



Universitatea Tehnică a Moldovei

**Contribuții privind perfecționarea sistemului de prestare
a serviciilor auto în Republica Moldova**

Student: gr. MET – 231, Bacalov Dorian

Conducător: dr. conf. univ. Ceban Victor

Chișinău 2025

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
Universitatea Tehnică a Moldovei Facultatea
Inginerie Mecanică, Industrială și
Transporturi
Departamentul Transporturi

Admis la susținere Șef departament:
dr. conf. univ. Victor CEBAN

„_____” _____ 2025

Contribuții privind perfecționarea sistemului de prestare a serviciilor auto în Republica Moldova

Teză master

Student: gr. MET – 231, Bacalov Dorian

Conducător: dr. conf. univ. Ceban Victor

Chișinău 2025

Rezumat

Numele și prenumele autorului: Bacalov Dorian.

Titlul tezei de master: Contribuții privind perfecționarea sistemului de prestare a serviciilor auto în Republica Moldova.

Teza conține: 83 pagini, 16 ilustrații, 3 tabele, 18 surse bibliografice.

Cuvinte cheie: stații de autoservice, diagnosticare, siguranța, vehicule, transport.

Structura tezei:

Capitolul I. Analiza sistemului de prestare a serviciilor auto în Republica Moldova.

Capitolul oferă o analiză detaliată a structurii și operațiunilor serviciilor auto din Republica Moldova. Pentru a evidenția varietatea serviciilor și impactul acestora asupra consumatorilor finali, sunt examinate structurile, funcționalitățile și particularitățile întreprinderilor din acest sector. În plus, sunt prezentate obstacolele legate de modernizarea infrastructurii, dotările tehnice necesare și conformitatea cu reglementările naționale și internaționale. Această analiză evidențiază atât dezavantajele, cât și avantajele sistemului. În plus, se examinează impactul pieței asupra structurii și dinamicii sistemului, cu accent pe elementele care influențează competitivitatea. Capitolul oferă o descriere detaliată a situației actuale folosind o abordare bazată pe date oficiale.

Capitolul II. Dezvoltarea serviciilor prestate se stațiile de autoservice la etapa actuală.

Acest capitol se analizează schimbările și tendințele care influențează sectorul serviciilor auto din Republica Moldova, cu accent pe inovațiile tehnologice și tehnice. Se examinează condițiile de notificare și cerințele administrative necesare pentru desfășurarea activităților, subliniind necesitatea de a se conforma cu reglementările și de a se adapta cerințelor pieței. Sunt evidențiate soluțiile contemporane utilizate pentru diagnosticare, întreținere și reparație, precum și implicarea tehnologiilor digitale și sustenabile în procesul de modernizare a serviciilor. În plus, capitolul prezintă modalitățile în care părțile interesate: operatori economici, beneficiari și autorități, contribuie la dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor. Pentru a fi competitiv în viitor, sectorul va trebui să se adapteze la tendințe globale precum eficiența energetică și utilizarea vehiculelor electrice.

Capitolul III. Perfecționarea managementului sistemului de prestare a serviciilor de autoservice în Republica Moldova.

Capitolul dat pune accent pe îmbunătățirea managementului pentru a spori productivitatea. Este analizat cadrul legal actual pentru a identifica punctele forte și lacunele care afectează modul în care sunt organizate și desfășurate activitățile. Capitolul abordează măsurile necesare pentru asigurarea transparenței, oferirea garanțiilor și gestionarea reclamațiilor, deoarece protejarea intereselor consumatorilor este esențială. Managementul calității este un instrument vital pentru implementarea certificărilor, standardizarea proceselor și asigurarea unui nivel ridicat de satisfacție a clienților. Sunt propuse și soluții pentru a optimiza procesele interne, cum ar fi digitalizarea operațiunilor, auditul regulat și formarea continuă a personalului.

Abstract

Author's name and surname: Bacalov Dorian.

Title of the Master Thesis: Contributions regarding the improvement of the auto services system in the Republic of Moldova.

The Thesis contains: 83 pages, 16 illustrations, 3 tables, 18 bibliographic sources.

Keywords: self-service stations, diagnostics, services, vehicles, transport..

