

Отечественный автосервис глазами работника СТО<sup>1</sup>

«Овес нынче дорог» Из письма А.С.Пушкина А.П. Керн

В силу всеобщей автомобилизации нашей страны оценку качества современного автосервиса нынче проводят все и всюду. Конференции автовладельцев пестрят самыми разными характеристиками качества обслуживания. Работники СТО не отстают в комментариях с описанием «недостатков» клиентов. В периодической печати обычно решают «экономические вопросы» и не уделяют должного внимания анализу происходящего и поиска причин выхода из складывающейся ситуации. А если и уделяют, то только перепечаткам теорий и частных мнений, забывая о пресловутом человеческом факторе и реальной «практике жизни».

В статьях на темы ремонта нами выпущено немало критических стрел в адрес иных нерадивых сотрудников автосервисов. И не раз приводились примеры вопиющих случаев безответственности, халатности, некомпетентности и прочих проявлений «джентльменского набора» доставшегося по наследству от «советско-жигулевского сервиса». Но справедливости ради, надо отметить, что «хороши» обе стороны! И тенденции развития взаимоотношений озадачивают. Поэтому попробуем внести свой «вклад» в эту тему и изложить свою точку зрения на некоторые «аспекты» сложившейся практики. С надеждой на полезность этих строк для обеих сторон - участниц процессов в автосервисах.

Сравнительно недавно в ведущем украинском автожурнале был опубликован, с позволения сказать «анализ» недостатков сферы автосервиса с точки зрения клиента, в котором указаны замечания и пожелания от имени вынужденных посетителей-клиентов СТО. Статья полезная, хотя бы по тому, что содержит изрядное количество заблуждений и стереотипов свойственным иным клиентам. И позволяет понять «чего изволят желать» некоторые посетители СТО. «Гаражным мечтателем» мифического автора назвать никак нельзя и его позиция суть типичное «перетягивание одеяла на себя». Но анализ пожеланий и требований может помочь найти путь к сердцу такого типичного представителя клиентуры и помочь ему расставаться с деньгами с большей «спокойствием» собственной души о целостности кошелька. Словарь определяет исповедь, как таинство православной церкви, иначе называемое таинством покаяния. Со времен блаженного Августина исповедь это искреннее раскаяние в своих грехах, но в статье с таким названием изложен якобы «анализ» и «рекомендации» по искоренению недостатков работников СТО, то есть чужих «грехов».

Можно извести много листов бумаги на трактаты о правильности организации работы СТО и ее служб. Но без учета менталитета нынешнего клиента, многие сколь заманчивые, столь и теоретические сценарии не срабатывают. Гладко было на бумаге, да забыли про овраги! Овраги так называемой неведомой человеческой души, которые необходимо учитывать при организации обслуживания и ремонта на частном предприятии с негосударственной формой собственности. Понимание устремлений клиентов, разработка и внедрение соответствующих организационно-технических мер является обязательным условием анализа состояния интегральных показателей качества ремонта, повышения или сохранения эффективности автобизнеса. И есть надежда, что в следующей статье будет проведен небольшой анализ нравов жителей «нашего городка», называемого СТО.

<sup>1</sup> Статья была опубликована во всеукраинском журнале для автопрофессионалов [AutoExpert](#), № 7, 2008

### Какой он, нынешний клиент?

Обязательно Экономист с большой буквы и вне зависимости от уровня доходов и цены своего автомобиля - последовательный искатель «на чем бы сэкономить». Почти маниакальная потребность обязательно «сделать подешевле» иногда даже в ущерб качеству, перекрывает все доводы здравого смысла. При этом достаточно часто такое желание «экономии» на работах по обслуживанию и ремонту напрямую зависит от цены автомобиля. Дескать, - «это же я, любимый, заехал в ваш сервис на таком роскошном автомобиле» и поэтому работайте, если не даром, то за деньги, которые у меня остались после вчерашней сауны. При этом иногда и вполне «неумышленно», такой клиент добросовестно не понимает, почему диагностика, например, Avalon 2006 года выпуска при совсем непростой неисправности с кодом P2197 (A/F Sensor Signal Stuck Lean) стоит «так дорого» (80 гривен - чуть более 15USD) и почему за эти же деньги автомобиль не отремонтирован. Но объяснить это ему невозможно по определению, так как только он знает что есть «справедливая цена», и одно из его желаний - «поставить сервис на колени».

К таким «нарциссам» примыкает подгруппа «бюджетников». Для них характерен подход в стиле - "экономил - значит заработал!". Например, показал маме или подруге цены оригинальных запчастей, "выдурил денег" у спонсорши, но купил за меньшие деньги примерный аналог (чаще всего китайский и почти за бесценок). А на «разницу в цене» сходил на дискотеку.

Для удовлетворения таких клиентов необходимо использование наглядной агитации и подчеркивание исключительной важности именно такого клиента для дальнейшего развития СТО. И конечно необходимо обеспечить бедолаг столь искомыми ими «скидки». Профессиональные организаторы потоков ремонта понимают эффективность этих мер.

Второй вариант этого подкласса «бюджетников» обычно составляют клиенты, которые действительно купили автомобиль «на свои кровные», иногда даже залезая в долги, но которые не в состоянии содержать, обслуживать и ремонтировать свой «уставший от жизни» автомобиль. И тем более, ремонтировать и обслуживать его у квалифицированных исполнителей. Такое несоответствие финансовых возможностей владельца потребностям ремонта приводят к тому, что вполне современный автомобиль попадает в условия, где не то что ремонт, а простая замена масла чревата непредсказуемыми последствиями. И за примерами далеко ходить не надо.

