

Е. Д. Твердюкова

Антисервис: личный автомобиль и его техническое обслуживание в СССР (1960-е — 1980-е гг.)

Твердюкова Елена Дмитриевна
доктор исторических наук, профессор,
Санкт-Петербургский государственный университет;
ведущий научный сотрудник,
Санкт-Петербургский Институт истории РАН
(Санкт-Петербург, Россия)

В Советском Союзе долгое время никем не оспаривался шуточный афоризм И. Ильфа и Е. Петрова, относящийся к концу 1920-х гг., согласно которому пешеходы составляют большую и лучшую часть человечества. Начало массового производства легковых автомобилей в послевоенном СССР существенно повлияло на общественное сознание, они стали служить в первую очередь свидетельством материального благосостояния владельца. Курс на построение коммунистического общества обусловил официальный дискурс в отношении автомобилей: в конце 1950-х — начале 1960-х гг. руководством страны развивались идеи обобществления транспорта, для простых граждан создавались пункты проката, а чиновников пытались пересадить на машины из ведомственных гаражей. В розничную продажу поступало менее половины из выпускавшихся в 1950-е — 1960-е гг. легковушек (табл. 1).

Ситуация стала меняться с начала 1970-х гг., что в значительной степени было связано с массовым производством «Жигулей», изначально предназначенных для реализации населению. К середине 1970-х гг. автомобиль уже прочно вошел в комплект предметов престижного потребления для советского среднего класса, но ряд ученых выступал за «уменьшение или запрещение передвижений людей в городах» на индивидуальных авто. Так, по мнению профессора

Таблица 1

**Выпуск и розничная продажа легковых автомобилей в СССР
в 1950-е — 1960-е гг.**

Годы	Выпуск легковых автомобилей, тыс.	Продано автолюбителям, тыс.
1951–1955	393,2	187
1956–1960	596,9	281
1961–1965	874,2	329,3
1966–1970	1400,6	445

Московского автодорожного института В. Т. Ефимова, рост количества машин был способен «порождать и возбуждать индивидуалистические наклонности людей, т. е. формировать качества, не адекватные природе нашего общества»¹. К счастью, возобладала точка зрения, согласно которой владение автомобилем никак не противоречит нравственным идеалам социализма, и его отрицательное влияние на человека в морально-психологическом плане не больше, чем других предметов, находящихся в личной собственности.

Однако СССР оказался не подготовлен к нашествию машин. Тысячи советских граждан, пополняя ежегодно ряды счастливых автовладельцев, мгновенно избавлялись от эйфории, обнаружив, с каким трудом можно приобрести бензин и масло, найти место для стоянки «железного коня» и хранения запчастей, провести техобслуживание и починить неисправность. По словам литературоведа Л. Я. Гинзбург, все, что было связано с дорожным сервисом в СССР, разрасталось «в катастрофу, в апокалипсическую громаду Антисервиса»².

Считается, что первым предприятием, оказывавшим услуги индивидуальным автовладельцам, стала станция технического обслуживания (далее — СТО), введенная в строй в 1932 г. в Москве³. Начиная с 1950-х гг. станции подчинялись тресту «Союзавтотехобслуживание» при Министерстве автомобильного транспорта СССР. После ряда реорганизаций в 1956 г. Министерство было ликвидировано, его производственные мощности распределялись между республиканскими ведомствами.

Большинство автолюбителей (личный автопарк в СССР к 1960 г. насчитывал около 450 тыс. единиц) занимались ремонтом самостоятельно или пользовались услугами знакомых мастеров (ил. 1). Лишь крайняя необходимость, по всей видимости, заставляла их пригонять автомобиль на один из немногочисленных пунктов сервиса. В Москве, например, где в 1960 г. было зарегистрировано около 150 тыс. легковушек, действовало всего семь СТО. За год они обслужили 55 тыс. машин⁴.

Эти данные не совсем точны. Учет велся в машино-заездах, а за год каждый автомобиль мог побывать на станции несколько раз. Кроме того, в этой статистике не выделялись служебные и личные авто, а вся инфраструктура ориентировалась на нужды ведомственного (большей частью грузового) транспорта. Имевшиеся в системе Министерства автомобильного транспорта РСФСР (а в этой республике



Ил. 1. Ленинград, Гавань, гараж вблизи храма иконы Божией Матери Милующая (ныне — площадь Морской славы), конец 1940-х гг. (из архива редакции журнала)

было сосредоточено до 50 % легковых машин) 33 станции технического обслуживания в 1966–1968 гг. выполнили работ на сумму 10,6 млн руб., из которых на индивидуальный автотранспорт пришлось всего лишь 2,4 млн руб. (25,4 %)⁵. Таким образом, по самым оптимистичным оценкам, пропускная способность столичных СТО позволяла удовлетворить запросы автолюбителей в лучшем случае на треть.

Вне зависимости от ведомственного подчинения большая часть так называемых автосервисов располагалась в абсолютно непригодных помещениях. Например, столичная станция № 3, обслуживавшая автомобили «Москвич», представляла собой «полуразрушенный темный сарай», а внутри напоминала «шахтный штрек»: стены в трещинах, угрожающе нависший потолок, мойка — словно «душ на даче нерадивого хозяина». На дворе СТО № 6, рассчитанной на одновременный ремонт четырех машин, в момент рейда членов редакции журнала «За рулем» находилось 25 автомобилей, в том числе марки «Победа», хотя станция специализировалась на ремонте «Москвичей». По объяснению директора, их владельцы являлись постоянными и давними клиентами.

Типовые проекты СТО не предусматривали отдельных помещений для кузовных работ⁶. Между тем для ремонта машин частников было необходимо иное соотношение производственных площадей: меньшее — для технического обслуживания (далее — ТО) и мелкой профилактики, большее — для кузовных работ и покраски. Это было тем более актуально, что средний и капитальный ремонт, именовавшийся в наряд-заказах «сменной агрегатов», составлял на московских СТО 25–42 % от общего объема работ⁷.



Ил. 2. Ремонт ГАЗ-М20 «Победа», 1950-е — 1960-е гг. (из архива редакции журнала)

Мастера с охотой брались даже за восстановление автомобилей, состоявших только «из номерного знака», не будучи заинтересованными в простейших регулировочных операциях (ил. 2). Ведь одну и ту же сумму можно было вписать в отчет, проведя техобслуживание 120 машин или сменив двигатель на одном «Москвиче».

Теми же резонами руководствовались администрации СТО, принимая машины на полную окраску с предварительной обдиркой кузова, хотя из-за недостатка площадей ни на одном из московских автосервисов не выдерживалась технология малярных работ: отсутствие зоны хранения заставляло порой выкатывать свежеракрашенный автомобиль на улицу, под снег или дождь.

