оборудование, гарантией надежности и безопасности которых считается использование оригинальных запасных частей? Как решаются проблемы организации сервисных услуг, связанных с ремонтом и поддержанием в нормативном состоянии техники импортного производства?

Ответы на эти и другие вопросы дали нашему журналу представители компаний, деятельность которых связана с обслуживанием специализированных машин, находящихся в эксплуатации.

– Готовы ли дилеры ведущих мировых производителей обеспечивать надлежащий ремонт, устранять мелкие неисправности и проводить полное техническое обслуживание техники, ранее реализованной ими на российском рынке?



Эдуард Эльфенбайн

Денис Богданович ЯВОРСКИЙ, коммерческий директор компании NFLG RUSSIA:

– Наша компания занимает лидирующую позицию в производстве смесительных установок, таких как асфальтобетонные, бетонные и грунтосмесительные, а также установок по переработке асфальтогранулята, дробильно-сортировочных комплексов, заводов по переработке и сортировке строительного мусора, заводов по производству песка и дополнительного оборудования. Мы не только производим высокотехнологичную технику для дорожно-строительной отрасли, но и решаем весь спектр задач по оказанию сервисной поддержки нашим клиентам и поставке необходимых запасных частей.



Альберт Файзулов

На поставленный вопрос могу со стопроцентной уверенностью сказать: «Конечно, готовы!». За 11 лет работы представительства NFLG в России мы реализовали уже более 250 проектов по всей стране. В 2020 году, в связи с возникновением и распространением коронавирусной инфекции, мы перестроили организационные процессы нашего представительства и, благодаря большому опыту, оказались готовы к новым обстоятельствам. Мы первыми из производителей смесительной техники внедрили услугу проведения онлайн-сервиса и онлайн-шефмонтажа, чтобы оперативно решать вопросы клиентов и реализовывать новые проекты в России. Директор сервисной службы NFLG руководит процессами монтажных работ в режиме



Дмитрий Красавин



Максим Панов



Евгений Ларионов



Андрей Губенко



Михаил Листратов

реального времени и строго следит за поэтапным выполнением задач. Онлайн-шефмонтаж уже проведен на производственных площадках в Уфе, Тольятти и Якутии. Все этапы работ были выполнены качественно и в назначенные сроки.

В период пандемии нам удалось расширить собственную службу сервиса. Сейчас штат в России насчитывает 12 высококвалифицированных специалистов, способных обеспечить круглосуточную поддержку клиентов. Инженеры, специалисты по пусконаладке и обслуживанию поставляемого оборудования предварительно прошли обучение и сертификацию на фабрике NFLG.

У владельцев крупной дорожно-строительной техники нет повода для беспокойства. У нас есть все ресурсы, чтобы гарантировать качественное выполнение всего комплекса работ: от этапа доставки, таможенного оформления, шефмонтажа и пусконаладки до дальнейшего сервисного обслуживания оборудования.

Олег Александрович ШЕЛЬДЕШОВ,
руководитель направления после-продажного обслуживания Volvo CE Россия и СНГ:

– Да, готовы. Один из основных принципов работы нашей компании по всему миру – быть максимально близко к клиенту для оказания оперативной помощи в решении вопросов, связанных с технической поддержкой и обеспечением необходимыми запасными частями. Мы реализуем этот принцип благодаря дилерской сети и обеспечению дилеров всеми необходимыми инструментами. Мы настоятельно рекомендуем проводить все работы по ремонту и обслуживанию техники Volvo у официального дилера с использованием оригинальных запчастей и материалов. Данная рекомендация связана с наличием у дилера квалифицированного и обученного персонала, а также всех необходимых программ, инструментов и оборудования для качественного ремонта.

Эдуард Геннадьевич ЭЛЬФЕНБАЙН,
заместитель генерального директора по продажам машиностроительного завода «Бецема»:

– Проблемы поддержания приобретенного оборудования в работоспособном состоянии по-прежнему актуальны. Но даже дилеры крупнейших мировых брендов не готовы на 100% обеспечить качественное обслуживание реализованной на отечественном рынке продукции. Некоторые из них после продажи спецтехники устраниваются, переключая заботы по ее ремонту и содержанию на плечи потребителей. Большинство представленных в России торговых марок не располагают большим штатом квалифицированных специалистов, способных устранить серьезные неисправности. Мало кто имеет полноценные сервисные центры для проведения капитального или восстановительного ремонта сложных узлов и механизмов на территории нашей страны. Приобретение дорогостоящего импортного оборудования чревато дополнительными финансовыми расходами, в том числе вызванными необходимостью транспортировки вышедшей из строя спецтехники за пределы России для гарантийного и постгарантийного ремонта.

– Как сегодня обстоят дела, связанные с закупкой и организацией поставок импортных запасных частей, с формированием их складского резерва? Изменилась ли структура спроса на рынке запасных частей строительных машин и механизмов?

