

СОВРЕМЕННЫЙ

№ 6-7 2009

АВТОСЕРВИС

Журнал для практиков автосервиса



**Смазки Юкойл® –
отличное качество, идеальная упаковка.***

Генеральный дистрибьютор: ООО «ТД «Хорт», г.Запорожье, тел. (061) 222-80-20 (многоканальный), (050) 420-88-55, (067) 165-78-78. Дистрибьюторы в Автономной Республике Крым: ООО «Авиатерминал-ресурс», г.Симферополь, (0652) 574-328, (0652) 693-034, (0652) 574-329, ООО «Автограф», г.Симферополь, (0652) 248-644, ООО «ПромАгроСервис», г.Севастополь, (0692) 556-059, (0692) 556-101; в Волынской области: ООО «Логос-Эксп», г.Луцк, (03322) 34-264, (0332) 789-959; в Донецкой области: ЧП Рыбенко, г.Донецк, (062) 345-49-60, (062) 348-13-75; в Закарпатской области: ЧПФ «Акумол», г.Виноградов, (03143) 23-924, (03143) 22-778; в Запорожской области: ЧП Остапенко К.Г., г.Запорожье, (061) 270-98-16; в Ивано-Франковской области: ЧП Герасим, г.Ивано-Франковск, (099) 732-40-84; в Киевской области: ООО «Астек Ойл», г.Киев, (044) 586-43-23, (044) 561-57-87; в Кировоградской области: ЧП Тришкин, г.Кировоград, (050) 985-95-91; в Луганской области: ООО Торговый дом «Луганск Ойл», г.Луганск, (0642) 719-186, (0642) 719-185; в Ровенской области: ЧМП «МЛС», г.Ровно, (0362) 610-746, 610-783, (0362) 628-001; в Тернопольской области: СМП «Тайп», г.Тернополь, (0352) 527-500, (0352) 526-161, ЧП Черный В.В., г.Тернополь, (0352) 248-270; в Харьковской области: ООО «Укрнофко», г.Харьков, (057) 712-01-50, (057) 712-04-26, ООО «Энерго-сервис», г.Харьков, (057) 758-62-00, (057) 716-46-13; в Херсонской области: КСМ «Сноп», г.Херсон, (0552) 337-333; в Хмельницкой области: ООО «Говерла», г.Хмельницкий, (0382) 645-016, 645-017, ООО «Свитма», г.Хмельницкий, (067) 384-06-34; в Черкасской области: ЧП Панич С.В., г.Умань, (04744) 39-869; в Черниговской области: ЧП Савченко, г.Чернигов, (0462) 614-758, (046) 212-81-49; в Черновицкой области: ЧП Дутчак, г.Черновцы, (0372) 570-713, (0372) 570-714.

* Металлические ведра 18 кг.,
пластиковые ведра 9 кг.,
дой-паки со штуцером .. 0,375 кг.

Подписной
индекс

99958

www.autoExpert.com.ua





Дизельная Топливная Аппаратура



Днепропетровск, ул.ЛениноГОРСКАЯ, 6
 +38 (0562) 33-33-23, 36-56-56, 34-43-40
 e-mail: dimed@denso.dp.ua
www.dimed.com.ua

Безупречное звучание вашего двигателя





TOTAL

ООО «Техно-Групп»
 г. Киев, ул. Константиновская, 68, оф. 411
 тел.: (044) 537-28-06 - многоканальный
 e-mail: t-g@online.ua, www.total.in.ua

г. Днепропетровск, (056) 377-97-75 / 76
 г. Харьков, (057) 762-70-02

TEBOIL - самый северный производитель смазочных материалов, и не понаслышке знает о трескучих морозах и о том, что от легкости пуска двигателя в безлюдных северных краях может зависеть не просто время прибытия, а иногда и сама жизнь. Мы уверены, что созданные специально для суровых погодных условий смазочные материалы помогут и Вам в любой ситуации.

The image shows a blue TEBOIL truck with 'HIGHLINE' and 'R470' branding driving on a road. In the background are snow-capped mountains and a lake. In the foreground, a collection of TEBOIL lubricants is displayed, including a large blue drum, several black jugs, and various bottles of engine oil, gear oil, and grease. A purple stamp with the text 'ПРОВЕРЕНО СЕВЕРОМ!' (Checked in the North!) is placed over the road.

