

"Стынь-сервис"

Лучше потерять деньги, чем доверие. Роберт Бош



В той либо иной мере вопрос качества услуг предоставляемых в сфере авторемонта уже давно является притчей во языцех. Но каждый новый пример их, если можно так выразиться, низкопробности, вызывает эти вопросы вновь и вновь. «Кто виноват и что делать?»

И часто «синдром активной жертвы» тому причина. Некоторые владельцы так и норовят попасть в «сети», не обращая внимание ни на какие улики того или иного сервиса.

Да, конечно трудно узнать достоверные данные о текучести кадров, оснащенности инструментом, информационными базами и оборудованием, квалификации мастеров и условиями их работы. Но многое заметно и невооруженным глазом. Если исполнитель в грязной рабочей одежде готов починить все – то стоит насторожиться, поскольку обычно «всезнайки» на проверку оказываются «неумейками». Следует опасаться мастеров, которые хватаются за любой вид работ. И опасаться «мастеров широкого профиля»,

которые даже не удосужатся узнать модель и год выпуска вашей машины.

- Карбюратор починить? Без проблем! Большой расход? Так это запросто! Что, кольца поменять? Да с легонца, что называется, раз плюнуть! И последствия такого наплевательского отношения могут иметь самые непредсказуемые последствия. Эта «легкость» превращается в простую безответственность. У такого героя, как и волка из мультфильма в глазах крутятся только «счетчик» будущего «бабла». А дальше все как обычно – бесполезные замены, бессмысленное кручение всего что крутится и классическое «съезжание с базара» в виде «хозяин, ну ты же сам знаешь какой у нас бензин!». А то, что при этом его «усилиями» (и за деньги клиента) автомобиль превратился в просто «набор узлов и механизмов» (иногда такое состояние называют «ведро с гайками») и разрегулирован «донельзя» - остается за сценой этого спектакля-трагедии.

Иногда складывается странный альянс (симбиоз) "жертвы и палача": "он мне мало платит, поэтому будет снисходителен" – думает один, "сделали плохо, зато дешево" – откликается внутренний голос другого. И этот порочный круг взаимной безответственности никогда (?) не разорвется. Если мы сами не захотим этого.

Сегодня ему «плохо починили машину». Завтра – он «лишь бы» покрасил потолок (например, в квартире этого «мастера»). Послезавтра – его жена «кого-то постригла кое-как» и так до бесконечности...

Интересно, сколько надо извести ведер чернил, чтобы до сознания иных "мастеров" дошло, что "так дальше жить нельзя"?

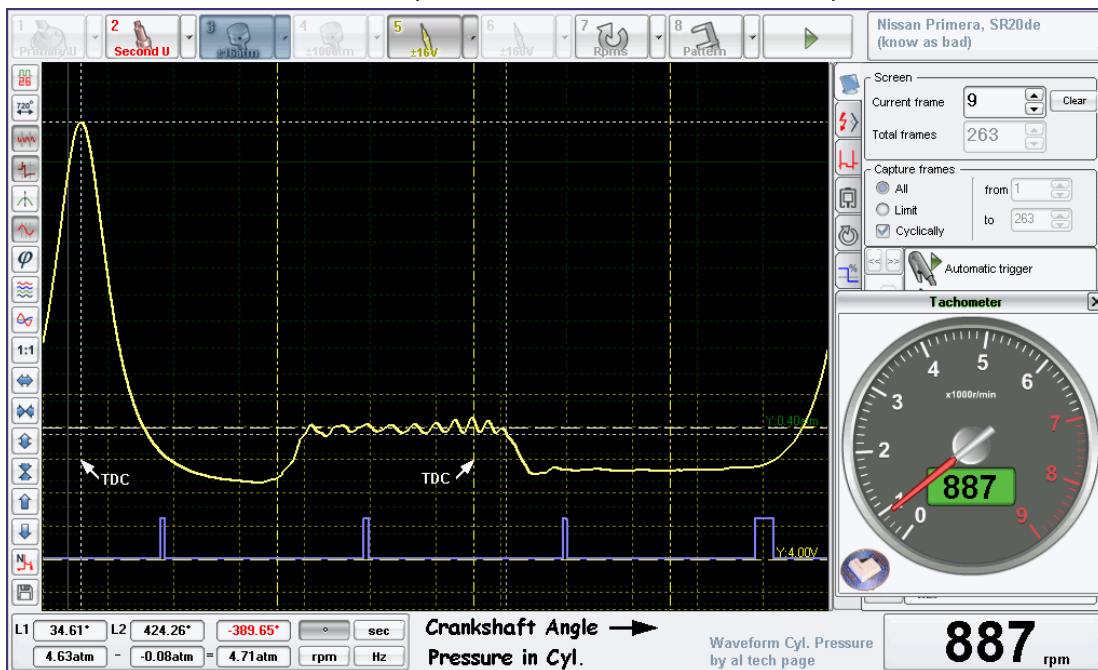
Как круги на воде эти волны взаимной безответственности расходятся все дальше и дальше. И я никак не могу понять, в чем первопричина этой цепи. Да, раньше «бытовало» оправдание – «Как платят – так и работаем!». Но сейчас, когда за ремонт иногда «заряжают» цену, вполне сравнимую с ценой нового узла, что мешает работать на совесть? Откуда берется эта негативная энергия, извините, наплевательского отношения к себе и к окружающим? Похоже ответ известен – отсутствие привычки к качественной работе и совестливого отношения к ее результатам. Неужели, относительно недавно пришедшее понятие совесть канет в лету, быстро став атавизмом современного человека?