Альберт Рустемович ФАЙЗУЛОВ,
директор компании ООО «РДС Центр»:

– За последнее время процессы организации поставок импортных запасных частей на территорию России претерпели значительные изменения. Еще полтора года назад, с началом пандемии, компании столкнулись с рядом серьезных проблем, связанных с доставкой оборудования от европейских и азиатских производителей. О первых перебоях и временном приостановлении

производства сообщили производители КНР, а следом за ними и европейские компании.

Нестабильные поставки и дефицит привели к резкому увеличению сроков и повышению стоимости запасных частей.

В этом году рынок окунулся в новые реалии, связанные с увеличением стоимости металла и нехваткой контейнеров для международных перевозок. Данные факторы сыграли решающую роль в формировании стоимости зарубежных поставок. Например, стоимость отправки одного контейнера груза из Китая в Россию выросла в восемь раз. Для того чтобы минимизировать затраты клиентов, компания «Росдорснаб» провела масштабную работу по выстраиванию экономически эффективной логистики. С целью сокращения сроков и минимизации цен нами было организовано наполнение складов наиболее ходовыми запасными частями от зарубежных производителей, а также совместно с инженерной группой проведена работа по подбору аналогов основных комплектующих. Специалисты компании подобрали качественную взаимозамену товарам мировых брендов, которая не скажется на работе агрегатов и их ресурсе.

Что касается структуры спроса, то, безусловно, нужно отметить тенденцию перехода компаний с оригинальных запасных частей на высококачественные аналоги. Понятие original начинает смещаться с пьедестала лидера, так как клиенты все чаще переходят на более дешевые, не уступающие по качеству неоригинальные запасные части.

Также отмечу изменение в структуре клиентских запросов. На смену размытым заявкам приходит четкое понимание необходимого перечня комплектующих. Около 30% клиентов сами подбирают запчасти и обращаются к нам уже с конкретной потребностью. На рынке появилось доверие,



клиенты ощутили экономию при покупке аналогов для европейских производителей спецтехники.

Говоря о проблемах поставок из-за рубежа, отмечу и наиболее важный вопрос, связанный с наличием запасных частей из Украины. На текущий момент на территории РФ работает более 2000 асфальтобетонных заводов ЧАО «Кредмаш», которые нуждаются в своевременном обслуживании. Поставки, к сожалению, затруднены, срок достигает шести месяцев. Владельцы производств вынуждены подбирать замену.

Резюмируя, можно сказать, что структура спроса на рынке запчастей изменилась, но по-прежнему залогом успеха являются качество поставляемого оборудования, скорость обработки запросов и минимальные сроки доставки.

Дмитрий Алексеевич КРАСАВИН,
руководитель отдела технической поддержки Hitachi Construction Machinery Eurasia:

– В настоящий момент мы выделяем следующие негативные факторы, влияющие на процессы складской логистики и снабжения в целом.

Во-первых, произошло значительное увеличение сроков морских поставок, обусловленное нехваткой контейнеров в Азиатско-Тихоокеанском регионе. Дефицит был спровоцирован частичным восстановлением глобального товарооборота из Китая.

Вторым фактором являются длительные задержки при обработке контейнеров в международных морских портах в связи с увеличением нагрузки на них, что объясняется закрытием определенной

части портовых терминалов ранее в связи с пандемией COVID-19.

На данный момент существенных изменений в процессах закупок и поставок импортных запасных частей не произошло. Для преодоления двух негативных последствий пандемии в логистике мы были вынуждены увеличить объем закупок нашего склада, чтобы поддерживать стандартный уровень сервиса для клиентов.

Максим Игоревич ПАНОВ,
коммерческий директор
ООО «РОУД КИНГ ТРЕЙД»:

– Действительно, произошел резкий скачок стоимости доставки контейнеров из Китая. Если в прошлом году в это время базовая ставка на доставку одного контейнера составляла не более \$4000, то в этом году транспортные компании озвучивают цифры до \$16 000. В настоящий момент ценообразование на доставку контейнеров из Китая функционирует в динамическом стиле. Так как на изготовление узлов и агрегатов асфальтобетонных заводов требуется время, то итоговая стоимость, с учетом доставки, может через месяц сильно отличаться далеко не в пользу поставщика и тем более заказчика. В связи с этим поставщики несут убытки, нарушаются сроки поставки вплоть до четырех месяцев из-за тарифов на перевозку.

По нашему мнению, единственным верным выходом из данной ситуации является вынесение доставки за рамки контракта на поставку запасных частей, узлов и агрегатов, что требует обязательного формирования дополнительного бюджета у заказчика на возможное удорожание итоговой стоимости.

Наша компания сотрудничает с проверенными логистическими и экспедиторскими компаниями. Срок предыдущих поставок из Китая в 2021 году в среднем составил 30 дней. Сейчас на нашем складе в России находятся нагреватели жидкого теплоносителя, готовые к реализации. Мы активно формируем дилерскую сеть и на-

лаживаем контакты с торговыми компаниями.

