

AVTOMOBILLAR UCHUN KAFOLAT XIZMATI XUSUSSIYATLARI VA ULARNING AVTOMOBIL SERVISI VA EKSPLOTATSIYASIGA TA'SIRI

Umirov Ilhom Iskandar o'g'li

Jizzax Politexnika instituti v.b. dotsenti

E-mail: umirov-i@mail.ru

Shukurov Shahzod Aslam o'g'li

Jizzax politexnika instituti, 103-20 TVM guruh talabasi

E-mail: iamssa010@gmail.com

ANNOTATSIYA

Ushbu moqolada kafolat va kafolatdan keyingi xizmat xususiyatlarini o'rganish, ishning o'ziga xos xususiyatlari muammolarni aniqlash va kafolatli va kafolatdan keyingi xizmatni rivojlantirish istiqbollari hisobga olish hamda, tadqiqot natijasida asbob-uskunalar sotib olishdan oldin va asbob-uskunalar sotib olinganidan keyin kafolatli va kafolatdan keyingi xizmati taqqoslangan.

Kalit so'zlari: Mahalliy avtomobil ishlab chiqaruvchilar, kafolat, sotishdan keyingi xizmat, kafolat xizmati(va usullari), xizmat, kafolat shartnomasi(avtomobillar uchun), mijoz, xizmat asbob uskuna.

KIRISH

Bugungi kunga kelib avtomobillar ishlab chiqaruvchi kompaniyalar ko'payib dunyo avtomobillashish jaroyonini tezlashtirib yuvorib mahalliy avtomobil ishlab chiqaruvchilar uchun yangi sifat shakli yuzaga kelib, bu avtomobil bozori raqobat shakllaridir. Bunday raqobat shakllaridan biri bu kafolat. albatta bugungi kunda barcha texnika texnologiyalarni kafolatisiz taqdim eta olish juda murakkab funksiya. Mamlakatimizda avtomobil sotish bozorida raqobatni mustahkamlash, ularga texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash avtomobillarning texnik ekspluatatsiyasini tashkil etishning yangi texnologiyalari va usullarini targ'ib qilishni talab qiladi.

Kafolat – avtomobilning hayotining alohida shakli va davridir. Ishlayotgan avtomobil qismlarining fizik jarayonlaridan kelib chiqadigan narsa, qismlardagi nuqsonlar va avtomobilni yig'ish paytida qilingan nuqsonlarning namoyon bo'lishi mumkin. Aniqlangan muammoning muhimligini va haqiqatni ta'kidlaydi.

Afsuski, mamlakatimizda avtomobillarga kafolatli xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish muammolariga hozirgacha kam e'tibor berilgan, bu esa ushbu mavzuga bag'ishlangan ilmiy nashrlarning nisbatan kamligi va ilmiy asoslangan

tavsiyalarning yoʻqligida namoyon boʻlmoqda. Kafolatli xizmat koʻrsatish masalalarini koʻrib chiqishda tizimli yondashuvdan foydalanish maqsadga muvofiq boʻlib, kafolat boʻyicha avtomobillarni taʼmirlash tizimi elementlari bir-biri bilan chambarchas bogʻliq va bir-biriga turli yoʻllar bilan taʼsir etuvchi murakkab tuzilma sifatida namoyon boʻlishi mumkin. Asosiy dastur tizim yondashuvining qoidalari nazariy asosni ishlab chiqish va bir qator amaliy tavsiyalarni asoslash imkonini beradi, ulardan avtoullov zavodlarida va xizmat koʻrsatish va sotish tarmogʻi korxonalarida kafolatli xizmat koʻrsatish tizimini takomillashtirish imkonini beradi.