Сегодня был случай. Звонит вечером незнакомец-хозяин Авенсиса. Проблема: - машина стоит на другой СТО по причине утечки антифриза. Местные слесари подняли руки и говорят, что не знают в чем причина. Еду. СТО - шедевр! Весь пол в масле и поверх масла красивый ковёр из тополиного пуха и грязи. Машина на яме. Осветительная лампа - из разряда одноразовых, которые продаются автомобилистам для подсветки в дороге. Света мало, но вижу, что с машины сняли всё кроме блока и головки. Мотор 2.0 D-4. Нахожу причину - хлещет из-под прокладки головки. Минут 15 ожидаю пока найдут нужный многогранник, которым надо проверить моменты затяжки болтов головки и понимаю, что вопрос о динамометрическом ключе - может быть воспринят как оскорбление и потому неуместен.

После проверки стало ясно, что сорвана резьба в блоке. В процессе поиска стал невольным свидетелем как местный автослесарь, выйдя с промасленного пола ремзоны в коридор с кафельным полом, «сел на шпагат». Надо полагать, не первый раз, так как окружающие восприняли это как обычное явление. Вообще диагноз поставил, пора и честь знать. Клиент говорит мы сейчас весь хлам в багажник, и тянем к вам. Я ему нет! Сначала соберите как было и своим ходом ко мне... Только одно непонятно, когда клиент загонял туда свою почти новую машину, он что не видел куда попал? Видел! Но цена была на первом месте. Значит жлоб! Будем лечить! Если, конечно, машину ему заведут...

Действительно, никак не получится результативный и качественный ремонт в полутемном гараже с малопонятными исполнителями, которым кроме низкой цены, чуть не сказал «за свою работу», и предложить нечего.

Автовладельцы-«разгильдия» практически ничего не делают по уходу за своим автомобилем и искренне не понимают, почему «она полАмалась» и почему ремонт надо платить так много. Но они забывают, что можно обмануть человека, а не «железо» и рано или поздно оно потребует свое и сполна. И даже простой



воздушный фильтр, который забывают поменять последние 30-40 тыс. может «отомстить» необходимостью одновременной замены как себя самого, так и датчика называемого расходомером.

«Массовик-затейник», организующий прибытие на СТО «группы поддержки» с включением в нее соседа по кухне со статусом «человека имеющего опыт в данной области» и «качка» со статусом «наилучший друга детства», с характерной стрижкой затылка и соответствующим количеством извилин. Такой эскорт обычно действует на среднее звено менеджмента, которому есть что терять в силу особенностей своей должности. Уважающий себя мастер прочтет эту «ситуацию» сразу и такому клиенту можно уже не напрягаться в ожидании того, что кто-то будет заниматься его «ведром с гайками», в разряд которых мгновенно попадет автомобиль такого «затейника».

Вплотную к ним примыкает группа «умников». Обычно с кое-каким техническим образованием, некоторой практикой флеймов на конференциях, отсутствием практических навыков, но с огромной уверенностью, что все исполнители - дебилы и только он д'Артаньян в вопросах ремонта. И не беда, что смысл половины употребляемых им слов он почерпнул в словаре для домохозяек и в таком убедительном месте как «каком-то сайте писали».

Хотя иногда бывают и просто анекдотические случаи. Например, буквально сегодня. Ухайдоканая Камри 30-ка с кодами неисправности DTC P0300, P0301 и 30304. Финальная фраза клиентши отправила меня в нокдаун. В ответ на предложение проверить свечи, как наиболее вероятную причину «пропусков воспламенения», в ответ прозвучало - «Перестаньте меня разводить, у машины неисправен инжектор, а не свечи!».

Все! Занавес! Фарс был прекращен мгновенно и, судя по параметрам инжекторной системы, с предстоящим вскоре кодом DTC P0171 «дамочка» будет разбираться у «настоящих мастеров».

Иногда доходит до случаев в стиле «нарочно не придумаешь» и смешения стилей. У Ниссан Pathfinder из-за разгильдяйства водителя достаточно долго не менялся воздушный фильтр (фото) и обломки грязи повредили датчик количества (массы) воздуха, поступающего в цилиндры (MAF-Sensors). Датчик восстановлению он не подлежал - только замена. Банально, прискорбно, но факт. И можете представить моё удивление, когда владелец со словами «Вы неправильно диагностировали! Вот как надо!» протягивает мне распечатку интернетовского варианта моей [статьи о диагностике этих датчиков](#), купленную то ли на автобазаре, то ли в другой СТО. Это достоверно выяснить не удалось, но как бы там ни было, было приятно столкнуться и с таким фактом жизни. Хотя сама попытка «учить ученого» прискорбна.

Категории «скандалисты» и «добросовестный клиент» настолько большая редкость, что требуют особого внимания и занесения в «Красную книгу» автообслуживания. Поэтому их рассмотрению необходимо посветить отдельную статью.

«Хамы» не редкий случай, но, откровенно говоря, это патология воспитания и главное в разговоре с ними выдержать свой стиль. Например, на «тыканье» и прочие «панибратские штучки» ответить вежливым советом - «Будьте проще! Называйте меня по имени-отчеству!».

Значительная по своему составу категория «халявщиков».

Иногда происходят и курьезы.

«У меня что-то с генератором, проверьте зарядку, - задает вопрос клиент. - Поменял три аккумулятора, а все равно утром стартер плохо крутит»

Мастер проверяет, выясняется неисправность блока управления свечами накала, сообщает об этом клиенту.

- О! Я же говорил, что генератор исправный!

- С Вас оплата за проверку - сообщает исполнитель.

Немая сцена, а затем он заявляет:

- За что? Генератор же исправный!»

И попробуй объяснить ему, что не бывает бесплатной работы (кроме случаев устранения ошибок исполнителей) и труд работника по проверке должен быть оплачен, даже если как в этом случае, генератор оказался исправным.

Действительно сопутствующей чертой «визитеров-халявщиков» является желание бесплатности проведения каких-то работ. «Идеальному автосервису должно быть присуще чувство меры», - заявляет все тот же автор «Исповеди».