На техническое обслуживание по существовавшим нормативам отводилось 6,2 и 19,5 человеко-часов (в зависимости от перечня услуг). По наблюдениям же научных сотрудников Московского инженерно-экономического института, на СТО № 2 обслуживание ни одной из нескольких десятков машин не было произведено в полном объеме. Так, на сервис автомобиля «Победа» было затрачено 1,6 человеко-часа (вместо положенных 6,2) за счет невыполнения работ по мойке, отладке электротехники и топливной системы. Владелец оплатил при этом полную стоимость услуг, указанных в прейскуранте⁸. Фактически ТО сводилось к выполнению отдельных разрозненных операций, исходя из имевшихся запчастей и личной договоренности с мастером. В результате машина с неисправным, например, ручным тормозом выезжала за ворота СТО, где водителя встречали «дяди Васи», имевшие широчайший ассортимент деталей и готовые работать в любое время

дня и ночи. Вне столицы положение было еще более удручающим. Например, в Кишиневе имелась единственная на всю Молдавию база, где частник мог провести профилактику и ремонт своего авто. Располагавшаяся на территории фабрики «Электрометаллобытремонт», изготовлявшей ведра, лейки, пружины для кроватей, крышки для консервирования и даже похоронные принадлежности, станция являлась ее подсобным предприятием («пасынком»). Чтобы поставить автомобиль на обслуживание, владельцу приходилось преодолевать немало препятствий, в том числе объезжать кладбищенские решетки, которыми была заставлена почти вся прилегающая к СТО территория⁹.

В 1965 г., спустя пять лет после рейда сотрудников журнала «За рулем», ни одну из проблем не удалось решить. Более того, производительность станций снизилась, в 1964 г. все московские СТО обслужили 50 282 автомобиля, из которых 10 656 принадлежали государственным учреждениям и предприятиям¹⁰.

Улучшить положение не смогло внедрение в службу автосервиса самообслуживания. В Москве в 1965 г. открылась такая станция, оборудованная несколькими эстакадами и складом оборудования и инструмента: «Две-три минуты — машина умыта, хотите пройти вниз — получите на складе резиновые сапоги и куртку, берите в руки шланг и трудитесь — все это будет стоить 55 копеек. Затем можете занимать эстакаду. За 50 копеек в час получите место, еще за 50 — любой инструмент. При необходимости можно даже подкрасить машину: на станции есть компрессор и другое оборудование — их стоимость 1 рубль в час»¹¹.

Услуга пользовалась популярностью. Судя по данным анкетного опроса середины 1970-х гг., 2/3 опрошенных нравилось или даже очень нравилось заниматься уходом за автомобилем и его ремонтом¹². Со временем возникла даже своеобразная гаражная культура: в этих «клубах по интересам» мужчины под благовидным предлогом могли скрыться от скучных домашних дел. Интересно, что даже в США, как сообщал американский исследователь Л. Сигельбаум, в 1964 г. автолюбители самостоятельно выполняли до 24 % ремонтных работ¹³. Думается, однако, что, в отличие от Америки (где одна легковая машина приходилась на 2,7 человек, в то время как в Советском Союзе — одна на 238¹⁴), в СССР обходиться своими силами чаще всего заставляло отсутствие соответствующей инфраструктуры.

Вместе с тем далеко не все работы можно было произвести самому. Все чаще машины приобретали те, кто не имел по роду своей основной деятельности отношения к технике. Помочь им были призваны автосервисы в составе созданных в середине 1960-х гг. республиканских министерств бытового обслуживания. Так, к началу 1969 г., по сообщению заместителя министра бытового обслуживания РСФСР Б. А. Самойлова, на территории республики действовало 341 предприятие по техобслуживанию и ремонту транспорта, в том числе 83 СТО со штатом 2028 чел.¹⁵

В конце 1960-х г. началось строительство Волжского и Ижевского автозаводов, развернулась реконструкция Автозавода им. Ленинского комсомола (далее — АЗЛК) и запорожского завода «Коммунар». В связи с ожидавшейся массовой автомобилизацией 10 октября 1968 г. Совет Министров СССР принял Постановление «О мерах по улучшению организации технического обслуживания и ремонта транспортных средств, принадлежащих гражданам». На его основе в союзных республиках началось создание специализированных организаций

«Автотехобслуживание», которым передавались производственные мощности Минбыта. В рамках намеченной программы следовало также широко развернуть строительство СТО и связанных с ними предприятий (мотелей, кемпингов, гаражей, автостоянок).

К моменту принятия правительственного постановления только в РСФСР состояло на учете более 500 тыс. легковых авто. Для их обслуживания в плане на 1969–1975 гг. предусматривался ввод в эксплуатацию 2500 СТО всех типов, а также 420 моечных пунктов. Но при выполнении утвержденной программы возникало множество проблем. Не был решен вопрос о снабжении машинами, механизмами и материалами для строительства. Для оснащения СТО необходимо было закупить оборудование (на сумму около 1 млн руб.) для техобслуживания, ремонта и диагностики, которое в СССР не производилось. Фактическое обеспечение новых СТО запчастями не превышало 8 % от плановой потребности. Заместитель главы Министерства автотранспорта и шоссейных дорог РСФСР Н. Королев на совещании в Совете Министров СССР 14 марта 1969 г. заявил: «Есть постановление правительства об улучшении технического обслуживания, но мы боимся его афишировать, потому что количество выделяемых нам запчастей и деталей 5–10 % от потребности. Наша потребность 12,5–15 млн руб., а нам выделили для России только на 600 тыс. руб. Главнефтеснаб дает только 50 наименований, а мы просим 215»¹⁶.

По данным начальника Комбината автотехобслуживания Главмосавтотранса Л. Х. Серебрякова, примерно в 50 % случаев его подчиненные отказывали заказчикам из-за неимения деталей: «М-20 не принимаем в ремонт, так как нет запчастей. Старых “Москвичей” около 14 тыс., для них также почти ничего не получаем, только низкокачественные коробки Ереванского завода. Амортизаторы по “Москвичу-408” не выделяют, сцепления не выделяют, глушители не дают. Дали 120 крыльев на год и говорят, что должна быть культура обслуживания. Пришло 60 человек за день, а обслужили только 20, остальные 40 человек наговорили тебе кучу гадостей, а ты слушай»¹⁷. В дефиците числились примерно 20 наименований запчастей по каждой марке советских автомобилей.

Эти сведения подтвердились в ходе проверки Комитета народного контроля СССР. Проведя рейды по 12 СТО в Москве и области, инспекторы выяснили, что автолюбители стояли в живой очереди в течение целого дня, причем на исполнение работ уходило порой 2–3 суток вместо нескольких часов. В мастерскую на Минском шоссе они приезжали к 4–6 утра, но далеко не все успевали обслужить свои машины за день. Владелец должен был сам знать неисправности и записать их в бланк заявки (ил. 3). Если в принятом автомобиле обнаруживались иные дефекты, мастера могли отказаться от их устранения. Многие операции, входившие в комплекс технического обслуживания, не выполнялись, однако с клиентов взималась стоимость полного комплекса работ. Автолюбителям не давали консультаций по уходу за машиной, отказывали им в буксировке к месту ремонта (при этом отсутствовала выездная техпомощь), у них не брали в чистку обивку сидений, не ремонтировали радио и часы. Производства жестяных и малярных работы частники ждали месяцами¹⁸.