TEBOIL

финский специалист по маслам

Дистрибьютор: ЗАО «Росэкспорт»
тел.: +38 (044) 496-96-90 (многокан.)
e-mail: info@rosexport.com.ua

МАСЛА **AVIA**

ГЕРМАНИЯ

В Десятке Лучших Европейских производителей



**Мы всегда
именно там,
где мы Вам нужны!**



**Эксклюзивный дистрибьютор в Украине
ДП «MODERN TECHNOLOGIES»**

61050, г. Харьков, ул. Руставели, 30
тел./факс: (057) 757-85-30, тел.: (057) 757-85-34
752-44-08, 752-44-09, 050 402 50 63
www.mt.kh.ua, info@mt.kh.ua

РАСШИРЯЕМ ДИЛЕРСКУЮ СЕТЬ



оборудование для автосервиса



GUTMANN - это универсальная диагностика различных электронных систем автомобилей всех известных производителей. Считывание актуальных параметров двигателя, расшифровка кодов неисправностей, тестирование исполнительных узлов, сброс индикации о необходимости очередного ТО. Описание узлов с фотографиями и указанием местоположения. Нормативные и практические значения, диагностика узлов с оценкой или помощью по оценке. Планы поиска неисправности с возможными решениями проблемы для разных систем. Технические данные, электрические схемы и планы технического обслуживания. ■

Стенды диагностики и очистки канала подачи топлива электроклапанных форсунок. Физический механизм, лежащий в основе применяемой технологии состоит в возникновении паровых пузырей в потоке жидкости при резком движении клапана форсунки и последующего схлопывания пузырей под давлением окружающей жидкой среды называемый гидродинамической кавитацией, которая и производит очистку канала подачи топлива форсунки.



Оборудование позволяет произвести комплексную диагностику и очистку форсунок автомобиля и очистку топливной системы ГРМ без снятия форсунок.

91021 г. Луганск, ул. Павловская, 13

(0642) 65-25-28

(050) 621-01-13, (098) 361-44-44

info@svauto.com.ua



WWW.SVAUTO.COM.UA

TURBOBOSS

Ремонт турбокомпрессорів

Скільки часу необхідно для ремонту турбокомпресора?

Давайте порахуємо:

1. Розбирання - 15 хв.
2. Мийка - 15 хв.
3. Вимірювання вихідних розмірів - 15 хв.
4. Правка, шліфування - 15 хв.
5. Балансування - 15-20 хв.
6. Складання - 20 хв.
7. перевірка на стенді - 15 хв.
8. налаштування клапана - 10 хв.

Разом - **2 години!** Фантастика?

Ні, це реальність!

Хочете спробувати?

Чекаємо на нашій фірмі!

Тел.: (044) 422-95-01/02/03

e-mail: viktor_bondar@online.ua

www.turboboss.com.ua



(067) 760-16-55 Київстар
(050) 987-78-01 МТС
(068) 690-07-07 Beeline
(093) 466-30-30 Life

«Турбобосс»

просп. Ак.Вернадського, 36-а
м. Київ, Україна, 04119

Современный автосервис

Оснащение СТО

- 6 Как почистить форсунки?
- 7 Ремонт турбокомпрессоров (часть 2)
- 8 Компания «Керхер»: семейные ценности

Организация работы СТО

- 10 Польза близких отношений с клиентом

Имена

- 13 Кузовной ремонт от «Свит-Авто»

Технологии и ремонт

- 14 Обработка шатунов

Эксплуатация

- 16 Фильтры автомобиля и их обслуживание

Масла и автохимия

- 19 Время покупать «свое» масло

Автомобильная покраска

Событие

- 2 SIA'2009. Кто с чем пожаловал?

Технологии

- 6 Беспокрасочное удаление вмятин. О практической деятельности из первых уст
- 10 Чистота - залог всего

Организация работы

- 12 Подбор красок Sherwin Williams - точность и доступность в одной системе
- 14 «Audatex нормализует отношения и облегчает ведение бизнеса»

Энциклопедия

- 17 Методические положения по расчету стоимости окрасочных работ при оценке ТС

Определен лучший двигатель 2009 года

Определены победители международного конкурса «Лучший двигатель года-2009». Вопреки ожиданиям увидеть в качестве лидера компанию BMW, лучшим в текущем году был признан бензиновый 1,4-литровый турбированный мотор TSI от Volkswagen Group. Концерн сумел отвоевать первое место у BMW, занимавшего этот пост последние несколько лет.