И продолжает - «Замена лампочки в стоп сигнале - 0.15 н/ч». После чего призывает: «Поменяйте лампочку бесплатно... Есть работы, которые ничего не стоят». Вот это уже и есть то, что называют «момент истины»! Оказывается, что по его понятию работа, на которую есть прайс, нормы времени, на которую исполнитель потратил время и перед этим изучил инструкции по проведению этой работы, которая иногда «проста» только для неспециалиста - «ничего не стоит»! Такого клиента проще «усыновить», чем объяснить ему его заблуждение. Потому что такие с позволения сказать, клиенты - только «головная боль» СТО и не более того.

А вот еще один типичный пример.

В результате нескольких часов работы был найден «перегнвиший» провод, на замену которого потрачено минут десять. И в ответ на озвученную вполне адекватную цену следует полный недоумения комментарий: - За что? Вы что меня держите за идиота? За замену одного проводка - столько денег? Искренность и справедливость его возмущения я предлагаю оценить вам самим. И напомнить, что нельзя оценивать стоимость работ по времени непосредственного ремонта или замены, так как иногда это только надводная часть айсберга и эффективно «заменить один провод» предшествует кропотливый труд по поиску местонахождения виновника неисправности.

Характерен вопрос-предложение "Посмотреть какую-то ерунду". То есть уже произошло скрытое нивелирование предстоящей работы. В таком случае «автоматом» отвечать, что "мы ерундой не занимаемся» и посоветовать найти соответствующий «ерундовый сервис»!

Диалог, приведенный мастером из Днепропетровска Николаем очередное тому доказательство.



*«Приезжает клиент на Лексусе ES300, претензия на «звон» спереди, вижу его в первый раз. Он «второй хозяин», купил недавно. Что «звонит» я догадался, но предложил посмотреть машину полностью, чтобы клиент имел представление о предмете покупки. Спрашиваю клиента делать осмотр или нет, а он отвечает - А зачем об этом спрашивать?»*

*- Были случаи, когда клиент отказывался платить за не оговоренную заранее работу - отвечаю ему.*

*- А что Вы бесплатно посмотреть не можете?»*

*- Можем, но не будем, так как труд без оплаты считается рабским, а рабство у нас запрещено законом!*

*Тогда его понесло, что с такой политикой я не досчитаюсь многих клиентов! На что я ответил, что такие «клиенты» мне не нужны! С их уходом я только «потеряю» повод работать бесплатно, а не деньги»*

Увы, но иногда «игра в скидки» просто неотразима и сам факт таковой радует клиента намного больше, чем качественный и быстрый ремонт.

#### Цена вопроса.

Сегодняшний автомобиль стоимостью в сотни тысяч гривен и десятками электронных систем управления при проведении технического обслуживания, диагностике и ремонтных работах настоятельно требует обязательное наличие и использование дорогостоящих диагностических приборов и качественного инструмента, полноценных информационных баз данных и справочников, и главное, специалистов высокой квалификации, которые в состоянии использовать выше перечисленное. Эксперты оценивают, что в среднем автомобиле 2000 года выпуска примерно 15% его стоимости составляют электронные узлы и компоненты. Кроме этого на процесс ценообразования влияют и различные субъективные факторы. «Технологии ремонта», которые рекомендуются заводскими руководствами по ремонту в большинстве случаев у нас не срабатывают, так как не учитывают так называемый «человеческий фактор» и особенности мировоззрения наших исполнителей, нынешних хозяев автобизнеса и клиентов. Эти лебедь, рак и щука, запряженные в телегу отечественного автосервиса не только тянут в разные стороны, но и почему-то преследуют принципиально разные цели. Похоже, что они уже никогда не поймут, что обречены на сотрудничество. Поэтому рекламируемое правило «три по сто»,

которое пытаются навязывать простым исполнителям и внедрять в сознание менеджеров, по счастью остается утопией. Так называемая «коллективная ответственность» в условиях практически разнополярных интересов сторон весьма быстро переходит в тяжелейшие формы «коллективной безответственности» с дальнейшими безуспешными попытками волевого администрирования. Такие причины как налоговое бремя, неуверенность в незыблемости законов и правил, отсутствие долгосрочного планирования и материальной заинтересованности в улучшении качества работы вносят свой вклад в то состояние, которое ощущают все участники «процесса» ремонта. Но и это не главное. Полное отсутствие так называемого социального партнерства - одна из главных причин все большего отставания качества работы и квалификации исполнителей от требований сегодняшнего и, тем более, завтрашнего дня. Отсутствие полноценного заполнения «склада» оригинальными запчастями, высокая стоимость качественных материалов и комплектующих и бремя других забот - являются дополнительными гирями, которые затягивают в болото всеобщей неразберихи и безответственности.

Вопрос ценообразования одна из самых болезненных тем современного автосервиса. Многие понимают, когда покупают автомобиль, что «овес нынче дорог», а то, что для ремонта и диагностики такого чуда требуется немалые вложения сил, времени, денег - понимает меньшинство автовладельцев. Так и хочется на каждом углу СТО развесить плакаты с обращением «Граждане автовладельцы, купив современный автомобиль, почти 40% денег вы потратили на электронные узлы и компоненты систем управления!». И современный автомобиль это не «тележка с моторчиком», которую в состоянии зачинить любой мастерской.

До сих пор вспоминается поразительный случай, описанный автомехаником из Караганды, когда владелец Maybach 57S (базовая стоимость в том 2005 году более 400 тысяч вечозеленых) отказался платить за результативную диагностику. Да еще с комментарием - «все (диагносты) козлы вонючие, обдирают бедных-несчастных клиентов до нитки... и просто за то, что тыкнули в машину каким-то каНкулятором 4000 тыщи дерут!» (Примечание. 4000 тенге в то время соответствовало примерно 34 USD). Кстати сказать, автор этого описания тоже хорош! Выяснив, что неисправен датчик температуры двигателя, занялся «бюджетным ремонтом» и принялся лепить в эту машину китайскую подделку ценой 7 USD и тем самым спровоцировать неуважительное к себе отношение и взятие на гарантию столь дорогого автомобиля с таким неадекватным владельцем.

