

Эпизод с CD Ниссан Армада



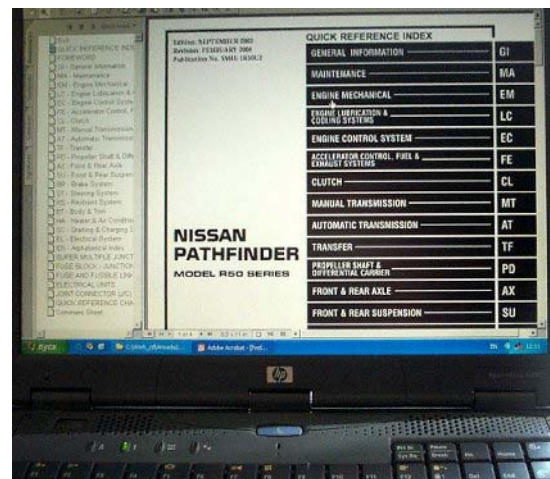
Давно стало понятным, что на сегодняшний день при ремонте современного автомобиля старого багажа знаний и простого «понимания в двигателях» мягко говоря, недостаточно. Для проведения результативного и качественного ремонта необходима не просто так называемая общая техническая подготовка и опыт, но и информационные материалы для конкретного автомобиля, которые принято называть Руководство по ремонту. Курьезная история о доставке такого в Украину изложена ниже.

Убедиться в том, что соответствующие тамошние «контролирующие органы» блюдут интересы простых техников СТО и не только на словах соблюдают известные правила пришлось убедиться на собственной шкуре. У большого такого чемодана (Nissan Armada 2004MY) с момента покупки не работала система ABS. Поскольку автомобиль и мощный и тяжелый (типичный представитель настоящих, а не паркетных внедорожников), то нынешнего владельца это напрягло, и он решил на поиски и устранение причины неисправности.

Естественно, что для качественной проверки была необходима достоверная техническая информация, принципиальные схемы, знание специфических процедур и другие данные, как говорится «из первых рук». И конечно, логично ее было искать на сайте производителя. И действительно, на одной из страничек nissan-techinfo.com мне попались на глаза «волшебные слова» о возможности свободной покупки (order online) комплекта документации по диагностике и ремонту этого автомобиля. Воспользовавшись указанной ссылкой, я оплатил покупку и доставку в Украину компакт-диска с Руководством по ремонту непосредственно этого автомобиля.

И что Вы думаете? Примерно через десять дней в родном почтовом отделении я получил компакт-диск с сопроводительными документами (Packing List). Признаюсь честно, что не сразу обратил внимание на некоторые «мелочи». Но это вполне объяснимо нахлынувшим воодушевлением и появившейся надеждой, что даже такая армада нам уже не страшна!

Но реалии жизни оказались другими. Почти сразу после начала работы с машиной выяснилось, что хотя оплачена покупка и доставка диска с руководством по ремонту SM4E-1T60U1CD для Pathfinder ARMADA (модель T60 2004 года выпуска), прислан СД No.SM4E-1R50U2 для просто Pathfinder (модель R50 того же г.в.). То есть он совершенно для другой модели этого автомобиля и не тот, что указан в Packing List. Было понятно, что это случайная ошибка, - мелкий клерк положил не тот диск, но что и как сделать для ее исправления я не знал. В сопроводительных документах были указаны адрес электронной почты и контактный телефон. Поскольку разговаривать на их языке я не умею, то естественно написал письмо отправителю (поставщику) диска. Долгие дни ожидания ответа, отправка повторного письма, и начало понимания того, что я, кажется, стал беднее на несколько сотен денег. Чуть ли не полная безнадежность и, главное, невозможность работать с Армадой. Сложность ее систем не позволяла заниматься ремонтом «по понятиям», а требовала



исчерпывающую и полную информацию.

Кто виноват в случившемся? В явной форме – никто. Что делать? Неизвестно. И я начал писать письма, почти как известный персонаж и особо не надеясь, дескать «кому он нужен, этот Ванька»! Да еще из столь далекой страны, и звонить во все колокола. Электронные письма были отправлены в адрес Международной Ассоциации автопроизводителей Association of International Automobile Manufacturers, Inc. (AIAM), представителю nissan-usa.com, администрации National Automotive Service Task Force (NASTF) и конечно, в адрес службы технической поддержки сайта <http://www.nissan-techinfo.com>. И естественно с фото-уликами возникшей коллизии.

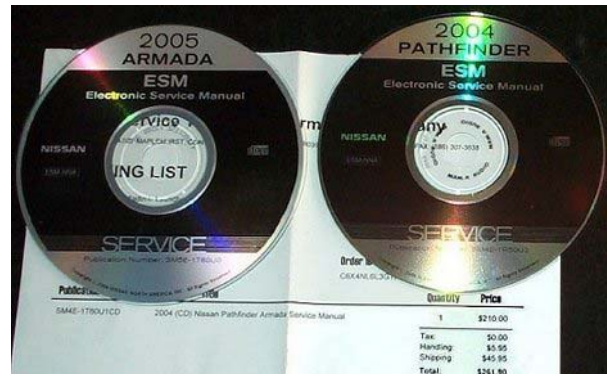
И случилось невероятное! Через несколько часов я получил письмо от Linda White – тогда в 2005 году, Administrative Director NASTF¹, в котором сообщалось, что мое обращение принято к рассмотрению и результат его «результат будет доложен». А спустя несколько дней, она же сообщила, что мои претензии признаны обоснованными и даже указана дата отправки нужного диска. Заодно замечу, что и отправитель дал знать о себе со своими извинениями и радостным для меня сообщением, что «правильный диск будет мне отправлен и за счет отправителя и в качестве сатисфакции за причиненные неудобства, я могу первый диск оставить себе»! Вообще, полный Happy End!

Хотя история имела все основания быть продолженной. Видимо в порыве энтузиазма отправители положили опять не тот диск. В чем вы можете убедиться взглянув на эту фотографию. Прислан компакт-диск машины 2005 года.

Но скандалить по этому поводу я не стал, зная, «лучшее враг хорошего». Будем это считать дополнительным бонусом.

Безусловно, можно по-разному оценивать стоимость полученной информации. У любителей халявы и ломанных информационных баз наверняка указательный палец потянется к виску их продолжения шеи. Но как по мне, соблюдение общепринятых правил есть норма.

И о правилах определяющих обеспечение доступа к заводской технической информации по ремонту автомобилей будет рассказано в следующей статье.



V. P. Leshchenko
March 2008

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>)

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!

¹ The National Automotive Service Task Force will facilitate the identification and correction of gaps in the availability and accessibility of automotive service information, training, diagnostic tools and equipment, and communications to automotive service professionals.