Четырехцилиндровый силовой агрегат от Volkswagen устанавливается в несколько моделей компании, включая «автомобиль 2009 года» Volkswagen Golf VI, а также новый хэтчбек Seat Ibiza Cupra. Кроме того, этому же мотору было присуждено звание «Самый экологичный двигатель» - агрегат обошел даже новые гибридные установки от японских Toyota и Honda, сообщается на сайте конкурса. Примечательно, что в текущем году немецкий автопроизводитель сумел взять 11 наград из 12 существующих в рамках этого конкурса.

В категории «Лучший новый двигатель года» первое место занял 3,8-литровая рядная «шестерка» с прямым впрыском топлива от Porsche. Звание «Самый мощный двигатель» получил 6,2-литровый V8 от Mercedes-Benz, доработанный в тюнинг-ателье AMG. Прошлогодний победитель конкурса, удерживавший престижное звание в течение последних четырех лет, BMW довольствовался первыми местами в трех категориях: «двигатель объемом от 1,4 до 1,8 литров», «объемом от 2,5 до 3 литров» (новый 4-литровый V8 от купе M3) и «объемом от 3 до 4 литров». Крупнейший в мире автопроизводитель Toyota выиграла в категории «мотор объемом до 1 литра» со своим трехцилиндровым 998-кубовым двигателем.

Еще один немецкий бренд, отличающийся любовью к высоким технологиям, Audi стал первым в категории «мотор объемом от 1,8 до 2 литров» - лучшим среди прочих

стал четырехцилиндровый мотор TFSI объемом 2 литра.

Все победители конкурса:

Лучший двигатель 2009 года - турбированный мотор объемом 1,4 литра TSI от Volkswagen (Golf, Eos, Scirocco, Touran, Tiguan, Jetta, Seat Ibiza Cupra).

Лучший новый двигатель года - мотор объемом 3,8 литра от Porsche (911).

Самый экологичный - турбированный мотор объемом 1,4 литра TSI от Volkswagen (Golf, Touran, Tiguan, Jetta).

Самый мощный двигатель - мотор объемом 6,2 литра от Mercedes-AMG (CLK, S, SL, CL, CLS, ML).

Лучший двигатель по классам:

- до 1 литра - мотор объемом 0,9-литра от Toyota (Aygo, Yaris, Peugeot 107, Citroen C1, Subaru Justy)

- от 1 до 1,4 литра - турбированный мотор объемом 1,4 литра TSI от Volkswagen (Golf, Eos, Scirocco, Touran, Tiguan, Jetta, Seat Ibiza Cupra)

- от 1,4 до 1,8 литра - турбированный мотор объемом 1,6 литра совместного производства BMW-PSA (Mini Cooper S, Clubman, Peugeot 207, 308)

- от 1,8 до 2 литров - 2-литровый мотор TFSI от Audi (A4, A5, Q5, VW Scirocco, Golf GTi)

- от 2 до 2,5 литров - дизельный мотор объемом 2,1 литра от Mercedes (BlueEfficiency C-Class, BlueEfficiency E-Class)

- от 2,5 до 3 литров - мотор объемом 3 литра с двойной турбиной от BMW (135, 335, X6, Z4, 730)

- от 3 до 4 литров - 4-литровый мотор V8 от BMW (M3)

- более 4 литров - 6,2-литровый мотор от Mercedes-AMG (CLK, S, SL, CL, CLS, ML)

«Современный автосервис». Журнал для практиков автосервиса.

Главный редактор — Александр Кельм • Выпускающий редактор издательства — Зоя Украинская • Журналисты: Юрий Стороженко, Евгений Пашенко, Виктор Кондратенко • Дизайн и верстка — Андрей Пастух • Менеджеры по рекламе: Ольга Кармазина, Екатерина Барсуль • Директор по рекламе — Оксана Лещенко • Отдел реализации и подписки — Наталья Ботвинникова • Тираж — 7000 экз. Распространяется по всей Украине. Учредитель и издатель — ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО «АВТОЭКСПЕРТ». Свидетельство о регистрации КВ № 12146-1030 ПР от 27.12.2006 г. Адрес издателя и редакции: Украина, 02088, г. Киев, ул. К. Маркса, 7. Телефон редакции: (044) 493-45-70. E-mail: info@autoexpert.com.ua.