Действительно, бесспорным постулатом является то, что на работу приходят, чтобы заработать денег. Поэтому «идти на поводу» и стараться уменьшить стоимость ремонта в угоду клиенту, но в ущерб технологии проведения работ - недопустимо. Потому что, как и любые другие нарушения, эти рано или поздно дадут о себе знать (в той либо иной форме нежелательности) - и, как говорят в боксах, «кроилово чревато попадаловом»!

Поэтому совет о том, что «точкой принятия решения» и выбор мастером СТО варианта ремонта на основе «отношения заказчика к своему автомобилю» (такой вариант предложен исповедальщиком) как раз и приведет к ситуации описанной им же: когда один говорит:

*-Клиенты уроды, просят оторванную рулевую подвязать проволокой!*

*-Сервис - стадо баранов. Привязали плохой проволокой и она опять оторвалась! - отвечает "разгильдяй".* И самое смешное в том, что в данном случае правы обе стороны «конфликта».

Уважающий себя мастер никогда не будет участвовать в «залипухе». Мастер делает как положено или вообще не делает. А лакей всегда начинает с "Что изволисте-с", готов «услужить-с» и с раболепием «выполнять любой каприз за ваши деньги» без каких-либо нравственных или технических ограничений. Очень хотелось бы взглянуть в эти «честные глаза» такого сторонника бюджетного ремонта, который в угоду заказчику под изношенные вкладыши подкладывает фольгу от шоколадок и последующим напутствием «До базара доедет!». Но, увы, эту практику не изжить. И все чаще встречаются попытки псевдомастеров «зачинки», когда *«Кушает не то слово и то, что мотор покойник это ясно, но хозяин отказывается его ремонтировать, - хочет чуть оживить (ну до рынка), а там в люди!»* («...FIAT ULISSE 2.0 восьмиклапанник 98 года с жалобой на расход и троеение, с расходом все понятно, а вот почему не работает 4-й цилиндр»).

Большое недоумение вызывает отношение законодательства к процессу ремонта, в частности к поиску причин неисправности, который принято называть диагностикой. Я был неприятно удивлен, когда из действующих в Украине Правилах<sup>2</sup> организации ремонта узнал о том, что в перечень услуг, которые могут оказываться в присутствии заказчика и на которые исполнитель не распространяет гарантию наряду с

<sup>2</sup> «ПРАВИЛА надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів». «... 10. Послуги, які надаються у присутності Замовника без надання Виконавцем гарантійних зобов'язань (підкачування пневматичних шин, роботи щозмінного технічного обслуговування, діагностичні роботи без втручання у конструкцію ДТЗ тощо), можуть оформлятися лише видачею платіжного документа, що засвідчує оплату робіт...» Далее - Правила

подкачиванием шин, попали и «діагностичні роботи без втручання у конструкцію ДТЗ». Поскольку диагностика является весьма ответственным этапом ремонта, то такое легкомыслие законодательства малопонятно. Получается, что если исполнитель напрасно "приговорил к замене" какой-либо датчик, управу на такого «мастера» найти трудно, так как «прописано» отсутствие гарантий на этот вид работ. Кроме этого, совершенно не учитывается влияние давления в колесных шинах на безопасность движения.

**Что есть что.**

Весьма актуален вопрос о технологии проведения различных этапов ремонта. Частенько можно услышать, что «клиент прав в том, что ему нужен конечный результат - исправный автомобиль, а не причина...». Да, такое желание вполне естественное, так как все хотят быть здоровыми и поменьше «ходить по врачам». Но стоит понимать, что большинству автовладельцев весьма удобно быть в неведении, что системы их автомобилей настолько усложнились, что одновременно заниматься достоверной диагностикой и качественным ремонтом НЕВОЗМОЖНО! Такой стереотип рудиментарного мышления остался от далеких советских времен, когда исполнитель ремонта, например, «ходовик» на глазок и только по одному ему ведомым критериям определял причину неисправности подвески. А после этого соответственно, сам и устранял поломку. Как впрочем, по такому «алгоритму» работали и другие специалисты. Но эта «технология» уже давно неприменима. Например, все уже знают, что состояние ходовой автомобиля определяется с помощью современного высоко технологичного оборудования. И оператор такой установки обязан «выдать на-гора» результаты диагностики и, если есть замечания, то рекомендации по устранению, но НЕ должен сам менять «шаровую» и тем более «на шару»!

Разве пациент, придя к терапевту и выяснив, что у него «аппендицит» предполагает, что тот же терапевт должен делать операцию? Наверняка нет, так как понимает, что каждый должен «кушать свой хлеб». Техник, который занимается диагностикой, в большинстве случаев НЕ должен и НЕ в состоянии заниматься ремонтом, то есть непосредственным устранением всех обнаруженных неисправностей. Например, когда в результате диагностики какого-нибудь Ниссана выяснится, что растянута цепь, или, например, на автомобиле установлен *термостат с пониженной температурой срабатывания, так как он «заточен» под страны с жарким климатом и собран, например как часть Пежо 206, в Иране*. И что? Отложив дорогостоящий сканер и мотор-тестер, мастер достаточно высокой квалификации в области диагностики электронных систем должен заняться заменой цепи (на Нисане) или термостата на пыжике? Нет! Потому что для проведения этих работ достаточно или слесаря 2-3 разряда или такая работа должна выполняться специалистом другой области, например мотористом. Конечно, есть «спецы» широкого профиля, которые научились одной рукой «нажимать кнопки» на сканере и при этом другой рукой «крутить гайки», но практика жизни показывает и доказывает, что и то и другое они делают далеко не лучшим образом! А за то, чтобы ремонт был продолжен на том же автосервисе, что и диагностика, должны болеть головы у менеджеров и руководителей, которые занимаются организацией технологических процессов ремонта. Но это проблемы менеджеров среднего звена, основной задачей которых в большинстве случаев является - пресечь «чаевые» и якобы сговор между непосредственными исполнителями и клиентами. И которым следует помнить, что квалифицированный техник, делающий диагностику может по результатам своих проверок обеспечить полноценный фронт работ для нескольких бригад мотористов и слесарей, оказывать им полноценную информационную поддержку и в каком-то смысле, обеспечивать должный имидж предприятия.