1	НАЗВАНИЕ	Ф. 002.
2	УПРАВЛЕНИЯ,	СТАНЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ № _____ г. _____
3	ПРОИЗВОД, ОБЪЕДИНЕН,	
4	ПРЕДПРИЯТИЯ,	
4	ТОВАРНЫЙ ЗНАК	
5	Заявка	
6	ОТ ГРАЖДАНИНА	_____ (Ф. И. О.)
7		_____
8		_____
9	ПРОЖИВАЮЩЕГО	_____ (АДРЕС ПОЧТОВОЙ)
10		_____
11		_____
12	ТЕЛЕФОН	_____
13		_____
14	ПРОШУ ПРИНЯТЬ АВТОМОБИЛЬ	_____ (МАРКА И МОДЕЛЬ)
15	Юс. № знак	_____ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ :
17	1.	_____
18	2.	_____
19	3.	_____
20	4.	_____
21	5.	_____
22	6.	_____
23	7.	_____
24	8.	_____
25		_____
26		_____
27		_____
28		_____
29		_____
30	ЗАКАЗЧИК	Заявка принята : _____ 19 г.
31	_____	_____ 19 г. (ПОДПИСЬ ДИСПЕТЧЕРА)

Ил. 3. Титульный лист заявки на производство работ на СТО (источник: Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам, утв. зам. министра автомобильной промышленности СССР 28 декабря 1978 г. М., 1979)

Нельзя не упомянуть и о той негативной роли, которую играл в работе советского автосервиса личностный фактор. Жители больших городов СССР могли спать на накрахмаленных за скромные деньги простынях, а домашнюю работу поручить работникам фирмы «Заря». Обслуживание же машины составляло совершенно особый сектор сферы услуг. Именно массовая автомобилизация спровоцировала, по словам филолога Р. Фрумкиной, такой всплеск «нужничества», что оно, увы, начало вытеснять «русскую дружбу»: «Помню, как мы с мужем пришли к его давним друзьям. Кроме нас, там был еще один гость, посетивший этот дом впервые. Но именно с ним хозяева проговорили весь вечер, выясняя, где достать “резину” и как заменить лобовое стекло. Эта ситуация стала угрожающе часто повторяться»¹⁹. По этому принципу, как считала Р. Фрумкина, и шло расслоение в советском среднем классе.

Многие мемуаристы описывают свой опыт общения с сотрудниками СТО в схожих выражениях. Искусствовед И. Андреева, попав в аварию, чинила свои «Жигули» по протекции И. Дыховичного и В. Высоцкого: «На следующий день я пригнала машину в некую “блатную” мастерскую. Но это я только вначале так подумала — “какую-то”. Это был настоящий клуб авто-, нет, пожалуй, не любителей, а владельцев, то бишь частных. Импозантный и интеллигентный директор угощал кофеем, чаем и даже коньяком!.. Механики были инженерами с высшим образованием (по крайней мере студентами автоинститутов), а клиенты были знаменитыми писателями, артистами, журналистами, спортсменами и т. д., не говоря уж об иностранцах... Когда я почти поняла, куда попала, язык отсох спросить, сколько же будет стоить ремонт»²⁰. Поскольку И. Андреева обратилась «по благу», она смогла договориться не только об оплате, но и о том, чтобы мастер по завершении работ перегнал машину к ее дому.

Культуролог М. Туровская, обнаружив под капотом своих «Жигулей» горящую проводку, обратилась в единственную тогда в Москве станцию обслуживания иномарок, директор которой, по счастью, оказался одним из «уважателей» культуры. Когда она намеревалась «поблагодарить» мастера-электрика, он сказал: «Денег таких у вас нету. Вот, видите, пуговицы на пиджаке? Кокосовые. Джинсы — *Levi's*. Плащик — *Burberrys*. В Дом кино — нет вопроса (действительно, публика Дома кино, кто помнит, наполовину состояла из “благодетелей”), в Дом актера — то же самое. Так что если вам нужны сапожки или что еще — звоните, телефончик знаете». По ее словам, станция являлась своеобразным клубом культурной элиты: «Там постоянно “перетирались” новости кино и театра, а мальчишек-учеников — жаловался мне директор — уже с утра генералы и полковники спаивали отборным коньяком»²¹.

У рядовых же автолюбителей избалованные «подачками», по словам инспекторов Комитета народного контроля, слесаря вымогали деньги. Чрезвычайно распространено было навязывание дорогостоящих операций, поскольку мастера получали 20 % от стоимости услуг, оформленных официально, наряд-заказом. С другой стороны, существовала широкая практика бесквитанционных работ, а у каждого из работников действовал чуть ли не филиал автоцентра на дому: «Там, дескать, свое, а тут дядино. Зато как на собраниях кричали: “не обеспечивают...” , “много трудоемких операций...” , “пусть доплачивают”»²².

Количество официально зарегистрированных жалоб на работу недобросовестных мастеров, однако, было невелико. В Ленинграде личный автопарк к началу 1971 г. составлял 42 448 единиц. Их ремонтом занимались всего семь мастерских (объединенных в Комбинат по техническому обслуживанию автомобилей), а также шиноремонтный завод и узловая контора Ленгортрансагентства²³. На отдельных СТО были организованы механизированные посты для подкачки воздуха в шинах и доливка воды в радиаторы автомобилей, на четырех станциях оборудованы универсальные установки для сушки после окраски эмалями. Стали практиковать ремонтные работы по вызову, открыли участок по централизованному изготовлению элементов кузова, наклейке тормозных колодок. Общая сумма выполненных работ за первое полугодие 1971 г. составила 760,6 тыс. руб. (против плана 712 тыс.). При этом поступило всего 40 жалоб, в том числе 9 — на

несвоевременность исполнения, 16 — на некачественное обслуживание, 7 — на грубость персонала, 8 — на некачественный ремонт²⁴.

Проблема доступности услуг автосервиса обострилась в связи с началом массовой продажи гражданам автомобилей ВАЗ-2101. В Москве к 1 марта 1971 г. было продано 7250 машин этой марки, до конца второго квартала планировалось продать еще 3 тыс. Техническое обслуживание их возлагалось на СТО № 10 мощностью 25 постов, 4 из которых были выделены для гарантийного обслуживания «Жигулей». В конце 1970 г. инженерно-технические сотрудники завода провели первый вводный инструктаж для мастеров (объемом 8–10 часов), после чего передали им полный комплект технической документации. На станции постоянно находились дежурные инженеры ВАЗа (3 чел.), но даже они не в силах были обеспечить своевременное поступление запчастей: из 512 наименований СТО получила только 265.

Как показывала практика, наибольшее количество рекламаций от автовладельцев поступало при пробеге до 500 км. Это означало, что многие работы могли бы проводиться в ходе предпродажной подготовки. Поскольку на данном этапе магазины такой услуги не оказывали, новоиспеченные владельцы «Жигулей» почти сразу отправлялись в мастерскую. Но основные ее мощности были заняты капремонтom автомобилей «Запорожец», ТО других отечественных марок, в том числе из гаражей государственных учреждений и организаций. Поэтому пропускная способность станции по гарантийному ремонту «Жигулей» не превышала 12–15 и по техобслуживанию — 25–30 автомобилей в день²⁵.

15 марта 1971 г. в Комитете народного контроля СССР состоялось совещание руководителей министерств и ведомств по вопросу устранения недостатков в организации торговли и технического обслуживания машин Волжского автозавода. Техническое обслуживание «Жигулей» по заключенным предприятием договорам проводилось в 40 городах. Например, «Мосавтотехобслуживанию» АвтоВАЗ перечислял для производства гарантийного ремонта каждой машины 27,5 руб. — полпроцента от ее розничной цены, но проблемы не решались²⁶. Как отметил заместитель председателя Комитета народного контроля СССР В. М. Чураев, «вообще нет никакого сервиса, там сплошной хаос, а не сервис»²⁷.