Так и хочется вспомнить слова известного героя: - Граждане мазурики! Вы не только лихостью проживаетесь, но и умом и хитростью. Неужели не понятно, что качественная работа не может быть дешевой! И понятно, что в ответ последует напоминание, что высокая цена – не является гарантией соответствующего качества. Да, достойная оплата труда – только необходимое условие получения качественных услуг. И погоня за «бюджетностью» ремонта чревата.

За примерами далеко ходить не надо. Этот клиент был бодр и где-то даже весел. Его лицо излучало оптимизм и готовность победить любую неприятность. Приличный автомобиль (Ниссан

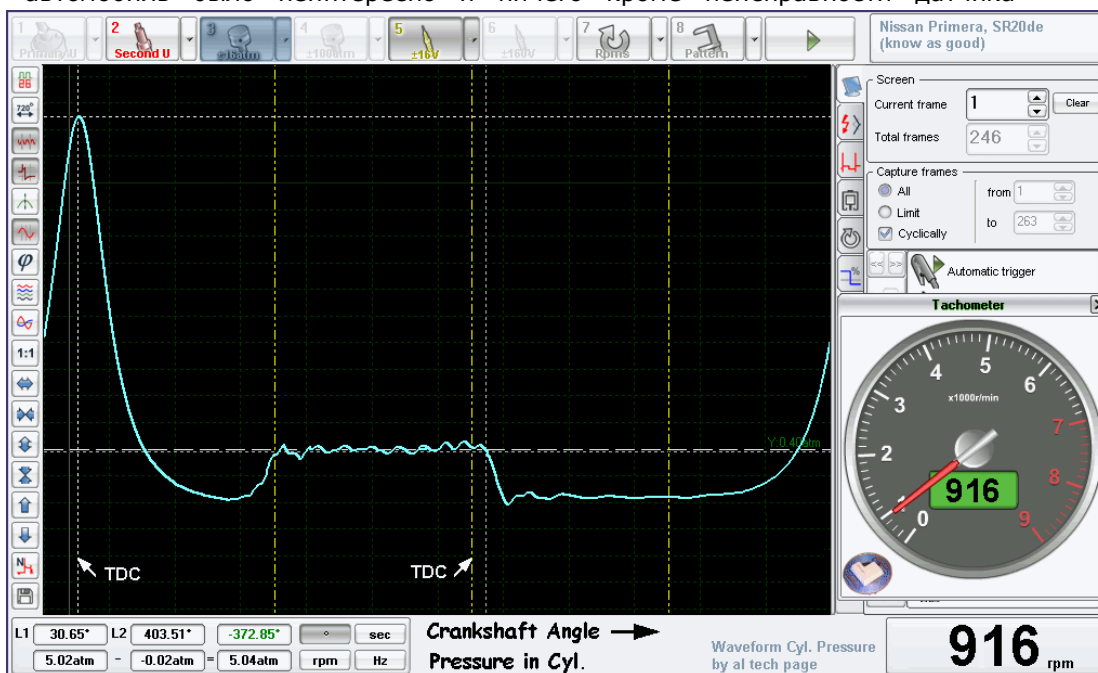
Проверка фаз ГРМ Nissan Primera

Премьера 2001 года), хотя и с привычным для таких машин пробегом «за двести тысяч», но вполне «еще ничего». Заменена цепь и сопутствующие узлы газораспределительного механизма. Причем у приятелей и совсем за смешные деньги. Поскольку после этого появились некоторые нюансы в работе двигателя, то по совету тех же мотористов были заменены свечи и датчик потока воздуха (MAF). Правда, они же удосужились втулить в этот SR20 бошевский датчик от тазика с переделкой разъема, но владельца это не напрягло. Чего нельзя сказать о компе управления двигателем, так как это «насилие» вызвало к жизни негаснущую лампу «Неисправность двигателя» (Check Engine). Вообще



полный «тип-топ» и осталось совсем немного – найти, по словам тех «спецов», какую-то «мелочь в электронике, которую они бы и сами определили, но пока заняты».