К сожалению, пока (?) значительная часть сервисменов не выросла из коротких штанишек, а некоторые - из памперсов стереотипов и привычек прошлого. В силу своего статуса особо негативный вклад в эту тему вносят владельцы/хозяева СТО. Им не составляет труда «вбухать кучу денег» в евроремонт, стеновые панели и в длину ног секретарши. Но потратить деньги на информационные базы, обновления программного обеспечения диагностического оборудования, развития инструментальных средств ремонта - они не в силах. И это понятно, поскольку ликвидность этого (а они почти все «временщики») намного меньше, чем у «евро-офиса». Вот и получается, что некому подкармливать курицу, несущую золотые яйца. Хотя на позолоту «клетки» деньги всегда находятся. Огромная привычка к бесплатности ремонта машин своих далеких и близких родственников, друзей детства, чинуш разного уровня также создает ненужное напряжение для исполнителей, особенно когда «родственники и друзья» вполне в состоянии заплатить за проделанную работу.

**О принудительной мойке.**

Вновь вынужден провести некоторую параллель с медицинской «темой». Почему перед походом к врачу вероятный пациент примет душ, но клиент-хам считает нормальным явлением приехать на грязной машине, с шелухой от семечек в салоне (фото) и возмущаться мифическим «навязыванием» услуг по мойке его грязного автомобиля?



И при этом же, он наверняка устроит скандал и разборку, если мастер непроизвольно перенесет наружную грязь его же автомобиля в салон. Вот он, пример двойной морали, и отсутствия элементарной воспитанности. Видимо в детстве некоторые пропустили чтение популярной сказки К. Чуковского. И такие клиенты таким способом непроизвольно излагают свое отношение к исполнителям - «Они мне должны как земля колхозу, потому что это я, любимый, одарил их своим визитом!». Но по счастью, такие претензии на исключительность действуют или на мастеров-неумех или на зеленых новичков. Поэтому приведение автомобиля с точки зрения элементарной его чистоты навряд ли можно считать «навязыванием услуг», так это элементарное и обязательное правило его «личной гигиены». Хотя клиенту иногда это надо объяснять в доступной для него форме.

#### Гарантии или всегда ли прав клиент?

Это один из наиболее спорных вопросов взаимоотношений между заказчиками и исполнителями. Большинство клиентов уверены, что успешный ремонт нынешней неисправности есть «индальгенция» для автомобиля на всю оставшуюся жизнь. И, дескать, если сегодня устранили конкретную поломку, то исполнитель ответственен за все последующие неполадки. При этом возможно несколько вариантов.

1. Клиент не выполняет рекомендации по устранению уже возникшей неисправности, но которая для него пока не столь очевидна и, уповая на привычное «авось пронесет», продолжает эксплуатировать авто, как ни в чем ни бывало. И только после ее окончательного проявления неисправности пытаются что-то делать, опять же начиная с «перевода стрелок» на исполнителей предыдущего ремонта. И снова за примерами не надо далеко ходить.

*Недавний пример: притянули BMW, не заводится, даже вспышки нет. Клиент уверяет, что все работало и вдруг такое. Проверяем: первое - в баке мало бензина, насос заглатывает воздух. Второе - в бензине есть вода. Третье - свечи с приличным налетом, да еще их подмочили. Четвертое - половину свечных наконечников залиты маслом... Промыл, прочистил, просушил, отдал клиенту. Рекомендовал очистить бак. А он недоволен, дескать, ну что такого вы ей сделали.*

*Продолжение. Звонит через дней 10, машина опять не заводится (наверно опять не заправился, или если заправился, то с водой). Возмущается дальше некуда, почему она после ремонта, снова не заводится, ведь теперь она больше не должна ломаться.*

Для таких случаев в Правилах (п.29) оговорено, что если заказчик отказывается от согласованного варианта ремонта, то исполнитель вправе отказать в дальнейшем проведении работ и требовать оплаты уже проведенных работ. И конечно, никаких гарантий для таких случаев.

2.«Доктор, дайте таблетку «для здоровья!». Многие автовладельцы находятся в добросовестном неведении, что сегодняшняя якобы экономия на не проведении регулярного ТО, использование дешевых поддельных «расходников» и запчастей завтра «выльется» в более значимые по сравнению с этой «экономией» затраты на восстановление автомобиля. При этом они заранее пребывают в уверенности, что ремонт именно их автомобиля не представляет большого труда и причиной всему «какая-то мелочь». Очередная цитата.

*Притянули десятку, дама объясняет какая у нее (десятки) была тяжелая жизнь. Сначала на ней ездила ее сестра, затем она, а затем машину отдали в аренду. Просит устранить следующие неполадки: стартер частенько не включается, хотя его уже меняли. Генератор не генерирует. Охлаждающая жидкость закипает, а вентилятор не включается.*

*Ремонт состоял в устранении обрывов, плохих контактов и замены предохранителей, всего по этим пустякам было 18 неисправностей по всей проводке.*

*Приходит дама, все проверяет, радуется, но заявляет следующее; а какую гарантию дает исполнитель на то, что стартер больше не откажет, генератор будет работать, аккумулятор «не сядет», вода не будет закипать?*

*Поэтому, пример с доктором, единственный выход, что-либо ей объяснить.*

*П. - доктор, вот вы вылечили мне ухо, горло и наложили швы на рану, а какую гарантию вы даете на все что вылечили. Мне нужна гарантия, что я больше не заболею!*