Постановление Совета Министров СССР от 8 июля 1971 г. предусматривало создание специализированных автоцентров ВАЗа в столицах союзных республик, крупных областных центрах и г. Тольятти (всего 33 центра мощностью по 50 постов). Госплан СССР должен был выделить на 1972–1973 гг. Министерству автомобильной промышленности на их строительство 82,5 млн руб. Фирменная система по техническому обслуживанию и ремонту «Жигулей» — «АвтоВАЗтехобслуживание» — создавалась как составная часть заводской «службы надежности и гарантии». После изучения организации автосервиса в Италии директор ВАЗа В. Н. Поляков пришел к выводу, что продажа, обслуживание и обеспечение запчастями должны являться стадиями производственного процесса. В автомобильном мире в этот период принцип «произвожу — продаю — обслуживаю» приобретал все большую популярность. Автогиганты стремились не выпускать из-под контроля эксплуатацию произведенных ими машин. Это позволяло уже в процессе предпродажной подготовки устранить мелкие дефекты, а во время обслуживания

и ремонта выявить конструктивные неполадки, тем самым облегчались задачи планирования производства и распределения запчастей. Преследовалась и финансовая выгода: по данным фирмы «Конела», например, в Финляндии в районах с «конкурентным обслуживанием» продажи шли в два раза активнее²⁸.

За годы девятой пятилетки (1971–1975) в строй вступили 30 крупных специализированных автоцентров, 135 стационарных и 100 передвижных станций ВАЗа²⁹. Они приняли на себя бóльшую часть забот о «Жигулях». Всего же к середине 1970-х гг. в стране обслуживание машин этой марки производилось более чем на 250 пунктах и СТО. Удалось упорядочить поставки необходимых запчастей. На 225 станциях были открыты пункты по их продаже, в 1975 г. их было реализовано на сумму 9 млн руб. Но многие покупатели жаловались на отсутствие возможности для обслуживания «Жигулей». Например, ближайшая для жителя Сургута В. Риванова СТО находилась в Тюмени, в 660 км, но между этими городами существовало лишь воздушное сообщение, а автомобильная дорога отсутствовала. И регионов, где не имелось соответствующих мастерских и магазинов запчастей, было множество. Не случайно в случае выигрыша «Жигулей» в лотерею гражданам, проживавшим в автономных республиках и областях, где обслуживание ВАЗовских автомобилей не производилось, предлагался «Москвич-412»³⁰.

Собственные автоцентры начал создавать и АЗЛК. К началу 1970 г. гарантийные станции по обслуживанию «Москвичей» имелись в 16 городах СССР, а к 1979 г. число представительств завода достигло 160 (см. также данные по АЗЛК и другим заводам в табл. 2). Каждый год их начальники собирались в Москве на семинары, перед участием в которых они заполняли специальные вопросники, общались с руководителями отделов технического контроля³¹.

Совершенствовал систему сервиса и Горьковский автозавод. По мнению выдающегося артиста Ю. В. Никулина, который любой более или менее серьезный ремонт своей «Волги» доверял профессионалам, совершенствование обслуживания и диагностики было налицо. Но проверка двигателя с помощью заграничного прибора окончилась фатально: «Механики, как жрецы, ходили вокруг загадочной красного цвета итальянской машины, которая, подмигивая индикаторами, подтверждала: все в порядке, ребята, потрясающий просто мотор. Тем же вечером рассыпался один из цилиндров, оторвало поршень, картер пробило — двигатель пришлось менять целиком». Вывод, который сделал артист: даже на итальянских диагностических приборах нужно уметь работать³².

Таблица 2

Наличие фирменной сети СТО по заводам — изготовителям автомобилей

Период	ГАЗ	ВАЗ	ЗАЗ	АЗЛК	УАЗ
01.01.1978	30	245	75 (в том числе 15 — на площадях предприятий АвтоВАЗа)	55 (в том числе 15 — на площадях предприятий АвтоВАЗа)	20
01.01.1981 (план)	40	300	150	120	30

К 1 января 1972 г. в СССР действовало 694 СТО, объединенных в единую систему «Автотехобслуживание» (по сравнению с 1969 г. количество их выросло в 2,4 раза). Работали также 133 пункта гарантийного обслуживания в 62 городах. Городские станции, направленные на обслуживание парка личных авто, создавались универсальными или специализированными (по видам работ и маркам машин). По мощности они делились на четыре категории: малые (до 15 рабочих постов, обслуживавших в среднем до 2 тыс. автомобилей в год), средние (16–30 постов — 2–4 тыс. авто), большие (31–50 постов — 4–6 тыс. авто) и крупные (более 50 рабочих постов, обслуживавших свыше 6 тыс. авто)³³.

В РСФСР на девятую пятилетку для строительства и реконструкции СТО было выделено 235 млн руб. Однако Госплан Республики не рискнул освоить такую сумму. Строительным министерствам и организациям были распределены задания на 157 млн руб., а освоено из них было лишь 109,6 млн³⁴. Причину обозреватель журнала «За рулем» видел в том, что эти объекты в экономическом отношении не представляли интереса. Возведение автосервиса средних размеров обходилось немногим дороже 500 тыс. руб. Эта сумма составляла «мизерный довесок к производственному плану строительной организации», так что строители с легким сердцем свертывали работы, если у них возникали прорывы на других, более важных направлениях. Автосервис являлся, по словам обозревателя, «финансовой мелочью», не влиявшей на производственные показатели³⁵. К тому же местные руководители отводили порой для СТО такое непригодное, заболоченное, удаленное от коммуникаций место, что подготовка обходилась дороже всей станции.

Недовыполнение производственной программы вынудило Совет Министров СССР принять 8 июля 1971 г. Постановление «О мерах по ускорению создания сети предприятий по техническому обслуживанию легковых автомобилей и других транспортных средств, принадлежащих гражданам». В нем предписывалось обеспечить строительство крупных СТО и центральных республиканских баз снабжения со складами запчастей. Отводить земельные участки под строительство следовало только в удобных для обслуживания населения местах, имеющих благоустроенные подъезды и дороги, сети водопровода, канализации, тепло- и электроснабжения. Предусматривались также мероприятия по улучшению выпуска запчастей за счет централизованного планирования и расширения номенклатуры. Госплану СССР и Министерству внешней торговли предписывалось предусмотреть в проектах планов на 1972–1975 гг. закупку в социалистических странах гаражного оборудования для строящихся СТО на сумму 22 млн руб.

Срывы планов по строительству, однако, продолжались. Одной из причин служили задержки с подготовкой проектной документации. Например, проект СТО в Рязани трижды возвращался на доработку, на это ушло почти два года. Аналогичные проблемы возникли при строительстве в Казани, на станции Пушкино в Ленобласти. В 1973 г. заявки в Госснаб СССР были сданы с опозданием на шесть месяцев. Задержка с финансированием привела к срыву ввода в эксплуатацию СТО в Пензе и Челябинске. Из-за отдаленности стройплощадок от коммуникаций в 1973 г. Минавтотранс не смог ввести в строй станции в Туле, Ирбите, Новосибирске, Комсомольске-на-Амуре и других городах³⁶.