Учебный центр Bosch: обучение от S.TEC (Fischer)

В июне на базе учебного центра компании Bosch прошло обучение по продукции торговой марки S.TEC - системы удаления отработавших газов. Для многих эта продукция известная под брендом Fischer. Вся учебная программа была рассчитана на сотрудников компании Bosch, а также торговых представителей по продаже диагностического и гаражного оборудования официальных дилеров. В ходе обучения участникам был изложен курс о принципах построения и типах систем по удалению отработавших газов на СТО. Были детально рассмотрены все области применения и назначения этого оборудования, изложена методика расчета оптимальной производительности и комплектации предложенных систем.

Ключевым акцентом обучения стала презентация новой системы под названием SLS. Эта система является универсальной для большинства автомобилей. Она позволяет производить удаление отработавших газов от автомобилей с любыми конфигурациями выхлопных систем, в том числе с труднодоступными и вмонтированными в задний бампер автомобиля выхлопными трубами. Кроме того, данная система имеет следящий механизм, благодаря которому приемный раструб автоматически следует за выхлопной трубой (или трубами) автомобиля при его подъеме на подъемнике. Вследствие этого решается вопрос удаления выхлоп-



ных газов во время подъема автомобиля и в то время, когда автомобиль поднят с работающим двигателем, что будет очень полезно при обслуживании автомобилей с некоторыми новейшими типами автоматических коробок передач.

Техническое обслуживание в Тойота Центр Киев «ВиДи Автострада» стало более выгодным

Тойота Центр Киев «ВиДи Автострада» объявляет о снижении цен на техническое обслуживание автомобилей Toyota. Стоимость работ по техническому обслуживанию уменьшена в среднем на 15%. *«Мы никогда не стремимся получить сиюминутную прибыль. Для нас важно долгосрочное сотрудничество. Именно поэтому в сложное для страны время мы сделали партнерский шаг навстречу клиентам - пошли по пути уменьшения собственной прибыли ради поддержания их финансовой стабильности»*, - комментирует снижение цен **Виктор Кордилевский**, директор Тойота Центр Киев «ВиДи Автострада».



«АТЛ» развивается

В рамках стратегии развития национальная сеть автомагазинов и сервисных центров «АТЛ» продолжает расширяться. Так, с начала 2009 года сеть пополнилась новыми объектами на карте Украины. В течение марта-апреля были открыты 2 автомагазина в Киеве, площадью более 300 кв. м. каждый и один автомагазин в Запорожье площадью 230 кв. м. В автомагазинах представлены порядка 10 000 наименований товаров.

9 июня был открыт автосервисный центр «АТЛ» в Харькове. Это третий по счету автосервисный центр «АТЛ» в этом городе, который объединил под одной крышей автомагазин и СТО. Его площадь составляет 930 кв. м. Сервисный центр оснащен современным оборудованием: компрессоры Fini (Италия), подъемни-

ки Rotary (США), Nussbaum (Германия), шиномонтаж Hofmann (Германия). СТО предоставляет полный комплекс услуг, связанных с техническим обслуживанием и ремонтом легковых автомобилей.

Общий объем инвестиции на открытие новых объектов составил 6 млн. грн. До конца 2009 года запланировано открытие новых автомагазинов и сервисных центров сети «АТЛ» в Хмельницком, Одессе, Киеве, Броварах, Вишневом, Ужгороде, Кременчуге и других городах Украины.

«АТЛ» является крупнейшей национальной сетью, и мы будем стараться поддерживать лидерские позиции сети, работая над ее расширением в дальнейшем», - отметил управляющий сети «АТЛ» **Арсен Григорьян**.

Новое направление деятельности «МИОЛ»

Харьковская компания «МИОЛ», уже известная автомобилистам своими домкратами и гидравлическим оборудованием, расширяет направления деятельности. С февраля 2009 года стартовало производство двухстоечных гидравлических подъемников «МИОЛ». Конструкция подъемника специально доработана и улучшена в соответствии с требованиями украинских потребителей. При проектировании и сборке соблюдены стандарты по всем параметрам - грузоподъемности, безопасности работы, надежности и износостойкости.