Xozirgi kunda korxonaning ixtisoslashuvidan qatʼiy nazar, faoliyat natijasi tovar yoki xizmat koʻrsatishdir. Bunda ehtiyot-qismlarni sotib olayotganda isteʼmolchi tomonidan sotuvdan keyingi xizmatning mavjudligiga jiddiy eʼtibor beradi. Servis xizmat koʻrsatish hajmi va sifati potentsial isteʼmolchilarga mahsulotni dastlabki sotib olish paytida va ayniqsa uni yangilashda taʼsir koʻrsatadi. Murakkab texnik mahsulotlarni isteʼmol qilish bilan bogʻliq xizmatlarni koʻrsatish ishlab chiqaruvchi va uning isteʼmolchilari oʻrtasida yaqin aloqalar tizimini yaratish vositalaridan biridir. Bu mijozlar bilan xamkorlik qilishning mustahkamlanishiga yordam beradi va korxonalarining daromadlarining barqaror oʻsishini taʼminlaydi [1]. Shu bilan birga, texnik va tijorat maʼlumotlarining ortib borayotgan hajmining doimiy aylanishi uchun tegishli maydon taqdim etiladi [3].

Oʻzbekiston Respublikasining (1-moddaning sakkizinchi xatboshisi 2017 yil 13 iyundagi OʻRQ-436-son Qonuni tahririda — OʻR QHT, 2017 y., 24-son, 487-modda) ga koʻra bir nechta xizmatga oid terminlarni koʻrib chiqsak;

- tovar (ish, xizmat)ning xavfsizligi — tovarni isteʼmol qilish, undan foydalanish, uni saqlash, tashish yoki utilizatsiya qilishning, shuningdek, ish yoki xizmat natijalaridan foydalanishning odatdagi sharoitlarida isteʼmolchining hayoti, sogʻligʻi yoki mol-mulkiga va atrof-muhitga zarar yetkazilishi ehtimoli bilan bogʻliq xavf xatarning yoʻqligi;

- muvofiqlik sertifikat — sertifikatlangan mahsulotning belgilangan talablarga muvofiqligini tasdiqlovchi hujjat;

- tovar (ish, xizmat)ning nuqsoni — tovar (ish, xizmat)ning normativ hujjatlarning majburiy talablariga, shartnoma shartlariga yoxud tovar (ish, xizmat)ning sifatiga odatda qoʻyiladigan talablarga nomuvofiqligi;

- tovar (ish, xizmat)ning jiddiy nuqsoni — tovar (ish, xizmat)dan belgilangan maqsadda foydalanib boʻlmaydigan qilib qoʻyadigan yoxud bartaraf etish uchun koʻp mehnat va vaqt sarflash talab qiladigan kamchilik;

- kafolat muddati — tovardan (xizmatdan) foydalanishning (onlar hisobidagi) normativ muddati yoki tovar (xizmat)ning muayyan vazifani (necha soatda, nechta ish jarayonida, qancha kilometr masofani bosib oʻtib va h.k.) bajarish vaqti tarzida

belgilangan muddati bo‘lib, bu muddat ichida ishlab chiqaruvchi (ijrochi), basharti tovarni ishlatish (xizmatdan foydalanish) qoidalariga rioya etilgan bo‘lsa, tovarning (xizmatning) sifatiga nisbatan normativ hujjatlarda nazarda tutilgan talablar bajarilishini kafolatlaydi va ta‘minlaydi;

- xizmat muddati — tovardan foydalanishning belgilangan muddati bo‘lib, u tamom bo‘lgach, tovarning texnik holatidan qat‘i nazar, undan foydalanish to‘xtatilishi lozim;

Kafolat muddati ishlab chiqaruvchining spetsifikatsiyalari bilan belgilanadi, kafolat muddati boshlanishi sotilgan kundan boshlab hisoblanadi.