Сканировать этот автомобиль было неинтересно и ничего кроме неисправности датчика температуры воздуха (соответствующий код и значение этого параметра «-40°C») обнаружить не удалось. Разряжение во впускном коллекторе – «на три с минусом» вот, пожалуй, и все. Но. При этом огромный расход топлива, крайне неустойчивый холостой ход и полное отсутствие так называемой динамики. И это на одном из лучших ниссановских двигателей.



«Практика жизни» подсказывает, что «после этого не значит из-за этого». Но, зная «нравы нашего городка», было понятно, что скорее всего «что-то нехорошо в королевстве газораспределения». На вопрос о правильности установки ГРМ последовал ответ, который можно перевести как «век воли не видать», что там все по меткам.

И что же. Незамысловатая проверка зависимости давления в цилиндрах от угла поворота коленвала (Рис. 1) с помощью анализатора двигателя (motor analyzer MDIIm) показала, что у кого-то могут быть проблемы «со свободой». Так называемая фаза перекрытия клапанов недопустимо отставала от положенного для нее места. Чтобы не наступать дважды на одни и те же грабли (или не вступать дважды в одну и ту же лужу) силами местных мотористов была проверена система

газораспределения. Увы, но ничего нового не обнаружено. При установке шкива, по какой-то непонятной причине «спецы» не смогли «поставить его на кокс», то есть попасть штифтом вала в прорезь шкива (фото в начале статьи). После этого зажав «на совесть» центральный болт и дособрав оставшееся выпустили машину из ремонта.

В результате такого варварства через некоторое время шкив и вал начали жить каждый своей жизнью. Выломанный «зуб» зубчатого шкива коленвала – результат такой «семейной жизни».

После замены неисправных деталей и правильной сборки, а также возвращение на место «родного датчика» этот SR20. как теперь выражаются, запел. На втором графике – динамика изменения давления в цилиндре после устранения всех последствий «деяний рук человеческих» безответственных, но бюджетных «мастеров своего дела».

А вы говорите частный случай! Нет, увы, но это система! Система перманентного разгильдяйства и безответственности.

Коллеги, не участвуйте в ремонте «лишь бы доехала до базара». Уважайте свое имя! Недобросовестный продавец автомобиля всегда найдет объяснение: - Это балбесы СТО так сделали мою машину. И вы уже никому не объясните, что всего лишь «пошли на поводу» желаний этого клиента ;(Соучастие в такой афере умножит ваш имидж на ноль!

Особая тема замена узлов и деталей. Практически на любом автомобиле есть что менять. Но замена при ремонте должна сопровождаться условием: если она сделана напрасно, то есть без видимого или ощутимого результата, то за работу и запчасти платит исполнитель, допустивший ошибку (неправильный диагноз). Стоит заранее оговаривать материальную ответственность сторон в случаях напрасной замены того или иного узла.

«Игра в лотерею» и на чужие деньги, возможно, интересна. Но почему она должна проводиться за счет клиента? Конечно, бывают случаи, когда владелец авто хочет оставить на своем автомобиле эти запчасти. Но это должен быть его выбор.

Оплачивать надо работу, а не "телодвижения". Но должен быть некоторый компромисс. Часть работ по проверке и диагностике состояния узлов и механизмов может оказаться безрезультатной с точки зрения нахождения причины неисправности, но это выясняется только после их проведения. И только после проведения всего комплекса работ по проверке, можно поставить диагноз или исключить неисправность этих узлов.

При посещении СТО стоит обсудить с мастером стратегию предстоящих работ и не стесняться активно участвовать в ее разработке. И хотя мотивы разные, но цель у вас обоих одна - результативное завершение ремонта!

V. P. Leshchenko

2008

Photos and Screen Shots by Author

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

Учебные лекции о диагностике и авторемонте

<http://alflash.com.ua/avtovideo/index.php>

Welcome to alflash auto repair consultant Webcam

В рамках моего проекта "Информационная поддержка клиентов" на этой страничке с помощью ВЕБ-камеры установленной на рабочем месте, можно наблюдать в режиме онлайн за своей или чужой машиной во время диагностики и ремонта.

Поддерживаются [форум](#), чат и консультации.

Обращайтесь, и ваш вопрос не останется без ответа!