Так, номинальная грузоподъемность в 3 т имеет запас прочности более 50%, т.е. фактически подъемник обеспечивает подъем грузов весом до 4,5 т. Максимальная высота подъема составляет 1950 мм, что достаточно для работы мастеров самого высокого роста. А тройная система безопасности позволяет смело работать под автомобилем.

Соответствие стандартам безопасности новой продукции была подтверждена национальным сертификатом качества, полученным после испытаний в марте 2009 года. Компания «МИОЛ» предоставляет гарантию



на произведенные подъемники, оказывает услуги по доставке, установке, а также обеспечивает необходимое гарантийное и сервисное обслуживание. При этом на предприятии внедряется система качества и идет постоянный процесс улучшения дизайна и прочностных качеств подъемников.

Выпущен первый в мире серийный электромобиль



Японский автопроизводитель Mitsubishi стал первым в мире, запустившим серийное производство электромобиля. Первым массовым авто, способным заряжаться от домашней розетки, стал миникар i MiEV, дебютировавший на автосалоне в Женеве. До настоящего времени прочие электрокары выпускались либо в виде концепта, либо крайне лимитированными партиями. 4 июня вполне заслуживает звание исторической даты, так как именно в этот день впервые было запущено массовое производство автомобилей на электротяге.

Ранее автопроизводители собирали лишь единичные экземпляры. Причина проста - большинство из автокомпаний самую дорогую в электрокаре запчасть - батареи - вынуждены покупать у сторонних подрядчиков, что делает автомобиль дорогим и нерентабельным для массового выпуска. Кстати, первые партии также не будут многочисленными. Так, к марту-апрелю 2010 году завод Mitsubishi в Японии выпустит 1400 таких автомобилей, к 2012 году их производство планируется довести до 15 000 штук в год. Японский автоконцерн Mitsubishi Motors основал дочернюю компанию по производству литий-ионных батарей еще в 2007 году, благодаря чему стоимость модели будет вполне приемлемой. В дирекции Mitsubishi готовы продавать новинку на местном

рынке по цене около 3 млн иен (30 тысяч долларов по текущему курсу) с перспективой будущего удешевления модели за счет увеличения объемов производства. Правда, стоит отметить, что в цене учитываются правительственные субсидии на покупку экологически чистых авто. Японские власти готовы доплачивать порядка 1200 долларов за утилизацию старого авто и покупку нового экологичного транспорта.

Электродвигатель небольшого по размерам четырехдверного хэтчбэка запускается с помощью высокоэффективной ионно-литиевой батареи. Специальное устройство быстрой зарядки позволяет машине «заправиться» всего за полчаса, эта же операция в домашних условиях при использовании сети напряжением в 200 вольт потребует 7 часов, при обычном для японских условий напряжении в 100 вольт это время удвоится. Электромобиль способен развивать скорость до 130 км/час и уверенно преодолевать без подзарядки расстояние в 160 км.

Концерн готов также начать экспорт i MiEV в страны Азии, Европы и Америки. Первыми зарубежными странами, на рынках которых появится электрический миникар, должны стать Великобритания и Гонконг. В конце 2010 года Mitsubishi готов выпустить и леворульную версию автомобиля для Европы.

Вторым серийным электрокаром в мире должна стать модель Stella, которую готовит японский машиностроительный концерн Fuji Heavy Industries. «Стелла» будет аналогична i MiEV. В конце текущего года свой серийный электрокар представит Nissan Motor, намереваясь начать продажи модели в США и Японии в следующем году. При этом Nissan планирует предложить покупателям запасные ионно-литиевые аккумуляторы нового типа, быстрая установка и замена которых не требует специальных навыков. В 2010 году еще одну модель обещает немецкий концерн Daimler. Электромобиль на базе сити-кара Smart будет стоить порядка 18 тысяч евро.

Украинцы стали предпочитать б/у автомобили

Как сообщает AUTO-Consulting, за первый квартал 2009 года число сделок по приобретению подержанных автомобилей в Украине сократилось на 16%. На фоне спада в 70% на рынке новых автомобилей, операторам рынка б/у авто удалось минимизировать спад. Подержанный рынок более чем в 2 раза превышает сегмент новых авто и становится все более интересным для бизнеса.

На б/у рынке всегда была минимальная составляющая кредитных продаж, по этой причине уход банков из данного сегмента не оказал решающей роли. Потребители, которые испытывали сложности с деньгами, просто предпочли авто на год-два старше.