В результате в 1973 г. в 24 областях РСФСР не удалось выполнить план бытовых услуг населению по техническому обслуживанию автомобилей и их ремонту, в том числе в 12 областях — на 20–25 %. В сельской местности соответствующие планы выполнялись примерно на 50 %. К 1976 г., согласно прогнозам, за не оказанные услуги могло быть недополучено около 800 млн руб.³⁷ 80 % легкового автопарка находилось в городах с населением 40 тыс. чел. (таких городов насчитывалось свыше 500), но только половина из них имели свои СТО. Потребности автолюбителей в техобслуживании удовлетворялись в начале 1970-х гг. в целом по СССР на 25 %, в Узбекской ССР — на 15 %, в Казахской ССР — на 9 %³⁸.

За девятую пятилетку число СТО в РСФСР возросло до 311, а суммарная мощность — до 3157 постов. Также за эти годы вступили в строй 47 цехов по ремонту мототехники, начали действовать гаражи-гостиницы и десятки платных стоянок. Предприятия автосервиса получили на 11,4 млн руб. гаражного оборудования, диагностической аппаратуры, регулировочных стендов. В 1975 г. предприятия автосервиса в РСФСР оказали услуг владельцам авто- и мототехники на 73,2 млн руб. Это более чем в восемь раз превышало показатели пятилетней давности. Но нужда в этих услугах даже обострилась: в начале 1970-х гг. кривая спроса находилась на отметке 44 %, к середине 1970-х гг. она опустилась ниже 40 %³⁹.

Под предлогом сезонности спроса на услуги даже в конце 1970-х гг. лишь малая часть мастерских перешла на полторасменный или двухсменный режим работы. Действительно, пробеги машин во многом зависели от климатических условий. Жители Москвы, Ленинграда, Горького, Куйбышева, Свердловска ездили на автомобиле 6,6–7,2 месяца в год, Каунаса и Риги — 7,5, Алма-Аты и Еревана — 8,2–10,8⁴⁰. В столице в январе и феврале не эксплуатировалось примерно 80 % парка⁴¹. Среднее число дней пользования машиной в Москве составляло 16,5 в месяц, при этом регулярно (более 20 дней в месяц) автомобиль использовали летом 43 % владельцев, зимой — 18 %, периодически (6–19 дней в месяц) соответственно 44 и 17 %, эпизодически (до 5 дней в месяц) 12–15 % владельцев⁴². На этом основании СТО устанавливали режим работы с двумя выходными днями, в одну смену с 8 до 17 часов. Мастера занимались в основном ремонтом, а доходы от мойки, регулировки, сезонного техобслуживания составляли менее половины от бюджетов СТО и имели тенденцию к снижению. В 1973 г. они составили 38 % против 44,8 % в 1972 г. Такими мелочами, как замена масла, антифриза, тормозной жидкости, ремонт камер, автолюбители работников мастерских не беспокоили, выполняя их сами. На качество работ в объединение «Росавтотехобслуживание» в 1973 г. поступило около 300 жалоб. На одной из станций заказчик четыре раза отказывался принять «отремонтированную» машину, и лишь после вмешательства контрольных органов через год были проведены работы надлежащего уровня.

Заводам было трудно поддерживать прямые связи со множеством мастерских и поставлять запчасти мелкими партиями в сотни адресов. Предполагалось, что в РСФСР будут организованы шесть республиканских баз снабжения запчастями, однако за девятую пятилетку не было построено ни одной. Созданные 30 областных хранилищ, поддерживавших прямые связи с заводами, без центральных складов не могли обеспечить ритмичность поставок.

Неудовлетворительная организация во многом служила причиной того, что лишь около 20 % автолюбителей (по результатам опроса) постоянно пользовались услугами СТО⁴³. По итогам обсуждения работы отечественного автосервиса на заседании Президиума Совета Министров РСФСР от 22 апреля 1974 г. заместителю министра автомобильного транспорта РСФСР А. Ф. Петрову за недисциплинированность и безответственность был объявлен выговор⁴⁴.

В течение десятилетия после принятия Постановления 1968 г. общий парк машин в личном пользовании в СССР вплотную приблизился к 6 млн единиц, эксплуатировалось также более 13 млн мотоциклов. За этот период в стране было построено и реконструировано более 1 тыс. СТО мощностью около 13 тыс. рабочих постов (эстакад, подъемников и других мест для ремонта авто). В сфере обслуживания и ремонта личного автотранспорта к концу 1978 г. было занято свыше 63 тыс. чел.⁴⁵ Но коренного улучшения автосервиса не произошло.

Отношения между владельцем автомобиля и предприятием технического обслуживания регламентировались множеством правил, типовых договоров, положений о гарантийном обслуживании: прием и оформление заказов, объем услуг и сроки их исполнения, порядок оплаты, ответственность за сохранность транспортного средства. Только в РСФСР в 1979 г. действовало пять ведомственных актов, принятых Министерством автотранспорта и бытового обслуживания населения РСФСР, Главмосавтотрансом и Всероссийским добровольным обществом автолюбителей (ВДОАМ). В результате даже те права, которые были предоставлены владельцам машин, зачастую оказывались лишены фактических гарантий. Без ведома и согласия автолюбителя заменялись узлы, агрегаты и детали, по талонам сервисной книжки навязывались дополнительные работы, практиковалось бесквитанционное проведение работ по ценам, завышенным против прейскурантных, на руки клиентам не выдавались наряд-заказы. Из-за отсутствия запчастей даже гарантийный ремонт растягивался порой на долгие месяцы, хотя действующими правилами сроки исполнения заказов по техническому обслуживанию не должны были превышать одних суток, а по ремонту — 15. И никто ответственности за это перед автолюбителями не нес.

В 1979 г. редакция журнала «За рулем» провела проверку писем водителей-непрофессионалов (в жаргонном выражении — «дятлов»), жаловавшихся на откровенное вымогательство и обсчет на предприятиях автосервиса. Под видом новичков сотрудники редакции посетили ряд СТО Московской области, обращаясь с просьбой ликвидировать незначительную поломку. Побывав на десяти станциях, расположенных вдоль популярных автотуристских трасс, участники рейда оценили коэффициент полезного действия сервиса как 0,6. На четырех станциях из десяти они не смогли получить помощи вовсе, на других столкнулись с завышением цен, проведением работ без квитанций, вымогательством денег за несуществующую работу, долгим ожиданием. Лишь на двух станциях участникам рейда услуги были оказаны квалифицированно и своевременно⁴⁶.

После публикации в октябре 1979 г. материала редакция получила сотни писем, в которых читатели просили провести аналогичные проверки в других городах, жалуясь на недобросовестность и непорядочность работников СТО. Министерство автомобильной промышленности СССР рассмотрело материалы

рейда на коллегии с участием руководителей ВАЗа, а также его сервисной службы. За ослабление руководства и контроля над работой подведомственных предприятий на начальника «АвтоВАЗтехобслуживания» Р. Д. Кислюка и его заместителя по московскому отделению К. П. Фролова были наложены взыскания. Ряд директоров и мастеров СТО были освобождены от занимаемых должностей⁴⁷.