*Д. - ок, давайте подсчитаем причиненный вред вашему здоровью от последних болезней и на сколько уменьшились после этого гарантии. Кстати, какая гарантия у вас была до этого? Кто вам ее давал, и сколько вам еще всего осталось, до конца гарантии?*

*П. - до этого никакой гарантии не было!*

*Д. - тогда, если вы хотите гарантии, то необходимо выполнить следующее:*

- а) провести полную диагностику всех органов,*
- б) в случае выявления отклонений провести лечение,*
- в) по результатам лечения и общему состоянию определить степень надежности всего организма,*
- г) провести экспертизу нагрузки на организм и вашу среду обитания, риски которые вам угрожают, и сопоставить с вашим реальным состоянием,*
- д) вы обязаны соблюдать определенный режим нагрузок, придерживаться определенного питания, регулярно проходить осмотры и по их результатам лечение,*
- е) кроме оплаты перечисленных услуг и лечения, также должны вносить плату за гарантийные обязательства,*
- ж) в случае не предвиденного заболевания, должна назначаться независимая экспертиза, которая должна определить причину возникновения болезни, относится ли она к гарантийному обязательству и степень ответственности сторон.*

3. «Зона ответственности». Например. Ниссан Сани. После очистки и регулировки карбюратора, замены топливного и воздушного фильтров, машина ожила и поехала. Спустя несколько дней её притягивают «на галстук». Диагноз: - клейкое студнеподобное вещество в поплавковой камере. Состав неизвестен, но судя по всему - результат последней заправки. И полное недоумение владельца - «А где гарантия? И почему опять все так плохо?». Какими словами объяснить такому владельцу, что карбюраторщик не может быть ответственным за качество жидкости внешне напоминающей бензин! И почему ни одному пациенту не приходит в голову требовать гарантии от отоларинголога на состояние всего своего организма после, например, успешного излечения от гайморита, но употребления поддельной водки? И в таком случае «проблем с желудком» не принято бежать к «ухо-горло-носу» за «гарантийным лечением».

Практически с полной уверенностью можно утверждать, что убежденность в столь «повышенных» гарантийных обязательствах вызвана двумя причинами. Первая - разрекламированность автосалонами «продаж с гарантией», которые в наших условиях мало чем отличаются от фарса. А вторая - непонимание значения смысла этого понятия в условиях СТО и некоторое смешение понятий. Действительно продавец запчастей и комплектующих обязан предоставить определенные гарантии на поданный товар. Но каким образом за его качество может отвечать слесарь, который, получив из рук клиента предмет замены, может нести ответственность за качество и срок службы запчастей - непонятно. Поэтому рекомендую исполнителям ознакомиться с п. 44 Правил, где четко прописано, что «Гарантіїні зобов'язання Виконавця не поширюються на складові частини, надані йому Замовником» и пусть клиент занимается их покупкой сам. Другими словами, просто совет - не подставляться, если вы не ставите цель «приклеить» свою надбавку. Зарабатывать своими знаниями и умениями намного проще и спокойнее...

#### **Вы мне должны!**

В сфере неавторизованного автосервиса не существует аналога «клятвы Гиппократ», поэтому за исполнителем остается известная степень свободы в принятии решения о проведении ремонта.

Смешно описывает техник Mitch Schneider (USA) диалог между ним и настырно-хамовитым автовладельцем-колхозником.

- Вы обязаны починить мой поломанный автомобиль! Я ваш клиент! - заявляет тот.

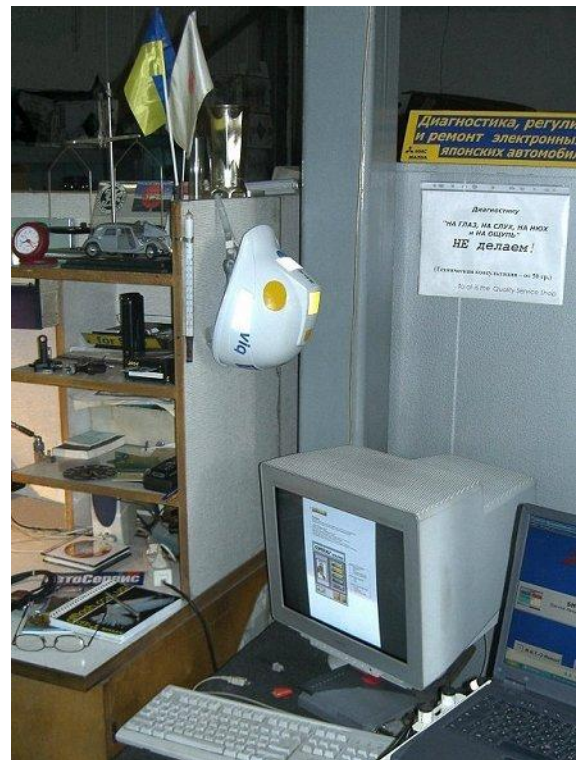
На что получает резонный ответ:

-Сэр, вы не мой клиент, пока вы просто парень... с поломанным автомобилем.

В Правилах на этот случай есть лазейка (п.17) «Якщо експлуатаційної документації Замовник не має, рішення про прийняття об'єкта для надання послуг приймає Виконавець». И опытный исполнитель всегда найдет «убедительную причину» для отказа взять машину в работу.

#### **Доступ клиентов в ремзону.**

И эта тема, безусловно спорная, так как в общегосударственных правилах оказания услуг по авторемонту эти положения не отрегулированы. Поэтому отсутствие регулирования этого вопроса на





общегосударственном уровне, не может быть основанием невыполнения правил внутреннего распорядка СТО, которые необходимо соблюдать, находясь на ее территории. Хотя автор «Исповеди» и пишет о якобы прописанном в Законе<sup>3</sup> «[Про захист прав споживачів](#)» праве клиентов на присутствие в зоне проведения ремонта, в действительности же это только плод его фантазии. Нет там такого!