В AUTO-Consulting констатируют, что максимальный спад на рынке перепродаж достигал 20% в марте, тогда как операторы рынка новых авто фиксировали 79%-ые падения. Как и ожидалось, украинцы стали меньше отдавать предпочтения дорогим предложениям и сконцентрировались в бюджетном сегменте. Например, на «Таврии» спрос даже вырос на 5%, а сбыт ВАЗ, Daewoo, Chevrolet сократился не 5-9%. В то же время, интерес к Audi, BMW, Mercedes-Benz упал на 46-57%. Сбыт подержанных Opel, Volkswagen снизился на 33-34%.

Украинцы стали переключаться с нового рынка на авто возрастом 3-5 лет, и 6-7 лет: именно этот сегмент автомобилей наименее подвержен спаду. Продажи «шестилеток» всех марок упали всего на 1%.

Любопытная картина стала наблюдаться в областях. Если в Киеве продажу б/у автомобилей за 1 квартал 2009 года упали на 23%, то в Донецкой области наоборот зафиксирован рост на 2%. Это говорит о четких тенденциях по пересаживанию на б/у транспорт. При этом Донецкий регион стал самодостаточным и 85% автомобилей здесь уже были ранее. Недостающие авто поставили Луганская, Днепропетровская области и Крым. Явные тенденции роста интереса к подержанным автомобилям в AUTO-Consulting отмечают также в Винницкой, Полтавской, Тернопольской, Запорожской областях.

Самым крупным рынком для б/у автомобилей стал Киевский регион, который по объему очень близок к Донецкому. Мощный потенциал для б/у операций также



наблюдается в Одесской и Днепропетровской областях.

В AUTO-Consulting констатируют, что самой продаваемой моделью по итогам 1 квартала 2009 года стала ВАЗ-2106, на нее спрос даже увеличился на 6%. По-прежнему в почете и такие модели как ВАЗ-2107 и ВАЗ-2101, ВАЗ-21093 и 21099. Конкурировать с ними по популярности могут лишь Daewoo Lanos всех годов выпуска, на втором месте Daewoo Sens. А вот больше всего украинцы купили Daewoo Sens 2005 года, на втором месте Daewoo Lanos 2003 года.

В AUTO-Consulting информируют о переходе на регулярный режим исследований рынка перепродаж начиная уже с мая 2009 года. Рынок б/у с каждым днем становится все более интересным для дилеров и автосалонов, а с принятием закона о trade-in ему прочат динамичное развитие. Годы активных продаж новых автомобилей создали большой потенциал (парк) свежих и привлекательных автомобилей. Украинцы могут вполне обойтись и без импорта подержанных автомобилей из Германии и других стран, как это практиковалось в начале 90-е годы, когда в Украине просто не было собственного предложения иномарок б/у. Сейчас рынок перешел на внутренние резервы, а импорт из других стран подержанной техники минимален из-за высоких таможенных сборов и ряда технических преград.

Автовладелец «насолил» дилеру

В Великобритании владелец внедорожника Range Rover Sport HSE решил проучить дилера за то, что тот продал ему постоянно ломающийся автомобиль. Мужчина обклеил свою машину надписями, перечислив все поломки, и припарковал ее возле автосалона. На боку автомобиля написано большими желтыми буквами: «Если вы не хотите испытывать проблем с автомобилем, не покупайте такой».

Сотрудники автосалона не могут запретить парковать автомобиль возле своих дверей. Внедорожник стоит по всем правилам на дороге общего пользования. Британец купил автомобиль за 50 тысяч фунтов стерлингов. Пробег автомобиля составляет чуть более 67 тысяч километров. Менеджер салона предположил, что покупатель попался «неудачный экземпляр». При этом он подчеркнул, что дилер окажет помощь по ремонту неисправностей в соответствии с гарантией на автомобиль.



ГЛОНАСС и АВТОВАЗ

В июне на ФГУП «Российский научно-исследовательский институт космического приборостроения» состоялась рабочая встреча генерального директора - генерального конструктора ФГУП «РНИИ КП» Юрия Урличича и главного конструктора ОАО «АВТОВАЗ» Евгения Шмелева. В ходе встречи обсуждались перспективы оснащения автомобилей LADA навигационным оборудованием, использующим сигналы ГЛОНАСС/GPS. Специалисты ФГУП «РНИИ КП» продемонстрировали представителям научно-технического центра АВТОВАЗа свои разработки в области создания современной и конкурентоспособной навигационной аппаратуры для автомобилей.