«АвтоВАЗтехобслуживание» заключило договоры о полной материальной ответственности с каждым работником СТО, участвовавшим в ремонте и обслуживании личных машин. Была упорядочена процедура принятия автомобиля на обслуживание и ремонт. В случае жалоб на недоброкачественное выполнение работ, несохранность автомобиля, запчастей и материалов создавалась комиссия для служебного расследования из представителей ОТК, производственного, технического, технологического и юридического отделов объединения. Она должна была проверить, не пропущен ли гарантийный срок для претензий, имеется ли приемо-сдаточный акт, отметка о том, что клиент сдал автомобиль в полной комплектности. Лишь при соблюдении всех формальных требований комиссия приступала к рассмотрению претензий по существу. В ряде случаев потребителям удавалось довести такие дела до суда. Например, на щелковской СТО в мае 1977 г. была разукomплектована машина В. Завратищева. Установить, кто являлся виновником, было невозможно, потому что автомобили передавались с участка на участок без регистрации в документах. Бухгалтерия вернула клиенту стоимость деталей, а исполнявшему обязанности директора СТО В. Рубину предложила возместить ущерб. После его отказа восполнить необходимую сумму материалы были переданы в Перовский районный суд Москвы, который вынес решение о взыскании с него 119 руб. 40 коп. в пользу производственного объединения «Мособлавтотехобслуживание»⁴⁸.

По анкетным данным, полученным в конце 1970-х гг., автолюбители тратили на «самодеятельный» ремонт в среднем 162 часа в год. Это намного превышало нормативы трудовых затрат для выполнения комплекса работ на СТО. Согласно условным расчетам, по всей стране затраты времени на уход за автомобилями личного пользования в 1976 г. составили 750–800 млн часов⁴⁹. Но далекое от идеального качество отечественных автомобилей заставляло все чаще обращаться к услугам автосервиса. Ю. В. Никулин так отзывался о своей машине: «Когда я пригнал новую “Волгу” из Горького в Москву, выяснилось, что в коробке передач вообще не было масла. Вытек почти весь антифриз. Как только доехал — непонятно. Через две недели попал под ливень — залило салон. Потом перестала выдвигаться антенна. Потом отказал механизм опрыскивателя. К концу первого года вышел из строя стеклоподъемник. Кроме того, стал ржаветь кузов»⁵⁰. Не завидовал он и обладателям «Москвичей». Лучшей маркой, по мнению прославленного артиста, являлись «Жигули». Но и тут не обходилось без чудес. Изумленный автовладелец мог столкнуться с необъяснимым явлением: «Нажимаешь опрыскиватель — сигналит, нажимаешь сигнал — моет стекло»⁵¹. И лишь на СТО выяснялось, что дело в неправильном подсоединении проводов.

В 1972 г. проводилась оценка потребности населения СССР в автомобилях, расходов владельцев на эксплуатацию и содержание авто (горючее, запчасти, хранение и косвенные расходы, связанные с удовлетворением потребностей

в процессе использования, например услуги автокемпингов, дополнительный хозяйственный инвентарь). Как выяснилось, эти расходы составляли в среднем 263 руб. в год — 7 % от дохода семьи, в то время как в США — 8–13 %⁵². Но эта сумма была явно занижена, поскольку возраст автопарка на дату исследования оказался небольшим. По мере старения авто ожидаемо стали расти и расходы. Согласно данным сотрудников ленинградского инженерно-строительного института, в 1979 г. затраты на ТО и эксплуатационные материалы (с учетом утвержденного перечня регламентных работ при обслуживании по талонам сервисной книжки) составляли в среднем 75 коп. на 100 км пробега; на текущий ремонт (замену деталей) — 53,3 коп. на 100 км; на шины (включая запаску) — 67 коп. на 100 км (исходя из 0,01 % от цены шины). Итоговая сумма затрат на ВАЗ-2101 за каждый год эксплуатации оценивалась примерно в 6 руб. на каждые 100 км. Планируя среднегодовой пробег в 15 тыс. км, следовало отложить из семейного бюджета не менее 900 руб.⁵³

К началу 1983 г. в стране действовало свыше 1300 СТО мощностью более 17 тыс. постов. Отставание от плановых показателей и несоответствие потребностям автолюбителей вызвали появление очередных постановлений партии и правительства, направленных на улучшение системы автосервиса (соответствующие решения принимались в 1983, 1985, 1987 гг.). За 1984 г. число постов на СТО нашей страны выросло на 595, в том числе в фирменной сети АвтоВАЗ — на 330 единиц, «Москвич» — 21, ЗАЗ — 20⁵⁴.

Предусматривалась реорганизация объединения «АвтоВАЗтехобслуживание» с созданием с 1 января 1985 г. на его базе пяти региональных объединений с непосредственным подчинением АвтоВАЗу. Также было принято решение организовать фирму «АвтоВАЗзапчасть», передав ей функции планирования, распределения и розничной торговли запчастями. На предприятиях системы предусматривалось создание укрупненных бригад с оплатой по конечным результатам и премированием за отсутствие отказов в обслуживании и рекламаций по качеству ремонта⁵⁵.

По данным Центрального статистического управления СССР, объем реализации бытовых услуг по ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств индивидуальных владельцев в 1985 г. составил на городской территории страны 420,6 млн руб., в 1988 г. — 619,5 млн руб. По РСФСР соответствующие показатели равнялись 180 и 269,1 млн руб. соответственно. На селе объем работ составил 117,4 и 173,6 млн руб. в целом по СССР и 34,1 и 43,6 млн руб. по РСФСР⁵⁶.

Для насыщения рынка услуг по автосервису в годы перестройки привлекались предприятия, организации, для которых обслуживание и ремонт автомобилей частников не являлись основной деятельностью. Это позволило в 1986–1988 гг. увеличить объем услуг по ремонту и ТО автомобилей в 1,4 раза и довести их объем до 678 млн руб. Однако уровень обслуживания оставался невысоким. На 1 января 1988 г. число машин в личном пользовании достигло 14,2 млн, на 100 семей приходилось 17 машин⁵⁷. В расчете на все население в 1988 г. сельскому жителю было предоставлено соответствующих услуг на сумму 1,6 руб. (в 1,7 раза меньше, чем городскому)⁵⁸.

К 1 января 1990 г. количество автомобилей в пользовании советских граждан достигло 16,4 млн штук, в том числе ВАЗ — 6 млн, «Москвич» — 4,3 млн,

ЗАЗ — 2,55 млн, ГАЗ — 0,85 млн. Средний возраст автопарка составлял 14 лет (в том числе до пяти лет — 30,5 %, 5–10 лет — 30 %, 10–15 лет — 25,6 %, 15–20 лет — 10 %, свыше 20 лет — 3,9 %). Техническое их обслуживание осуществлялось как отраслевыми, так и заводскими (фирменными) предприятиями Минавтосельхозмаша. В целом по стране действовало 3,3 тыс. предприятий автосервиса средней мощностью 22,8 постов и численностью более 160 тыс. работников. На один пост СТО в РСФСР приходилось около 600 авто (при нормативе 380), в Литве — 583, в Таджикистане — 336. Спрос на услуги автосервиса в 1989 г. был удовлетворен на 80 %. Но по-прежнему не развита была производственная база для ремонта, ощущалась нехватка гаражного и диагностического оборудования. Потребность СТО в запчастях на 1989 г. была удовлетворена только на 82,5 %⁵⁹.