**Евгений Владимирович ЛАРИОНОВ,
руководитель направления развития
запасных частей ООО «ЧЕТРА»:**

– Наша компания специализируется на поставках запасных частей и комплектующих ходовых систем производства Чебоксарского агрегатного завода и завода «Промтрактор» к отечественной и зарубежной технике. Действительно, структура спроса и предложения российского рынка запасных частей за последние два года изменилась. Значительное влияние оказывают:

- рост курса доллара в 2020 году,
- ограничения производства, связанные с пандемией коронавируса, в работе производственных предприятий во всем мире,
- рост потребности в запасных частях в связи с отложенным спросом 2020-го и ростом объемов производства в 2021 году,
- проблемы в логистике поставок, которые были вызваны ростом стоимости доставки запасных частей морскими перевозками, отсутствием свободных контейнеров и затаренностью крупных портов Китая с одновременным увеличением железнодорожных перевозок по территории стран СНГ.

Также важным фактором, влияющим на рынок, стал значительный рост цен на металлопрокат и лом.

Новые условия взаимодействия заставляют потребителей искать надежного поставщика качественных комплектующих, увеличивать долю закупок у российских поставщиков и производителей, которые точно и вовремя могут обеспечить потребности рынка и снизить логистические риски. В этом взаимодействии чуть большее преимущество получили те поставщики, которые предложили рынку удобные инструменты для поиска, подбора и заказа продукции через соответствующие интернет-магазины.

ООО «ЧЕТРА» по итогам 2020 года повысило объемы поставок запасных частей к импортной технике

на 42% и увеличило долю на рынке, в том числе вошло с продажами в новые регионы Сибири. В 2021 году планируется ускорить темпы роста продаж и расширить долю рынка еще на 3%.

Для обеспечения повышенного спроса компания оперативно сформировала дополнительные запасы на собственных складах в Челябинске, Барнауле, Новокузнецке, Красноярске, Хабаровске. С учетом дилерских центров в основных регионах присутствия сроки поставок запасных частей к импортной технике оптимальны и позволяют потребителям планировать ремонт техники в краткосрочном периоде.

Д.Б. Яворский:

В период распространения COVID-19, конечно же, возник риск перебоев поставок запчастей для дорожно-строительной техники. Например, на наше оборудование комплектующие поступают из Китая и Европы, и перерывы поставок могли бы привести к серьезным последствиям. Но клиентам нашей компании волноваться по поводу дефицита запчастей и рисков простоя не нужно. Благодаря продуманной стратегии команда NFLG еще задолго до пандемии перешла на новый уровень поставок запасных частей.

На территории России компания располагает целой сетью складских помещений в Санкт-Петербурге, Москве, Казани, Самаре, Оренбурге и Красноярске. Шесть складских комплексов полностью обеспечивают потребности наших клиентов. В Петербурге находится главный склад запасных частей на сумму более чем \$2 млн – не только под асфальтобетонные и бетонные заводы NFLG, но и под заводы других производителей. В наличии всегда весь спектр расходных материалов. В случае необходимости они могут быть отгружены на производственную площадку в кратчайшее время.

О.А. Шельдешов:

– Если говорить о реалиях нашего времени, связанных с пандемией

COVID-19, то, конечно же, есть сложности и проблемы, которые возникли из-за ряда ограничений и новых вводных. Это и проблемы с поставщиками комплектующих и запасных частей, и сложности в поставках и ценах базовых материалов для производства (металл, сталь, базовые масла и присадки к ним, полупроводники и прочее), и проблемы с численностью персонала на производственных мощностях, и ограничения, связанные с «локдаунами» целых городов и регионов. Но мы совместно с дилерами успешно решаем данные проблемы. Увеличение продаж запасных частей и сервисных часов показывает, что мы на правильном пути. Пожалуй, самое главное отличие настоящего «пандемийного» периода времени – необходимость более четко и точно отслеживать возможные поломки, то есть применять проактивный подход к планированию ремонта. Используя современные технологии превентивного ремонта, мы помогаем клиентам более эффективно резервировать время ремонта и замены необходимых узлов и агрегатов.

Э.Г. Эльфенбайн:

– Эффективная эксплуатация строительной техники во многом зависит от обеспечения ее запчастями. Без налаженных каналов своевременных и регулярных поставок необходимых деталей и комплектующих нельзя говорить о полноценном сервисном обслуживании. В данный момент ощущается нехватка даже отечественной продукции, сроки ожидания которой могут достигать до семи месяцев. В импортной технике используются только оригинальные запчасти крупных западных производителей или их отечественные аналоги, изготовление которых налаживается одновременно с поставками из-за рубежа. Структура спроса на рынке запасных частей в настоящее время обусловлена целым рядом факторов: условиями и сроками эксплуатации машин, финансовым состоянием компаний и удельным весом спецтехники импортного производства. Спрос на комплектующие напрямую связан со спросом на

строительную технику и определяется возможностью снабжения ее запасными частями.