В настоящее время специалисты ОАО «АВТОВАЗ» проводят исследовательские работы по данному вопросу, включая оценку рыночных перспектив автомобилей LADA с интегрированным навигационным оборудованием. Об этом говорится в сообщении пресс-службы компании. Ранее некоторые СМИ распространили информацию о выпуске опытной партии автомобилей LADA, оснащенных ГЛОНАСС/GPS.

Установка автомобильного оборудования спутниковой навигации ГЛОНАСС/GPS прорабатывается как для выпускаемых моделей (LADA KALINA, LADA PRIORA), так и для будущего семейства класса «С». По итогам переговоров представителей ОАО «АВТОВАЗ» и ФГУП «РНИИ



КП» будет создана совместная рабочая группа для координации действий по проекту оснащения автомобилей LADA встроенными приемниками ГЛОНАСС/GPS.

Как отмечают специалисты ОАО «АВТОВАЗ», для внедрения навигационных услуг, в частности, ГЛОНАСС, на автомобилях LADA, необходимо решить большой комплекс вопросов, причем не только производственных. Так, требуется развитие российской картографии, поскольку автомобили LADA эксплуатируются на всей территории страны, в том числе в регионах, для которых еще не составлено подробных карт.

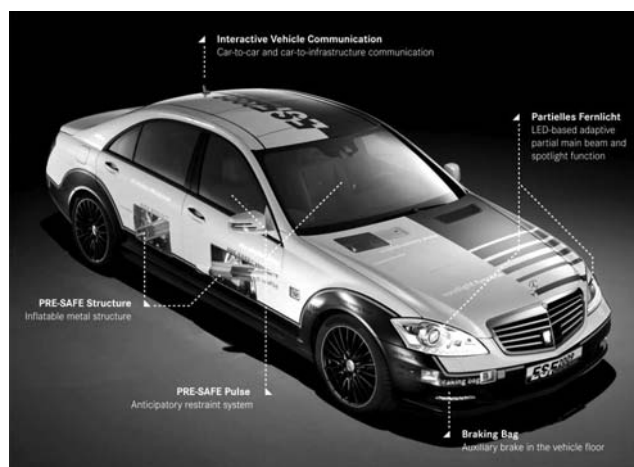
Mercedes разработал самый безопасный автомобиль

Mercedes разработал «экспериментальный безопасный автомобиль». Он получил название ESF 2009. Базой для новинки стал не менее инновационный Mercedes S400 Hybrid. Многие уже называют представленные публике системы безопасности «революционными». Такого подхода к безопасности автомобилестроения еще не знало. Mercedes, который первым из автогигантов стал устанавливать эйр-бэги в свои автомобили, теперь предложил металлические ребра жесткости. Вроде тех, что устанавливаются в раллийных автомобилях.

Однако, в отличие от специально подготовленных спортивных автомобилей, инновации никак не скажутся на внешнем виде автомобиля. Ничего особенного, если не считать того, что ребра эти надувные. При боковом ударе установленные в дверях автомобиля полые металлические трубы заполняются специальной газовой смесью под давлением от 10 до 20 атмосфер, фактически образуя настоящий силовой каркас внутри кузова автомобиля. Решение это технически непростое, но, как уверяют представители автогиганта, позволяет существенно повысить безопасность водителя и пассажиров, не увеличивая массы автомобиля. К тому же в запасе у инженеров остается свободное место в дверях, которое планируется использовать для дополнительных систем безопасности (каких - не сообщается).

Помимо прочего, в ESF 2009 появились две новые подушки безопасности. Не еще две, а две новые. Первая установлена между передними пассажирами и срабатывает при боковом ударе, защищая водителя и переднего пассажира от удара головами. Вторая - в районе картера, но вовсе не для защиты двигателя, а для более эффективного торможения в экстремальной ситуации.

Когда электроника автомобиля распознает неизбежную аварию, «подушка» активируется и тормозит авто-



мобиль за счет силы трения. Одновременно с этим передняя часть кузова машины приподнимается, тем самым уменьшая риск попадания автомобиля под прицепы больших грузовиков, что нередко становится причиной тяжелых травм пассажиров легковушек.