Ishlab chiqaruvchi tomonidan kafolat muddati shartlarini bajarish quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

- haridorlarni yangi ehtiyot qismlar bilan ta‘minlash;
- axborot yig‘ish, tahlil qilish va uni qayta ishlash davomida olingan natija;
- texnik xizmat ko‘rsatishning sifati va ishlash qoidalariga rioya qilishni nazorat qilish;
- avtomobil va undagi texnik jarayonlarni loyixalash bo‘yicha ta‘mirlash ishlarini olib borish bo‘yicha o‘zaro hamkorlikda ish olib borish;
- transport vositalarini saqlashdan oldin va servis xizmat ko‘rsatishdan keyin saqlash qoidalariga rioya qilish;
- transport vositasining egasiga zarur normativ-texnik hujjatlarni taqdim etish va berish.

Sotilgan ehtiyot-qismga xizmat ko‘rsatish har qanday texnik xizmat ko‘rsatish servis faoliyatining eng muhim tarkibiy qismlaridan biridir.

Hozirgi vaqtda ta‘mirlashni tashkil etish va o‘z vaqtida texnik xizmat ko‘rsatish mijozni ehtiyot-qismlarning narxi va yetkazib berish shartlari masalasidan kam bo‘lmagan holda qiziqтира boshlaydi. Shunday qilib, xizmat tobora sotuvchining asosiy raqobat afzalliklaridan biriga aylanmoqda.

Xizmat tamoyillari:

- ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatining yuqoriligi;
- foydalanuvchi uchun maksimal qulaylikni ta‘minlaydigan vazifalar;
- ehtiyot-qismarga texnik xizmat ko‘rsatish uchun mijozlar xarajatlarini minimal joylashtirishda joylashtirilganligi;
- texnik xizmat ko‘rsatish korxonalarining uzaro alokadorligi va xarakatchanligi.

Xizmat vazifalari:

- ehtiyot-qismlarga texnik xizmat ko‘rsatish ;
- mijozlarni jalb qilish ;

- ehtiyot-qismlarni sotish buyicha ishlab chikarishni qo'llab-quvvatlash va rivojlantirish;

Ko'rsatilayotgan xizmatlarning to'liq aylanishi mijozlar ehtiyojlarini o'rganishga, texnik xizmat ko'rsatish servisi mijozlari orasida faol talab bo'lgan ehtiyot qism ishlab chiqarishni mahalliyashtirishga yordam beradi [1].

O'tkazilgan tajribalar shuni ko'rsatadiki, ehtiyot-qismlarni noto'g'ri o'rnatish yoki noto'g'ri foydalanish avariya holatini yuzaga keltirib chiqarishini mumkinligini ko'rsatadi. Shuning uchun mijoz bilan xizmat ko'rsatish markazlarining ishi sotilayotgan ehtiyot-qismlar ta'mirlashni talab qiladigan paytdan ancha oldin, ya'ni kafolat hodisasi ro'y berishidan oldin boshlanadi va bu ehtiyot-qismlarning ishonchli ishlashi va xavfsizligi bo'yicha maslahatlar beradi [4]. Ehtiyot-qismlarni sotuvini amalga oshirgandan so'ng, texnik xizmat ko'rsatish servislari sotishdan keyingi xizmat-etkazib berish, o'rnatish, nazorat qilish va ishlash qoidalariga o'rgatishni amalga oshiradi.

Kafolatli texnik xizmat ko'rsatish ehtiyot-qismlarni qayta tiklash, ehtiyot qismlar va ehtiyot qismlar yetkazib berish bo'yicha texnik xizmatlarni amalga oshirishdan iboratdir. Kafolat xizmati shartnomani hujjatlashtirish doirasida amalga oshiriladi. Kafolat majburiyati xaridorga ishlab chiqaruvchi, sotuvchidan sotib olingan ehtiyot-qismlarning yuqori sifatli sotuvdan keyingi texnik xizmat ko'rsatish shartlarini tasdiqlash uchun mo'ljallangan.

Kafolatli ta'mirlash-ishlab chiqaruvchi ushbu mahsulotlarni ishlab chiqarish va sotish vaqtida o'z zimmasiga olgan, yashirin loyihaviy nuqsonlarni bartaraf etishga, shuningdek, transport vositasining to'liq ish holatini tiklashga qaratilgan kafolat majburiyatlarini bajarishdir [2].