– Какова гарантия быстрого и качественного устранения технических неполадок, проявляющихся в процессе эксплуатации машин и оборудования импортного производства? Почему выбор в пользу неоригинальных запчастей приводит к дополнительным издержкам строительных компаний?

Андрей Владимирович ГУБЕНКО, руководитель филиала «Запчасть-НН» в Санкт-Петербурге:

– Быстрое и качественное устранение неполадок гарантировано только в том случае, если пользователь (собственник) техники или оборудования обратится в компанию, которая может это обеспечить, то есть имеет большой склад запасных частей, а также квалифицированных специалистов с опытом ремонта техники, узлов и агрегатов. Поэтому в данном вопросе собственник должен ответственно подойти к вопросу подбора компании, которая будет осуществлять ремонт или поставку запасных частей.

Собственники техники и оборудования делают выбор в пользу применения неоригинальных запчастей, потому что не умеют или не хотят считать свои деньги. Зачастую разница в стоимости оригинальных и «поддельных» запасных частей не так уж и велика, но собственник, желая сэкономить, делает выбор в пользу неоригинальных запчастей. Но подсчитаем, во что может вылиться такая экономия:

- ресурс оригинальной запасной части всегда выше и гарантирован заводом-изготовителем, значит, срок ее эксплуатации дольше, соответственно меньше простоев на ремонт техники.

- использование «неоригинальных» запасных частей при ремонте может повлечь за собой повреждение узлов и деталей, сопряженных с установленной некачественной деталью. Ввиду отсутствия информации о производителе таких запчастей, а, соответственно, отсут-

ствия технической документации, нельзя гарантировать, сколько, а главное – как они будут работать.

Д.А. Красавин:

– Сотрудники официальных дилеров регулярно проходят обучение, позволяющее им быть в курсе всех тонкостей корректного и своевременного обслуживания и ремонта.

Официальный дилер имеет все необходимое диагностическое оборудование для проведения грамотной проверки техники. А для решения особо сложных ситуаций можно получить консультацию у компетентных инженеров. Поэтому для быстрого и качественного обслуживания машин следует обращаться именно к официальному дилеру.

Устранение неисправностей силами сторонних сервисных организаций, как и использование неоригинальных (так называемых «подходящих») запчастей, может проявиться не сразу, но со временем привести к существенным тратам и длительным простоям техники. Своевременное обслуживание грамотными специалистами официальных дилеров позволит продлить срок бесперебойной работы техники, снизив в итоге стоимость владения техникой.

Д.Б. Яворский:

– Сегодня клиентам необходима гарантия незамедлительного и качественного устранения проявляющихся в процессе эксплуатации технических неполадок. Заказчики в первую очередь заинтересованы в уменьшении времени простоя в период плановых и аварийных ремонтов. С гордостью отмечу, что мы гарантируем максимально оперативное устранение технических неполадок на наших заводах. Для комфортной работы клиентов компания NFLG предоставляет услугу «Личный инженер», которая предполагает закрепление за конкретным клиентом личного сервис-инженера. При возникновении нештатной ситуации, неустраиваемой удаленно (с помощью онлайн-сервисов) или по телефо-

ну, сервисный инженер выезжает к клиенту на следующий день.

По поводу неоригинальных запасных частей. На оборудовании NFLG установлены оригинальные запчасти, отличающиеся безупречным качеством и надежностью. Мы ценим свою репутацию и престиж нашей компании, поэтому тщательно следим за наличием оригинальных запасных частей и комплектующих на наших складах.

Что касается компаний, которые в погоне за снижением расходов на обслуживание своей техники используют неоригинальные запчасти, то здесь можно выделить очевидную экономию при приобретении таких комплектующих. Но реальный опыт применения «неоригинала» свидетельствует о дальнейших дополнительных расходах, которые могут в разы превышать суммы первоначальных затрат. Дополнительные затраты и длительный простой техники – это не единственные последствия использования неоригинальных запчастей. Часто применение таких комплектующих приводит к более глобальным проблемам и влечет за собой поломки других узлов и агрегатов. Поэтому, чтобы максимально обезопасить свое производство и избежать непредвиденных затрат, советуем компаниям тщательно подбирать надежных поставщиков и использовать оригинальные запчасти с гарантией от производителя или официального дилера.

Э.Г. Эльфенбайн:

– Чтобы не срывать сроки проведения работ и не терпеть огромные убытки из-за отсутствия должного сервисного обслуживания, строительным организациям необходима гарантия оперативно и полноценно устранения неисправностей, которые неизбежно появляются в процессе эксплуатации любой спецтехники. Для решения проблемы владельцы техники вынуждены создавать личную ремонтную базу или прибегать к услугам компаний, которые используют дешевые запчасти и не занимаются ка-

ремонт сложных узлов и агрегатов. Конечно же, лучше использовать ресурсы специализированных фирм с собственной системой ремонта и обслуживания и налаженными поставками отечественных и импортных комплектующих. Выбор неоригинальных запчастей неминуемо повлечет за собой дополнительные финансовые затраты из-за низкого качества используемых материалов и кустарных технологий изготовления. Это не обеспечит длительный ресурс работы спецтехники, которая в результате может быстро выйти из строя снова.