Частенько можно услышать, что «*ведь разрешено все, что не запрещено, не так ли? Вы можете доказать, что клиент не имеет права присутствовать при ремонте его автомобиля? (Именно доказать, а не просто повесить табличку или внести пункт "запрещено" во внутренние правила.) Мы не нашли аргументов, кроме внутренних правил станции, которые могут лишь ОГРАНИЧИТЬ действия клиента, но никак не ЗАПРЕТИТЬ вообще присутствовать при ремонте...*».

Вопрос конечно интересный и, никоим образом не оспаривая это общее правило, хочу обратить внимание на следующее. Общеизвестно что, законы действуют в области своей юрисдикции. Поскольку в Украине в отличие от РФ нет общегосударственных правил регулирующих доступ клиента в зону проведения работ, то вступают в силу «нормы поведения», утвержденные для конкретного автосервиса. Обычно уважающие себя станции разрабатывают специальные правила доступа клиентов к месту проведения работ и соответствующие нормы обеспечения техники безопасности, вплоть до защитных касок и спецодежды.

Заодно возникает встречный вопрос, в каком законе прописан запрет будущего отца присутствовать при рождении своего ребенка? Нигде, кроме «внутренних правил» конкретного роддома. И при этом никто не возмущается из-за ограничения его «гражданских свобод». Потому что каждый понимает, что это сложная операция и присутствие посторонних отрицательно скажется на результатах работы акушеров. И поэтому

- Никто не сомневается в том, что при операции родственники НЕ могут присутствовать при ее проведении,

- посторонние не обладают должной квалификацией, чтобы "оценивать" качество и правильность ее проведения,

- Присутствие посторонних негативно сказывается на качестве работы персонала.

Да, диагностика и ремонт автомобиля - намного «проще», но это не изменяет самой сути. Но и тут присутствие посторонних, даже имеющих «понятию» или «непосредственное отношение» к предмету труда, будет всем «не в помощь». А кроме этого, есть немалая прослойка клиентов, которые с бодрым лозунгом «да я с пятнадцати лет за рулем» считает себя «специалистом», забывая, что их «опыт» всего лишь свидетельство наличия навыков вождения, и может быть знания правил дорожного движения. Но никак не факт понимания устройства современного автомобиля, принципов функционирования разнообразных узлов электронных систем управления, их исполнительных устройств, датчиков и алгоритмов управления. И тем более, методик проверки и регулировки. Но, тем не менее, они рвутся «учить всех и вся».

Из объявления. "В роддоме №nn города mm введена новая платная услуга! Желающие (ближайшие родственники) могут присутствовать при родах (за дополнительную оплату)". И насколько я понимаю, эта "услуга" не только не вызывает протест, но и воспринимается как "естественный" способ "компенсировать" дополнительные затраты персонала... Но в условиях СТО такая «инициатива» наверняка будет признана «незаконным вымогательством денег». И советы об увеличении стоимости работ из-за присутствия клиентов никак нельзя считать разумными, так как это может повлечь за собой судебные иски о неоправданном повышении стоимости работ.

Следует помнить, что наверняка вам не разрешат присутствовать (в швейном зале) при пошиве заказанного пиджака, замешивании теста заказанного торта и т.д. Но почему-то в "области ремонта" каждый юзер считает себя достаточно компетентным, чтобы "заглядывать в руки" исполнителям. И частенько такие пожелания являются плохо завуалированным стремлением контролировать «чтобы чего не стырили». Действительно иногда на СТО встречаются «крысы», но это не повод допускать "бдение клиентов" за каждым шагом каждого исполнителя... Другими словами, неправота одних, не может быть



<sup>3</sup> Остання редакція від 13.01.2006 на підставі 3161-15, чинний

оправданием для ... для нарушения утвержденных и действующих правил внутреннего распорядка СТО другими. А жлобы-исполнители всегда найдут возможность обмануть клиента независимо от "географического положения" заказчика во время проведения ремонта. А если на сервисе только юные «пиоэнеры», которых действительно надо учить, то машина явно попала «не туда».

По счастью общественные правила определяются не желаниями отдельных групп, а потребностями общества в целом. И цель законов состоит в достижении известного компромисса между интересами различных групп населения.

При этом есть сколь простой, столь и доступный способ устранения рассмотренного «конфликта интересов». Несколько средних по цене веб-камер, скромный персональный компьютер, небольшая отдельная комната и клиент сможет наслаждаться созерцанием процессов диагностики, ремонта, обслуживания своего автомобиля. И при этом не будет мешать профессионалам исполнять свои прямые производственные обязанности.

Вопрос. Почему не существует поговорки «пациент всегда прав?»

Пациент даже представить себе не может, что он начнет объяснять врачу «как именно надо его лечить». Потому что знает, что для этого надо обладать огромным знаниями и навыками. А в современном автомобиле чуть ли не каждый считает, что понимают все! И даже цена диагностируемых или ремонтируемых узлов (иногда далеко не один десяток тысяч гривен) не останавливает таких «экспертов». Иногда возникают просто курьезы, как например, в этом описании «нравов их городка», приведенное тем же мастером Николаем.

«... При окончательном расчете клиент высказался, что не будет платить за снятие - установку клапанных крышек. Мотивируя это тем, что якобы для снятия звёздочек распредвалов крышки снимать не нужно, можно было бы при откручивании болтов использовать сами звёздочки. Тогда я ему открытым текстом объяснил, что не собираюсь экономить деньги клиентам и нарушать заводскую инструкцию. Взял книгу по этому мотору для дилерских СТО и показал, что при откручивании болтов звёздочек нужно держать за шестигранник распредвала, находящийся за кулачками 2-го цилиндра. Потом он пытался ещё где-нибудь снизить цену, но безрезультатно»

Клиент НЕ специалист и НЕ может выносить суждение о правильности выполнения той либо иной операции. Кроме этого, он еще и весьма «заинтересованное лицо». А советы некоторых исповедующихся «взять приятеля-спеца» уже были рассмотрены выше. И нельзя не согласиться с высказыванием уважаемого С.И. Андрусенко, профессора Национального транспортного университета: - Мнение знакомых не есть мнение профессионалов.

