

# КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ СТАНУ ТО І РЕМОНТУ АВТОМОБІЛІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Ярьоменко І.І.

Науковий керівник – доцент каф «Автомобільний транспорт»

канд. техн. наук Арцибашева Н.М.

У роботі даний аналіз оцінки якості автосервісних послуг. Визначені критерії якості і порядок їх використання на різних етапах автосервісних послуг.

Міжнародна організація стандартизації МОС визначає якість як сукупність властивостей і характеристик продукту, які обумовлюють його придатність задовольняти певні потреби відповідно до свого призначення. Очевидно що послуга автосервісу пов'язана з підтримкою працездатності і відновленням автомобіля. Важливої ролі при цьому набуває діагностика як спосіб здобуття інформації про якість технічного обслуговування і ремонту автомобіля.

Сотні параметрів двигуна, автомобіля, вузлів і агрегатів визначають за допомогою діагностичних приладів і устаткування. Повну оцінку якості робіт по ТЕ і ТР автомобіля з точки зору забезпечення необхідного рівня працездатності необхідно проводити дослідження інтегральних показників якості по критерію надійності.

Відповідно до вимог стандартів інформаційне забезпечення в області якості передбачає

- розробку методів обліку і форм реєстрації даних про якість;
- організація збору інформації про якість;
- контроль збору інформації про якість;
- обробка і аналіз інформації про якість.

У даній роботі для реалізації передбачуваної системної оцінки якості проведена розробка відповідних критеріїв оцінки на всіх трьох етапах автосервісних послуг.