Thesis structure:

Chapter I. Analysis of the auto services system in the Republic of Moldova.

The chapter provides a detailed analysis of the structure and operations of automotive services in the Republic of Moldova. In order to highlight the variety of services and their impact on final consumers, the structures, functionalities and specificities of enterprises in this sector are examined. In addition, the obstacles related to infrastructure modernisation, the necessary technical facilities and compliance with national and international regulations are presented. This analysis highlights both the disadvantages and disadvantages of the system. In addition, the impact of the market on the structure and dynamics of the system is examined, with a focus on the elements that influence competitiveness. The chapter provides a detailed description of the current situation using an official data-driven approach.

Chapter II. Development of services provided by self-service stations at the current stage.

This chapter examines the changes and trends that influence the automotive services sector in the Republic of Moldova, with a focus on technological and technical innovations. The notification conditions and administrative requirements necessary to carry out the activities shall be examined, highlighting the need to comply with the regulations and to adapt to market requirements. The contemporary solutions used for diagnosis, maintenance and repair, as well as the involvement of digital and sustainable technologies in the process of service modernization are highlighted. In addition, the chapter outlines how stakeholders: economic operators, beneficiaries and authorities contribute to the development and improvement of services. To be competitive in the future, the sector will have to adapt to global trends such as energy efficiency and the use of electric vehicles.

Chapter III. Improving the management of the self-service delivery system in the Republic of Moldova.

This chapter focuses on improving management to increase productivity. The current legal framework is analysed to identify the strengths and gaps affecting the way activities are organised and carried out. The Chapter addresses the necessary measures to ensure transparency, provide safeguards and handle complaints, as protecting consumers' interests is essential. Quality management is a vital tool for implementing certifications, standardizing processes and ensuring a high level of customer satisfaction. Solutions are also proposed to optimise internal processes such as digitalisation of operations, regular audit and continuous staff training.

Cuprins

Cuprins	7
Introducere.....	8
1. Analiza sistemului de prestare a serviciilor auto în Republica Moldova	9
1.1. Caracteristica sistemului.....	9
1.2. Marketing și spectrul serviciilor prestate	14
1.3. Dotarea tehnico-materială a stațiilor de autoservice	26
1.4. Analiza SWOT a stațiilor de autoservice	30
2. Dezvoltarea serviciilor prestate se stațiile de autoservice la etapa actuală.....	33
2.1. Examinarea scopurilor, obiectivelor și a părților cointeresate.....	33
2.1. Condițiile și procedura de notificare	36
2.2. Cerințele pentru prestarea serviciilor de autoservice	43
3. Perfecționarea managementului sistemului de prestare a serviciilor de autoservice în Republica Moldova.....	61
3.1. Analiza cadrului juridic.....	61
3.2. Asigurarea protecției și intereselor clientului	73
3.3. Managementul calității serviciilor prestate	77
Concluzii	81
Bibliografie.....	82

Introducere

În cadrul acestei lucrări se analizează schimbările și tendințele care influențează sectorul activității de autoservice din Republica Moldova. Codul transporturilor rutiere nr 150/2014, este legea supremă care cu un caracter imperativ reglementează transportul rutier și infrastructura asociată, unde se pune accent pe siguranță, eficiență și conformitate cu standardele internaționale în ceea ce privește transportul rutier. Regulamentul desfășurării activității de autoservice, vine în completare a Codului.

Regulamentul reprezintă un act esențial care are scopul destinat să reglementeze desfășurarea corespunzătoare a activităților din acest sector, în vederea asigurării unui standard înalt de calitate, siguranță rutieră și conformitate cu normele legislative. Actualitatea acestei teme este subliniată de rolul crucial al stațiilor de întreținere auto în menținerea funcționalității și siguranței parcului auto național, precum și de cerințele tehnologice și de mediu tot mai stricte impuse de cadrul legislativ național și internațional.

Scopul studiului a fost elaborarea și implementarea unor standarde operaționale clare și eficiente pentru operarea stațiilor de întreținere auto, având în vedere varietatea echipamentelor și tehnologiilor utilizate, precum și cerințele clienților în ceea ce privește calitatea și transparența serviciilor. Procesele de lucru din acest domeniu trebuie adaptate la cerințele moderne, cum ar fi digitalizarea și sustenabilitatea, în contextul unei piețe în continuă evoluție.