В 1989 г. двенадцать руководителей республиканских предприятий и организаций автотехобслуживания обратились с Верховный Совет СССР с предложением о создании Ассоциации по вопросам автосервиса⁶⁰. Назвав этот вопрос «социально значимым», даже «политическим», и указав, что выступают от имени трудовых коллективов (численность которых составляла около 100 тыс. чел.), а также 15 млн автовладельцев и 45 млн чел. членов их семей, они констатировали отсутствие в СССР «единой технической политики». Правительственные решения о создании фирменных систем сервиса и обеспечении запчастями получили у них негативную оценку. По их мнению, фирменная система на деле защищала только экономические интересы своих заводов, способствуя сокрытию брака, а узкая специализация сервиса по моделям была экономически невыгодна, так как заводы не в состоянии создать собственную мощную сеть СТО, обеспечивающую услугами каждый город, райцентр, колхоз. Наделенные функциями распределения запчастей, монополисты начали планировать их выпуск и устанавливать нормативы без учета фактического расхода и потребности в них граждан. Как отметили авторы обращения, и в развитых капиталистических странах, и в Совете экономической взаимопомощи отказались от такого подхода. Автогиганты обслуживали продукцию через систему дилеров по заключенным договорам, под контролем представителей завода-изготовителя. Составители письма подчеркнули, что их предложения по реформе автосервиса категорически отвергались Минавтосельхозмашем и Госпланом СССР из-за позиции заведующего отделом перспективного экономического развития П. М. Кацуры (бывшего заместителя директора АвтоВАЗа). Директора считали необходимым, с учетом зарубежного опыта, создать единую межотраслевую Ассоциацию на базе республиканских производственных предприятий и организаций «Автотехобслуживания» — совместно с кооперативами по торговле, ремонту, техническому обслуживанию и обеспечению запчастями, работающую на принципах полного хозрасчета и самофинансирования. Политические события начала 1990-х гг., приватизация, налаживание новых хозяйственных связей способствовали тому, что развитие сети СТО пошло именно по этому пути.

Таким образом, в развитии отечественного автосервиса можно выделить три этапа. На первом (до конца 1960-х гг.) эти услуги возлагались на ведомственные автохозяйства (оказывавшие услуги гражданам по остаточному принципу) и систему бытового обслуживания населения. В любом случае качество и объем предоставлявшихся услуг возлагали задачу поддержания автомобиля в работоспособном

состоянии на самого автовладельца. На втором этапе (на рубеже 1960-х — 1970-х гг.) началось создание специализированной сети СТО, занимавшейся гарантийным обслуживанием и ремонтом машин частных владельцев. В этот период приоритет стал отдаваться сети фирменных автосервисов, поскольку возобладал принцип единства производства, обслуживания и ремонта. На третьем этапе (с конца 1980-х гг.), когда очевидным стали издержки системы монополизма в системе автосервиса, начался переход к системе дилерского обслуживания автомобилей.

За два десятилетия новая для СССР отрасль — автотехобслуживание — шагнула от полукустарных ремонтных мастерских до оснащенных специализированных автоцентров. Развитие качественного рынка услуг, однако, сдерживалось специфическими условиями плановой экономики: отсутствием конкуренции, уравнилельной оплатой труда, чрезмерной централизацией. Многие проблемы были обусловлены своеобразной «болезнью роста»: создание сети СТО не успевало за темпами увеличения личного автопарка. В течение всего изученного периода сложившаяся практика работы станций технического обслуживания способствовала тому, что автовладельцы вынуждены были невольно «повышать собственную техническую культуру». Лишь к концу 1980-х гг. число тех, кто регулярно обращался к услугам мастерских, доверяя даже незначительный ремонт профессионалам, возросло до 80 %, и «громада антисервиса» стала приобретать цивилизованные черты.

¹ Ефимов В. Т., Микерин Г. И. Автомобилизация в развитом социалистическом обществе // СОЦИС. 1976. № 1. С. 130.

² Гинзбург Л. Я. Человек за письменным столом. Л., 1989. С. 237.

³ Фастовцев Г. Ф. Современный автосервис. М., 1980. С. 15.

⁴ За воротами станции техобслуживания // За рулем. 1960. № 6. С. 14.

⁵ Приводится по: Кожемяченко Г. Ф., Фастовцев Г. Ф. Автомобильный сервис: настоящее и будущее. М., 1979. С. 6.

⁶ Государственный архив РФ (далее — ГАРФ). Ф. 9527. Оп. 1. Д. 2348. Л. 13.

⁷ За воротами станции техобслуживания. С. 15.

⁸ Там же.

⁹ Львов М. Радости и огорчения автолюбителей Молдавии // За рулем. 1965. № 3. С. 26.

¹⁰ Львов М., Зингер Г. Опять к «дяде Васе» // За рулем. 1965. № 7. С. 24.

¹¹ Лифшиц Л. Быстро, удобно, дешево // За рулем. 1965. № 8. С. 14.

¹² Аппак А. Использование автомобилей личного пользования // Вопросы экономики. 1978. № 7. С. 136.

¹³ Сигельбаум Л. Машины для товарищей. Биография советского автомобиля. М., 2011. С. 409.

¹⁴ Твердюкова Е. Д. Личный автомобиль как предмет потребления в СССР. 1930-е — 1960-е гг. // Новейшая история России. 2012. № 1. С. 174.

¹⁵ ГАРФ. Ф. 9527. Оп. 1. Д. 2348. Л. 8.

¹⁶ Там же. Л. 7, 19.

¹⁷ Там же. Л. 13.

¹⁸ Там же. Л. 97, 100.

¹⁹ Фрумкина Р. Предлагаемые обстоятельства // Неприкосновенный запас. 2002. № 4. URL: <http://magazines.russ.ru/nz/2002/4/frum-pr.html> (дата обращения 15.02.2018).

²⁰ Андреева И. Частная жизнь при социализме. Отчет советского обывателя. М., 2009. С. 28.

²¹ Туровская М. Советский средний класс // Неприкосновенный запас. 2001. № 1. URL: <http://magazines.russ.ru/nz/2002/21/tur.html> (дата обращения 15.02.2018).

- ²² *Шаврин А.* Трудный директор // Волжский автостроитель. 1980. 13 марта.
- ²³ Центральный государственный архив Санкт-Петербурга. Ф.9971. Оп.4. Д.739. Л.134.
- ²⁴ Там же. Л.32–33.
- ²⁵ ГАРФ. Ф.9527. Оп.1. Д.3251. Л.3.
- ²⁶ Там же. Л.7, 12.
- ²⁷ Там же. Л.23.
- ²⁸ *Фастовцев Г.Ф.* Современный автосервис... С.27.
- ²⁹ *Индин В.* Неинтересные объекты // За рулем. 1976. №12. С.35.
- ³⁰ Как быть? // За рулем. 1976. №8. С.28.
- ³¹ *Викторова Р.* Переключка городов // За советскую малолитражку. 1970. 26 февр.
- ³² *Никулин Ю.В.* Радости и печали // За рулем. 1980. №1. С.27.
- ³³ Рекомендации по организации технического обслуживания автомобилей, принадлежащих гражданам, на станциях технического обслуживания. М., 1975. С.5. — Рабочим местом называлось автомобиле-место, оснащенное необходимым технологическим оборудованием и предназначенное для выполнения работ по поддержанию и восстановлению технической исправного состояния и внешнего вида автомобилей.
- ³⁴ *Индин В.* Неинтересные объекты. С.34.
- ³⁵ Там же.
- ³⁶ ГАРФ. Ф.9527. Оп.1. Д.4049. Л.56.
- ³⁷ Там же. Ф.5446. Оп.109. Д.608. Л.277.
- ³⁸ Российский государственный архив экономики (далее — РГАЭ). Ф.375. Оп.2. Д.443. Л.25 об.
- ³⁹ *Индин В.* Неинтересные объекты. С.34.
- ⁴⁰ Автомобилизация и общество // Автомобильный транспорт. Сер.6. В помощь экономическому образованию специалистов. М., 1980. Вып.3. С.17.
- ⁴¹ Там же. С.18.
- ⁴² Там же.
- ⁴³ *Великанов Д.П., Сорокин Б.Д.* Проблемы автомобилизации. М., 1976. С.56.
- ⁴⁴ ГАРФ. Ф.9527. Оп.1. Д.4049. Л.57, 59.
- ⁴⁵ *Антонов Н.* В масштабах страны // За рулем. 1979. №1. С.2.
- ⁴⁶ Детектив с бегунком // За рулем. 1979. №10. С.30.
- ⁴⁷ Там же. С.31.
- ⁴⁸ На страже прав автолюбителя // За рулем. 1980. №6. С.14.
- ⁴⁹ *Аррак А.* Использование автомобилей личного пользования. С.136.
- ⁵⁰ *Никулин Ю.В.* Радости и печали. С.27.
- ⁵¹ *Лысюк В.* Издержки исполнительности, или Как теряют свое «лицо» автомобили // Волжский автостроитель. 1985. 28 февр.
- ⁵² РГАЭ. Ф.375. Оп.2. Д.443. Л.14 об.
- ⁵³ Сколько стоит километр // За рулем. 1979. №7. С.15.
- ⁵⁴ ГАРФ. Ф.5446. Оп.145. Д.381. Л.119.
- ⁵⁵ Там же. Л.3.
- ⁵⁶ Там же. Оп.162. Д.1427. Л.65.
- ⁵⁷ Там же. Л.5.
- ⁵⁸ Там же. Л.6, 7.
- ⁵⁹ Там же. Л.76–77.
- ⁶⁰ Там же. Л.22, 26.