А в целом, клиента надо любить, уважать и воспитывать. Потому как во многом он сродни дитю малому и слишком часто не ведает что творит. Временами ленивый и недалёковидный, с известным апломбом и типичным набором добросовестных заблуждений. И, которому надо помогать расставаться с деньгами, как бы якобы цинично это не звучало. Поэтому стратегия и тактика любого сервиса должна учитывать «национальные особенности» его менталитета, устойчивые стереотипы предпочтений и искренне стараться быть с ним «по одну сторону баррикад» в борьбе за исправность его автомобиля. Клиент и исполнитель обречены на сотрудничество, так как нуждаются друг в друге.

В заключении хочу обратить внимание читателей, что в большинстве автосервисов работают нормальные люди со всеми свойственными им недостатками. Другое дело, что кажущаяся «легкость бабла» привлекает туда повышенное количество проходимцев. Но надо согласиться, что это не самая привлекательная отрасль и в некоторых сферах (врачи, политики, юристы) процент таковых окажется еще больше. Да, имеет место быть и «колхозный маркетинг» и качество аля «стынь-сервис» и прочие гримасы так называемой «сферы обслуживания». Но я уверен, что лозунг «качество автосервису не грозит» принципиально не верен. Грозит! Особенно если правильно расставлять акценты и приоритеты его развития и улучшения. И проводя анализ, учитывать все составляющие..., особенно пресловутый «человеческий фактор». Эта тема и действительное рассмотрение особенностей исполнителей современной СТО может быть будет в следующей статье «Нравы нашего городка-2».

Жизнь сама подсказывает дополнительные «классы» и подвиды.

Незаслуженно забытой оказалась группа так называемых «темнил». То есть клиентов, которые сознательно умалчивают о существенных «деталях» предыдущего состояния (перед обнаружением неисправности) или сообщают заведомо неверные сведения.

Например, в сообщении «*Rav4 поучаствовал в легком офроуде, который закончился остановкой двигателя и нехотением заводиться напроць*» хозяин авто не стал говорить,



что после «остановки» лазил в бак. И, как потом выяснилось, у него после посещения блока топливного насоса остались «лишние запчасти в виде резиновых уплотнений (фото) мест разъемных соединений топливных штуцеров.

А в этом [сообщении](#) еще более вопиющий случай, когда, по словам владельца приволоченного «на галстук» в автосервис Транзита 2005 г.в., автомобиль «не заводится, а вчера ехал». Но после вскрытия клапанной крышки выяснилось, что «ещё вчера ехавшая, не имеет этих самых осей вместе с коромыслами!» («А ларчик просто открывался. Машина из Германии на лафете фарен нах Украйн по-агрегатно. Умельцы собрали и не завели. Клиенту стыдно, что он лоханулся и думал пронесёт...»).

Вот и получается двойной обман: вначале авто ввозится как «набор б/у узлов», а затем ставится капкан на работников автосервиса...

Коллеги, будьте бдительны!

© V. P. Leshchenko  
June 2008

В статье использованы сообщения некоторых веб-конференций

[Статья «Этика автосервиса»](#)

Другие статьи о практике диагностики и ремонта в этой страничке:  
“Articles of the Month” (by al tech page in <http://alflash.com.ua/story.htm> )

Цикл вебинаров о диагностике электронных систем современных автомобилей

Консультации и техническое обучение от alflash

**Анонс следующего Вебинара о диагностике электронных систем**

- Стратегия поиска причин наиболее массовых неисправностей
- Рекомендации и “тактика” проверок в ситуациях, когда ECU не обнаруживает неисправности, хотя в автомобиле присутствуют проблемы.
- Правила проведения диагностики сканером и проверок инструментальными средствами

“... Режим Mode#06 позволяет специалисту анализировать результаты выполнения ECU самопроверок (MID, TID, CID, TLT), узнавать допустимые пределы и критерии неисправности (TLT), нынешнее состояние и остаточный моторесурс компонентов систем управления двигателем. Например, проблемы катализаторов, O2S, термостата, EVAP и прочего могут обнаруживаться при сравнении реальных параметров с пределами теста. А это позволяет оценить их “остаточный моторесурс” и степень изношенности...”

MID	TID	CID	Test	Component	Test Value	Results	Test Limit	Limit Type	Unit	Application
\$01	0	\$01	Catalyst	Catalyst DETERIORATION Front to Rear	0.97 (00093)	FAIL	0.50 (00090)	Maximum	V	Front O2 Sensor Vehicles
\$01	0	\$01	Catalyst	Catalyst DETERIORATION Front to Rear	1.15 (00093)	FAIL	1.00 (00090)	Maximum	V	Air Fuel Sensor Vehicles
\$04	1	\$01	O2Sensor Heater	MAX Heater Current B1S1	0.744 (02630)	PASS	0.249 (00CC0)	Minimum	A	Oxygen Sensor Heater
\$04	1	\$02	O2Sensor Heater	MAX Heater Current B1S2	0.900 (00000)	FAIL	0.249 (00CC0)	Minimum	A	Oxygen Sensor Heater

MID	TID	Scaling	Description of Test Value	Minimum Test Limit	Maximum Test Limit
\$01	\$91	Multiplay by 0.003906 (mA)	A/F current	Minimum test limit	Maximum test limit

MID	TID	Scaling	Description of Test Value	Minimum Test Limit	Maximum Test Limit
\$05	\$91	Multiplay by 0.003906 (mA)	A/F current	Minimum test limit	Maximum test limit