О.А. Шельдешов:

– Если говорить о долгосрочной перспективе, то приобретение оригинальной детали обходится в итоге выгоднее неоригинальной замены. Вы «экономите» в момент покупки «неоригинала», но компания рискует в будущем потерять гораздо больше времени и понести большие финансовые затраты на ремонт техники. Поэтому в результате покупка неоригинальных запасных частей ведет к удорожанию содержания техники в исправном состоянии и увеличению времени на ее ремонт. Конечно, каждый клиент (оператор или собственник техники) по-своему оценивает риски и экспериментирует с сокращением издержек. Тем не менее, настоятельно рекомендую не экономить на качестве запчастей и сервиса, а повышать эффективность всего бизнес-процесса. Компания Volvo CE и ее дилеры и здесь готовы оказать помощь. У нас есть инструменты и наработки по анализу эффективности существующих производственных процессов (реально проверенных на практике), а также по разработке, внедрению и дальнейшему улучшению новых бизнес-решений, наиболее оптимальных с точки зрения производительности техники и ее эксплуатационных качеств.

А.Р. Файзулов:

– Что касается гарантии быстрого устранения технических неполадок, отмечу, что наша компания организовала собственную сервисную службу в России. Благодаря



наличию собственного сервиса и корпоративного транспорта мы сократили риски простоев техники наших клиентов.

Страшный сон владельцев спецтехники и оборудования – отказ в работе основных узлов и агрегатов. При выборе запасных частей у клиента всегда есть выбор – купить оригинальные, зачастую с завышенной стоимостью, или сделать выбор в сторону аналогов. В условиях повышения стоимости оборудования, компании все чаще смотрят в сторону приобретения качественных неоригинальных запчастей.

В современных реалиях для увеличения разовой прибыли ненадежные поставщики в подборе аналогов выбирают дешевые низкокачественные запасные части. Мы же оставляем право выбора за клиентом, а ответственность за качество подбора запасных частей берем на себя.

Михаил Александрович ЛИСТРАТОВ, руководитель филиала «Запчасть-НН» в Краснодаре:

– Обращаясь к официальному дилеру, клиент получает квалифицированный ремонт, так как сотрудники дилера обучаются на заводе-производителе техники и могут при необходимости воспользоваться технической поддержкой завода. Гарантии быстрого устранения не может дать ни один дилер, поскольку скорость устранения неполадки зависит от загруженности сервисного центра, наличия необходимой запчасти, «чистоплотности» дилера и его отношения к клиентам. Часто дилер не может обеспечить срочный выезд к клиенту для определения и устранения неполадки в силу вышперечисленных причин. Что касается рынка китайской спецтехники, официальные дилеры завода по продаже техники в принципе не имеют собственных ремзон и не занимаются поставкой оригинальных запчастей для своей техники.



Поэтому перед приобретением техники необходимо узнать, есть ли у дилера своя ремзона, оригинальные запчасти в наличии (и в каких объемах). От этого зависит, сможет ли дилер обеспечить быстрый и качественный ремонт.

На рынке запчастей есть понятие «оригинал» и «аналог», оригинал – это запчасти, поставляемые заводом-производителем техники. Основное и важное отличие «оригинала» от аналога – в том, что за качество этих запчастей отвечает завод-производитель, а не производитель запчасти. Завод гарантирует, что характеристики запчасти, просчитанные инженерами завода, соответствуют заложенным в них параметрам. То есть если производитель рассчитал твердость металла тормозного диска и твердость материала тормозных колодок, то при использовании оригинальных запчастей стираться в первую очередь будут колодки, а не диски.

Основная разница между аналогом и подделкой – в том, что производитель аналога не скрывает себя, на его упаковке можно найти название производителя и его каталожный номер, присвоенный запчасти. Производитель аналога следит за качеством выпускаемой им продукции. Иногда стоимость качественного аналога превышает стоимость оригинальной запчасти. Лучше ли

аналог оригинала? Конечно, нет, так как копия всегда подгоняется под параметры оригинальной запчасти, и не всегда производителю удастся скопировать на 100%. Подделка же продается в упаковке и с каталожным номером, похожим на оригинал, при этом цель производства подделки – минимизировать цену. Ни о каких подгонках к заводским параметрам речи не идет. Поддельная запчасть не только не выдерживает необходимый срок службы, но приводит к быстрому выходу из строя агрегатов, на которых используется.