Kafolatli texnik xizmat ko'rsatish servislarni shakllantirish o'z texnik xujjatlar asosida yoki ushbu xujjatlarni shartnoma asosida uchinchi shaxsdan jalb qilish yo'li bilan amalga oshirilishi mumkin. Bunday shartnomaning asosiy sharti, bu turdagi avtomobillarni ta'mirlash va servis xizmat ko'rsatish bo'yicha uchinchi tomonning sertifikatini mavjud bo'ladi.

Kafolat majburiyatlari kafolat muddati tugaguniga qadar bekor bo'lishi mumkin, bu quyidagi hollarda sodir bo'ladi:

- normativ-texnik hujjatlarda ko'rsatilgan parametrlarga rioya etilmagan taqdirda;
- avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish chastotasiga noto'g'ri rioya qilingan taqdirda;
- sport tadbirlarida ishtirok etganda;
- ushbu transport vositasidan boshqa maqsadlarda foydalanilganda.

Normativ-texnik hujjatlarga muvofiq, texnik xizmat ko'rsatish standartlari uchun javobgarlik ushbu transport vositasining egasiga, texnik xizmat ko'rsatish turlaridan qat'i nazar yuklanadi.

Umumiy qoidaga ko'ra, kafolat muddati tovar iste'molchiga topshirilgan paytdan boshlab hisoblanadi. Shu bilan birga, qonun tomonlarning sotib olish va sotish bitimiga kafolat muddati boshlanishi sifatida boshqa hodisani ko'rib chiqish huquqini beradi (masalan, ehtiyot-qismning ishlab chiqarilgan sana, zavoddan yetkazib berish sanasi va boshqalar.).

Kafolat muddatini hisoblash tartibi, agar ushbu muddat belgilangan qonunga to'g'ri kelmasa, sotish shartnomasini tuzishda yozma ravishda iste'molchi e'tiboriga yetkazilishi kerak. Xorijiy ishlab chiqaruvchilar ko'pincha iste'molchiga aniq mahsulotlarning har qanday dilerining xizmat ko'rsatish markazida bepul ta'mirlash huquqini beradilar. Bu holda diler kafolatli ta'mirlashni bajarishi kerak bo'lgan ishlarni chaqirish mumkin emas, chunki u hali ham pullik ta'mirdir, lekin u iste'molchi tomonidan emas, balki import qiluvchi tomonidan to'lanadi. Natijada, dilerning majburiyatlari uning shaxsiy shartnomasida ham belgilanadi, diler esa har doim ham tovarni ekspertizadan o'tkazishi yoki kafolat muddatini cho'zishi shart emas.

Sotib olish vaqtida tashkil etilgan kafolat muddati kamida ikki yil va tovarlar kamchiliklari kafolat muddati tugaganidan keyin xaridor tomonidan aniqlangan hollarda amaldagi fuqarolik qonun hujjatlariga muvofiq, lekin xaridor kamchiliklarni tovarlar sotilishidan oldin yoki shu paytgacha o'rnidan turib sabablarga ko'ra sodir isbotlay olsa, bunday holda sotuvchi javobgar bo'ladi. Misol uchun, hamma joyda siz mahsulot uchun bir yil kafolat muddati belgilanadigan vaziyatni topishingiz mumkin va do'konda savdo maslahatchisi kafolat muddatini ikki yilga yoki undan ko'proq muddatga uzaytirishni taklif qiladi. Agar xaridor ikki yildan ortiq muddatga uzaytirishga rozi bo'lsa, bu uning huquqidir. Ammo ikki yilgacha xaridor va hech qanday qo'shimcha to'lovsiz qonun himoyasida bo'ladi.