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ

Твердюкова Е.Д. Антисервис: личный автомобиль и его техническое обслуживание в СССР (1960-е–1980-е гг.) // Новейшая история России. 2018. Т.8. №3. С.659–678. <https://doi.org/10.21638/11701/spbu24.2018.308>

УДК 94(47)084.9+629.3.083

Аннотация: Статья посвящена вопросам ремонта и технического обслуживания личных автомобилей в СССР в 1960-е — 1980-е гг. При подготовке статьи автором использовались нормативно-правовые акты, делопроизводственные и статистические материалы, источники личного происхождения, периодическая печать. Часть документов (прежде всего из фондов Государственного архива РФ) впервые вводится в научный оборот. Выделяются три этапа становления системы отечественного автосервиса, исследуются меры государства по созданию сети станций техобслуживания (общего профиля и специализированных, в том числе АвтоВАЗа) и проблемы на этапах их строительства и ввода в строй. Анализируются также трудности, с которыми приходилось сталкиваться автолюбителям при обращении на СТО (некачественный ремонт, волокита и жульничество работников). Показано, что условия автосервиса в СССР оказались таковы, что автовладельцы вынуждены были невольно «повышать собственную техническую культуру». Приводятся данные о стоимости содержания и обслуживания машины. Долгое время сеть СТО позволяла удовлетворить потребности по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей индивидуальных владельцев только на 30–40 %, лишь к началу 1990-х гг. приблизившись к 80 %. Новая для СССР отрасль — автотехобслуживание — шагнула от полукустарных ремонтных мастерских до оснащенных специализированных автоцентров всего лишь за два десятилетия (с конца 1960-х до конца 1980-х гг.). Автор делает вывод, что отсутствие качественного рынка услуг по автосервису в СССР объяснялось спецификой плановой экономики, а также своеобразной «болезнью роста»: создание сети СТО не успевало за темпами увеличения личного автопарка.

Ключевые слова: СССР, личный автомобиль, автосервис, станция технического обслуживания, ремонт.

Сведения об авторе: Твердюкова Е. Д. — доктор исторических наук, профессор, Санкт-Петербургский государственный университет; ведущий научный сотрудник, Санкт-Петербургский Институт истории РАН (Санкт-Петербург, Россия); e.tverdyukova@spbu.ru

FOR CITATION

Tverdyukova E. D. 'Anti-service: Personal Automobile and its Maintenance in the USSR (1960s — 1980s)', *Modern History of Russia*, vol. 8, no. 3, 2018, pp. 659–678. <https://doi.org/10.21638/11701/spbu24.2018.308>

Abstract: Article is devoted to questions of repair and maintenance of privately owned vehicles in the USSR in 1960th — 1980th. The author used legislative documents, office work, and statistical materials, sources of personal origin, periodicals. A part of documents (for example, from funds of the State Archive of Russian Federation) is for the first time introduced for scientific use. Three stages of formation of a system of domestic car service are allocated, measures of the state for the creation of the network of car repair shops (the general profile and specialized) and problems at stages of their construction and input in a system are investigated. Also, difficulties which motorists had to face on service stations (low-quality repair, red tape, and fraud of workers) are analyzed. It is shown that car owners were forced involuntarily "to raise own commercial crop", because conditions of car service in the USSR were bad. Data on the cost of maintenance and service of the car are provided. Long time the system service stations allowed to satisfy requirements on repair and maintenance of cars of individual owners only for 30–40 %, only by the end of the 1980th have approached 80 %. The branch, new to the USSR, — auto servicing — stepped from semi-handicraft repair shops to the equipped specialized car-centers only in two decades (since the end of the 1960th until the end of the 1980th). The author draws a conclusion that the lack of the high-quality market of services in car service in the USSR was explained by the specific character of the planned economy and by "growth disease": a creation of the network of service stations was not in time behind rates of increase in the personal vehicle fleet.

Keywords: USSR, personal automobile, car service, service station, repair.

Author: Tverdyukova E. D. — Doctor in History, Professor, St. Petersburg State University; Leading Researcher, St. Petersburg Institute of History of Russian Academy of Sciences (St. Petersburg, Russia); e.tverdyukova@spbu.ru

References:

- Andreeva I. *Chastnaja zhizn pri socializme. Otchet sovetskogo obyvatelja* (Moscow, 2009).
- Arrak A. 'Ispolzovanie avtomobilej lichnogo polzovanija', *Voprosy ekonomiki*, no. 7, 1978.
- Efimov V.T., Mikerin G.I. 'Avtomobilizacija v razvitom socialisticheskom obshhestve', *Sociological Studies (Socis)*, no. 1, 1976.
- Fastovcev G. F. *Sovremennij avtoservis* (Moscow, 1980).
- Frumkina R. 'Predlagaemye obstojatelstva', *Neprikosnovennyj zapas*, no. 4, 2002.
- Ginzburg L. Ya. *Chelovek za pismennym stolom* (Leningrad, 1989).
- Kozhemyachenko G. F., Fastovcev G. F. *Avtomobil'nyj servis: nastojashhee i budushhee* (Moscow, 1979).
- Sigelbaum L. *Mashiny dlja tovarishhej. Biografija sovetskogo avtomobilja* (Moscow, 2011).
- Turovskaja M. 'Sovetskij srednij klass', *Neprikosnovennyj zapas*, no. 1, 2001.
- Tverdyukova E. D. 'Lichnyj avtomobil kak predmet potreblenija v SSSR. 1930-e — 1960-e gg.', *Modern History of Russia*, no. 1, 2012.
- Velikanov D. P., Sorokin B. D. *Problemy avtomobilizacii* (Moscow, 1976).