Примеров масса: это и фильтры, элементы которых разваливаются в процессе эксплуатации, приводя к дорогостоящему ремонту двигателей, и ГМКП, и пальцы сочленений погрузчика, твердость металла которых меньше в 10–12 раз чем у оригинальных. Как правило, срок службы подделки меньше в 2–4 раза, при этом цена ниже на 20–30%. Расчеты просты: при использовании подделок клиент платит минимум вдвое больше, чем за оригинальную запчасть, если учитывать срок их службы, не считая простоя техники и оплаты работ по замене. И еще... У продавцов аналогов и подделок нет доступа к системам подбора запчастей завода производителя, поэтому часто предложенные клиенту запчасти просто не подходят, что опять же приводит к дополнительным затратам

владельцев техники. Вывод: чтобы техника работала, а затраты на ее ремонт и обслуживание не росли как снежный ком, следует выбирать оригинальные запчасти!

– Развитие строительной техники связано с усложнением узлов и агрегатов машин, ростом энергооборуженности и уровнем компьютеризации. Как это отражается на сервисных услугах в России?

Э.Г. Эльфенбайн:

– Перечисленные факторы существенно усложняют сервисное обслуживание техники на территории РФ. Без комплексного подхода к решению вопроса в условиях стремительного технического развития прежде всего будет страдать конечный потребитель продукции. Сложное оборудование невозможно отремонтировать при отсутствии квалифицированного персонала и профессионального инструмента, без возможности провести качественную компьютерную диагностику неисправностей и так далее. Заказчики заинтересованы в минимизации простоев строительной техники, особенно в период аварийных и плановых ремонтных работ. В современных условиях на рынке появились российские компании, которые специализируются на комплексном обслуживании спецтехники. Им удается этого добиваться благодаря оптимизации работы собственных технических подразделений, которые в состоянии обеспечить полноценный сервис, качественный ремонт и восстановление оборудования любых производителей.

О.А. Шельдешов:

– Техника действительно становится все более «цифровой» и технически сложной. Это неизбежная цена для увеличения производительности, эффективности использования и уменьшения вероятности человеческих ошибок в управлении. Именно поэтому для «упрощения» жизни оператора или собственника машины компания Volvo и ее дилеры предлагают ряд решений, позволяющих быстро и

оперативно принимать решения по превентивным ремонтам и техническому обслуживанию. Используя телематическую систему Care Track и различные пакеты сервисов на услуги удаленного мониторинга, можно в режиме онлайн отслеживать технику и получать сводный отчет, аккумулирующий в себе аналитику технических специалистов Volvo и дилера. Таким образом, клиенты компании более эффективно могут эксплуатировать технику, сохраняя баланс производственной эффективности и минимальных простоев для обслуживания и ремонта.

Д.Б. Яворский:

– Без сомнения, в связи с развитием дорожно-строительной отрасли появились и новые специалисты, но стремительные темпы реализации национальных проектов не позволили вырастить достаточное количество профессионалов, способных грамотно обслуживать технологически сложные объекты. Сейчас на российском рынке сервисных услуг требуется наиболее квалифицированный персонал. На примере нашей компании отмечу, что все сотрудники сервисной службы регулярно проходят дополнительное обучение и стажировку на фабрике NFLG. Специалисты проводят отработку технических процессов сборки, обслуживания и ремонта оборудования NFLG на специальном тестовом полигоне компании. Кроме стажировок в Китае, мы активно ведем обучение сотрудников в онлайн-формате.

Компания NFLG повышает квалификацию не только своих специалистов. Ежегодно мы организуем научно-практические семинары для начальников, мастеров, технологов и операторов АБЗ, специалистов дорожного строительства, руководителей и сотрудников лабораторий, руководителей и специалистов служб качества компаний по производству всех видов строительных смесей.

В ближайших планах – проведение уникального семинара «Шелковый путь», который состоится в

Казани и пройдет 7–13 ноября 2021 года. Для освоения теоретических знаний и практических навыков работы лаборантов и операторов АБЗ будет организовано шестидневное обучение, включающее практическую часть на производственных площадках двух крупнейших дорожно-строительных компаний Республики Татарстан.

Д.А. Красавин:

– Производители следуют за потребностями клиентов, выпуская технику, которая позволяет решать любые задачи на строительной площадке. Сейчас важнейшим процессом в совершенствовании техники является ее компьютеризация. С точки зрения сервиса, работа с такой техникой является привычной для квалифицированных сотрудников официальных дилеров. Производитель, выпуская новые модели, проводит обучение технического персонала и предоставляет новейшие средства диагностики этой техники. Современный механик обеспечен всем необходимым оборудованием для работы по поиску и устранению неисправностей.

М.И. Панов:

– В России до сих пор используются морально устаревшие асфальтосмесительные установки, срок полезного использования которых исчерпан десятилетиями. Это касается практически всех технических параметров установок, а также их надежности и удобства эксплуатации. Выпуск асфальтобетонной смеси на таких АСУ уже не соответствует паспортным нормативам и не отвечает современным требованиям и ГОСТам. Изношенные узлы и агрегаты требуют постоянного ремонта, а в лучшем случае замены на новые, модернизированные. Это приводит к дополнительным затратам и перерывам в производстве асфальтобетона и, соответственно, к нарушению сроков сдачи работ, штрафам и так далее.