Kafolat va kafolatdan keyingi servis xizmatning asosiy farqi shundaki, kafolat sotuvchi (ishlab chiqaruvchi, import qiluvchi) tomonidan bepul taqdim etiladi. Sotishdan keyingi faoliyatning maqsadi mijozning brendi, kompaniya yoki mahsulotning qanday imidjiga ega ekanligini aniqlashdir [4]. Sotishdan keyingi xizmatning eng katta afzalligi mijozlarni ushlab turishdir. Sotishdan keyingi xizmatning asosiy usullari quyidagilardir:

Kronshteyn usuli- mijozga mahsulotni o'rnatish, saqlash, sozlash va boshqarishga yordam berish va shikastlangan mahsulotlar almashtirishdir.

Servis xizmat ko'rsatish kanallari- mijozga texnik xizmat ko'rsatish servisi vakili bilan gaplashishning bir nechta usulini qo'llash. Masalan, telefon, ijtimoiy tarmoqlar, elektron pochta, veb-sayt, blog va boshqalar orqali.

Aloqa- xariddan taxminan bir oy vaqt o'tgandan so'ng, mahsulot kutilganidek ishlayotganini bilish uchun mijozga uyali aloqa yoki elektron pochta orqali murojaat qilish.

Kafolat kartalari- doimiy mijozlarga kelgusi ehtiyot-qismlarni sotib olish uchun rag'bat va chegirmali joriy qilish.

Xulosa qilib aytganda shuni aytish kerakki kafolat muddati davrida mahsulot muammosiz ishlashi kerak. Agar buzilish xaridorning hech qanday aybi bilan sodir bo'lsa, sotuvchi nosozlikni o'zi tuzatishi yoki shunga o'xshash yangi mahsulotni taqdim etishi shart.

Kafolatdan keyingi xizmat mijozga kafolat muddati tugagan bo'lsa ham, mahsulotni ta'mirlash bo'yicha hisob-kitob qilish imkonini beradi. Biroq, xizmat haqqi alohida to'lanadi. Mijoz undan foydalanish to'g'risida mustaqil qaror qabul qiladi. Kafolatdan keyingi xizmat-ilgari sotib olingan tovarlarni ishlab chiqaruvchi yoki vakolatli dilerdan ta'mirlash imkonini beruvchi xizmat hisoblanadi. Kafolatli xizmat ko'rsatish ehtiyot-qismlarni qayta tiklash, ehtiyot qismlarni yetkazib berish bo'yicha texnik xizmatlarni amalga oshirib boradi.

Ta'mirlangandan keyingi xizmatlarni ko'rsatish orqali texnik xizmat ko'rsatish servisi ob'ektning ish sharoitlarini kuzatishi va ularning salbiy ta'sirini kamaytirishi mumkin. Binobarin, texnik xizmat ko'rsatish servisi o'zi sotuvdan keyingi xizmat manfaatdor bo'lishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI: (REFERENCES)

1. O neobxodimosti primeneniya metodologii otsenki effektivnosti deyatelnosti servisnykh kompaniy / Sumzina L.V., Maksimov A.V., Jarov V.G. Promyshlennyy servis. 2018. № 4 (69). S. 33-36.
2. Texnicheskii servis – opyt i perspektivy razvitiya / Yu. A. Konkin, I. G. Golubev, M. Yu. Konkin, V. N. Kuz'min. M. : FGBNU «Rosinformagrotex», 2017.
3. Baxtiyorovich, A. I., & Ogli, R. U. F. (2021). Yengil avtomobillarda yoqilgi sarfini kamaytirish usullari. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 1(1).
4. Adilov, O. K., & Urolboyev, A. U. (2021). Otsenka effektivnosti rabot po texnicheskomu obslujivaniyu avtotransportnykh sredstv. *Vestnik nauki*.
5. Adilov, O. K., Umirov, I. I., & Urazov, B. A. (2020). Metodika opredeleniya detaley, kriticheskix po nadejnosti avtomobiley. *Academic research in educational sciences*, (1), 109-113.