Metodologia de cercetare folosită a inclus o analiză comparativă a legislației și reglementărilor relevante la nivel național și internațional, precum și o investigație aplicată a activităților din stațiile de autoservice, bazată pe observații directe și dialog cu personalul calificat. Pentru a fundamenta demersul științific, au fost consultat și mediul privat, precum și materiale tehnice relevante.

Lucrarea este structurată astfel încât să fie ușor de înțeles fiecare aspect invocat. În prima secțiune sunt evidențiate obiectivele generale, care se concentrează pe optimizarea proceselor tehnice, respectarea normelor de mediu și creșterea transparenței activității. În capitolele următoare sunt prezentate procedurile și pașii care sunt utilizați pentru a implementa regulamentul. Aceste capitole includ standardele de operare, cerințele tehnice pentru infrastructură și echipamente, precum și metodele de evaluare și îmbunătățire continuă a calității serviciilor.

Această cercetare denotă faptul că un regulament bine fundamentat și structurat crește eficiența și siguranța operațiunilor, oferind un cadru clar pentru alinierea activităților la cerințele legale și așteptările clienților. Concluziile subliniază cât de important este să se aplice standardele propuse într-un mod uniform, deoarece vor genera un efect pozitiv asupra competitivității în întreaga industrie.

Bibliografie

Cărți și monografii

1. BONDREA, Ioan, POPESCU, Gheorghe. Tehnologii moderne în transporturile rutiere. București: Editura Tehnică, 2019. 352 p. ISBN 978-973-31-8913-6.
2. ENACHE, Marian. Managementul serviciilor de transport. București: Editura ASE, 2020. 295 p. ISBN 978-606-34-1218-4.
3. GROSUL, Constantin. Inovații și sustenabilitate în sectorul transporturilor. Chișinău: Editura Știința, 2018. 215 p. ISBN 978-9975-87-854-9.
4. SM ISO 690:2012. Informare și documentare. Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare. Chișinău: Institutul de Standardizare din Moldova, 2012. 56 p.
5. V. GOIAN. Exploatarea tehnică a autovehiculelor. Curs universitar. Chișinău: U.T.M., 2016.
6. LISNIC, A. Reparația automobilelor. Curs universitar. Chișinău: U.T.M., 2006. Versiunea electronică.
7. CORPOCEAN, A., ROTARU, I., PLĂMĂDEALĂ, V. Ecologizarea sistemului OM-AUTOMOBIL-MEDIU. Chișinău: U.T.M., 2016. Versiunea electronică.

Lucrări ale conferințelor de specialitate

8. OPREA, Adrian. Digitalizarea serviciilor auto în contextul globalizării. În: Conferința Internațională de Transport și Logistică, București, 2021. București: Editura ASE, 2021, p. 78-81. ISBN 978-606-34-1219-1.

Articole în publicații seriale

9. RUSU, Valeriu. Analiza competitivității serviciilor de transport auto în Republica Moldova. În: Transporturi și Infrastructură, 2021, nr. 4(12), pp. 12-20. ISSN 1857-9870.

Publicații oficiale

10. Codul transporturilor rutiere al Republicii Moldova: nr. 150 din 17 iulie 2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 210-215, pp. 10-72.
11. Strategia Națională de Dezvoltare a Transporturilor, 2022-2030. Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale al Republicii Moldova. Chișinău, 2022.
12. Comisia Europeană. Directive 2000/53/EC on End-of-Life Vehicles. Official Journal of the European Communities, 2000.

Pagini web

13. DAAC Hermes. Despre companie[online]. Disponibil: <https://daac-hermes.md/ro> .
14. Master Lux. Despre companie [online]. Disponibil: <https://master-lux.md/> .
15. Nipon Auto. Despre companie [online]. Disponibil: <https://niponauto.md/> .
16. AutoDoctor. Despre companie [online]. Disponibil: <https://autodoctor.md/> .
17. InterAuto. Despre companie [online]. Disponibil: <https://interauto.md/> .
18. AutoShina. Despre companie [online]. Disponibil: <https://autoshina.md/> .