Единственный выход из данной ситуации – профессиональная модернизация оборудования для производства асфальта или приоб-

ретение нового асфальтобетонного завода. Второй путь более затратен, поэтому дорожники пытаются усовершенствовать свое оборудование путем модернизации, но здесь есть опасность выхода на недобросовестные компании, производящие узлы и агрегаты в буквальном смысле в гараже.

Наша компания является официальным дистрибьютором в России и СНГ фабрики Henan Road King Electromechanical Manufacturing Co., Ltd. У нас можно заказать любой узел или агрегат – как в сборе, так и по отдельности – для модернизации целого ряда асфальтосмесительных установок российского, украинского, европейского и китайского производства.

Наши узлы и агрегаты обязательно проходят контроль качества, калибруются, и мы готовы нести ответственность за их работоспособность. В нашей команде есть целый отдел, где специалисты разрабатывают и внедряют автоматизированные системы управления, интегрируемые в штатную систему управления АБЗ – для отличной работоспособности узлов и агрегатов.

А.В. Губенко:

– Как правило, дистрибьюторы редко когда заботятся о техническом информировании и обучении персонала при вводе новой продукции на рынок, поэтому в первые полгода – год сервисное обслуживание новой техники оставляет желать лучшего. Это приводит к негативным отзывам в отношении сервисных услуг, поэтому их сложно продвигать на рынок, который и без того насыщен предложениями. И кажется, что только научились ремонтировать, обслуживать, а склад наполнили, как выходит новый продукт, и продолжается игра «в догонялки».

– Назовите основные причины низкой обновляемости парков строительной техники. Насколько на настоящий момент высока потребность строительных орга-



низаций России в техническом перевооружении?

Д.Б. Яворский:

– Переход к более технологичным автоматизированным заводам, безусловно, имеет огромные преимущества, но достичь этого непросто. Большинство дорожно-строительных компаний, к сожалению, работают на технологически и морально устаревшем оборудовании. Для снижения расходов по выпуску готовой продукции, повышения ее качества и увеличения энергоэффективности производства дорожным компаниям требуется техническое перевооружение.

С середины 2023 года на дорогах общего пользования нельзя будет укладывать асфальтобетонные смеси, произведенные по старым ГОСТам. Вместо них должен быть новый асфальт, так называемый «Суперпейв» и «Евроасфальт». Некоторые игроки дорожно-строительного рынка уже готовятся к новым реалиям отрасли, переходя на современное оборудование, например, на заводы производства компании NFLG. По-японски высокотехнологичные, по-европейски экологичные установки рождаются на современной фабрике в Китае, отвечая всем международным и отечественным стандартам как по техническим и эксплуатационным характеристикам, так и по экологической безопасности.

О.А. Шельдешов:

– Потребность в новой технике в настоящее время есть, и она высока. Однако вынужден отметить, что периодическое информирование об увеличении утилизационного сбора приводит к «всплескам» в заказах и покупкам новой техники. Импортзамещение пока не позволяет удовлетворить спрос в необходимом объеме, и даже не во всех сегментах строительной техники. Дополнительным ограничительным фактором выступают упомянутые выше проблемы с поставками комплектующих, узлов, агрегатов и базовых материалов как для производства новой техники, так и для запасных частей. Поэтому клиенты максимально долго и эффективно используют уже имеющуюся технику и поддерживают ее в исправном состоянии как можно дольше. Компания Volvo и ее дилеры также оказывают всю необходимую поддержку – это и новые оригинальные запчасти, и услуги официального дилера, что гарантирует качественный и своевременный ремонт и обслуживание. Безусловно, нет предела совершенству, и мы продолжаем, совместно с дилерами, улучшать качество обслуживания (это касается сервиса, наличия запасных частей на складах, различных финансовых программ поддержки и прочее).

Э.Г. Эльфенбайн:

– Российские дорожно-строительные организации в большинстве

своем создавались в доперестроечных условиях для осуществления масштабного строительства. После начала крупных реформ значительная часть активов подобных предприятий оказалась невостребованной. Устаревшая техника списывалась, новая почти не закупалась из-за отсутствия финансирования. Недостаточная обновляемость парка спецтехники, прежде всего, обусловлена тотальным снижением инвестиционной активности за последние 10 лет. Объемы производства строительной техники уменьшились в несколько раз. Даже учитывая возросший импорт, количество действующих спецмашин и оборудования сократилось на треть. Потребность отечественных строительных компаний в техническом перевооружении оценивается специалистами минимум в \$1,5 млрд на ближайшие три года.

А.В. Губенко:

– Нельзя сказать, что парк строительной техники не обновляется – все чаще на строительных объектах и площадках встречается новая качественная и надежная техника различных производителей, включая отечественных. В глаза бросается парк строительной и коммунальной техники муниципальных образований, а особенно – если они находятся не в областных центрах.

А.Р. Файзулов:

– Основная причина низкой обновляемости парка техники – это высокая стоимость нового дорожно-строительного оборудования. За последние месяцы цены значительно увеличились и продолжают расти дальше. Руководство компаний все чаще обращает внимание на модернизацию производственных мощностей, например, переход на автоматизированную систему управления и обновление узлов и агрегатов на старой технике. Одна из причин – отсутствие экономических подразделений и отделов финансовой аналитики в дорожно-строительных организациях. Компании просто не видят все преимущества

и выгоды от своевременного обновления парка. Другой причиной является недостаточное количество государственных кредитных программ на модернизацию производственных мощностей.

Мы предоставляем своим клиентам бюджетные программы по частичной модернизации оборудования в соответствии с новыми ГОСТами и современными требованиями строительства. Тандем интернет-магазина и сервисной службы помогает решать задачи по обновлению техники. Так, за 2021 год нами уже реализовано шесть крупных проектов по техническому перевооружению строительных организаций.

Д.А. Красавин:

– Строительные организации используют разные подходы по обновлению парка техники. Есть заказчики, которые обновляют его на регулярной основе. Особенно это заметно в тех сферах, где ключевое значение имеют сроки сдачи объектов (это касается, например, крупных государственных заказов). Клиентам, которые имеют в своем парке более старые машины, необходимо проводить своевременный ремонт техники у официального дилера, чтобы техника была готова для выполнения строителями стратегически важных задач.

– Можно ли говорить о достаточном количестве сервисных центров в России, созданных отечественными производителями техники и оборудования?

А.В. Губенко:

– Можно считать достаточным количество сервисных центров, если знать, сколько отечественной строительной техники находится на рынке. В России медленно продвигаются отечественные бренды на рынок строительной техники, и вроде бы все есть, а покупать никто не хочет, так как пользуемся устаревшими технологиями, отжившими свой век.

О.А. Шельдешов:

– Ответить однозначно на вопрос по количеству и качеству сер-

висных центров для обслуживания техники отечественного производства сложно. Как я уже заметил, импортозамещение происходит еще на «начальном» этапе и много еще предстоит сделать для адекватного конкурирования с импортными брендами по качеству техники и уровню ее сервисного обслуживания. Могу с уверенностью сказать, что в России количество сервисных центров по обслуживанию строительной техники Volvo достаточное и позволяет на данном этапе максимально эффективно удовлетворять потребности клиентов.

Э.Г. Эльфенбайн:

– В настоящее время в России существует ряд компаний, занимающихся сервисным обслуживанием строительной техники и оборудования импортного производства. Многие из них имеют разветвленную сеть филиалов, расположенных в Московской области, Санкт-Петербурге, Краснодаре, Екатеринбурге, Хабаровске, Красноярске, Великом Новгороде, Сургуте и других городах. Все они осуществляют капитальный ремонт, а некоторые даже восстанавливают основные узлы и детали двигателей. В связи с возросшей популярностью и востребованностью подобных услуг прогнозируется усиление конкуренции в этом сегменте рынка. Именно такие организации могут обеспечить эффективную эксплуатацию как новой автоспецтехники, так и имеющей длительные сроки службы, но нуждающейся в ремонте.

Е.В. Ларионов:

– Техника ЧЕТРА обслуживается в России и за рубежом на протяжении всего жизненного цикла. Сервисная сеть в России состоит из 45 центров, в том числе 12 собственных.

Существующая сервисная сеть покрывает все основные регионы эксплуатации нашей техники. Сервисные центры предлагают услуги по ремонту на местах эксплуатации техники с выездом

специалистов, как происходит в большинстве случаев. Есть возможность провести сервисное обслуживание в заводских условиях с использованием современного диагностического и испытательного оборудования. У всех сервисных центров есть склад запасных частей, поэтому ремонт можно провести в кратчайшие сроки.

С развитием сервисной сети мы стали предлагать более прогрессивные условия по поставкам техники: контракты с комплексным сервисным обслуживанием, расширенную заводскую гарантию.

Развитие географии сервисных точек также позволило объявить о старте программы trade-in. Так как мы поставляем технику за рубеж, то развиваем и сеть сервисных центров за границей по типу партнерства. Сейчас у компании есть сервисные центры в Беларуси, Казахстане, Узбекистане, а также на Кубе. Мы находимся в активном поиске партнеров в Южной Африке.

Несомненно, в связи с увеличением парка техники отечественных машин ЧЕТРА и выходом на новые рынки и потребителей компания продолжит работу по укреплению сервисных центров и открытию новых.

Д.А. Красавин:

– Официальные дилеры оценивают географию поставок техники с учетом карты инфраструктурных проектов. При этом доступность сервиса для своих клиентов обеспечивают таким образом, чтобы специалист смог добраться до машины в обозначенные договоренностями сроки. Мы считаем, что на текущий момент количество сервисных центров в целом соответствует потребностям, которые выдвигают клиенты.

От редакции:

Мы благодарим участников круглого стола за проделанную работу и приглашаем всех специалистов к дальнейшим обсуждениям на страницах нашего журнала.