Более того, миниатюрные эйр-бэги установлены даже в ремнях безопасности. Срабатывают они одновременно с натяжением ремней и предохраняют пристегнутых пассажиров от травм грудной клетки. Как отмечают специалисты, внедрение всех продемонстрированных на ESF 2009 систем безопасности сделает модели Mercedes едва ли не самыми безопасными в мире.

Однако надежды, что представленные новинки вскоре появятся на серийных автомобилях, мало. На дворе финансовый кризис. И автогиганты тратят свои деньги очень осторожно. Не исключено, что путь ESF 2009 до конвейера займет несколько лет. Пока не закончится кризис.

Как почистить форсунки?

Качеством украинского топлива принято объяснять множество неисправностей в автомобилях клиентов. Причем иногда доходит до анекдотических ситуаций, вроде «шины спускают? Так топливо ж плохое!». Но вот на что оно точно влияет, причем обычно негативно, так это на работу форсунок.

Форсунки как элементы системы управления бывают двух типов – механические и электромагнитные. Примерно с 1993 года автопроизводители отказались от использования механических форсунок ввиду появления более жестких требований к токсичности отработавших газов и, соответственно, к качеству приготовления топливно-воздушной смеси. Электромагнитные форсунки изготавливаются с допусками в 1 мкм и способны проработать до миллиардов циклов. Основной причиной нарушения их работы является загрязнение в процессе эксплуатации. Главной причиной загрязнения является неизбежное присутствие тяжелых фракций в составе бензина, наиболее интенсивно накопление отложений происходит сразу после остановки двигателя. В это время температура корпуса форсунки возрастает за счет нагрева от горячего двигателя, а охлаждающее действие потока бензина отсутствует. Легкие фракции бензина в рабочей зоне форсунки испаряются, а тяжелые накапливаются в виде лаковых отложений. От пробега засорение не зависит. Даже единственная заправка некачественным топливом может вызвать серьезные проблемы, требующие профессиональной помощи. Форсунки стоят достаточно дорого (уговорить хозяина на покупку новых форсунок по 150-1200 у.е. за шт. достаточно тяжело), поэтому ремонт обходится значительно дешевле замены. Промывка может дать существенный результат и значительно продлить жизнь дорогостоящему элементу. Другая, очень редкая причина неудовлетворительной работы форсунок – загрязнение их входных фильтров. Они относительно небольших размеров и призваны лишь гарантировать чистоту топлива, поступающего в форсунки. Поглощающая способность их невелика, а засорившись, они оставляют форсунки без необходимого количества топлива. Чтобы этого не допустить, необходимо производить вовремя замену фильтра тонкой очистки топлива и не заливать в бак сомнительный бензин.

Существуют три способа очистки форсунок. Первый: заливка специальных жидкостей непосредственно в бензобак. На рынке представлен широкий ассортимент чистящих присадок. Их основной минус заключается в том, что при попадании в бензобак они активно смешиваются со всеми загрязне-

ниями, скапливающимися в специальных полостях на дне бака, и попадают в топливную систему. В итоге повышенная нагрузка ложится на бензонасос и фильтр тонкой очистки.

Второй: ультразвуковая очистка форсунок. Форсунки помещают в ванну с ультразвуковым излучением, заполненную специальным составом. На клеммы форсунок периодически подаются управляющие импульсы для открывания форсунок. После очистки их проверяют на стенде. Недостаток этого способа заключается в том, что изоляция обмотки электромагнита может повредиться при ультразвуковой обработке, а также под воздействием ультразвука разрушается керамическое и тефлоновое покрытие форсунки.

Третий: идеальное решение – использование стенда очистки форсунок по технологии гидродинамической кавитации. Физический механизм, лежащий в основе применяемой технологии, состоит в возникновении парогазовых пузырей в потоке жидкости при резком движении клапана форсунки и последующего схлопывания пузырей под давлением окружающей жидкой среды.

Одним из ведущих производителей в Украине является Луганская компания SVauto™. Компания существует на рынке Украины более 5 лет и занимает одну из лидирующих позиций. Линейка предлагаемого оборудования предоставляет широкие возможности диагностики и очистки форсунок. Стенды позволяют работать со всеми типами электроклапанных форсунок, установить и оценить их текущее состояние, симитировать работу двигателя (серия S6), произвести очистку топливной системы и газораспределительного механизма без снятия форсунок (серия Триумф 4M2, Триумф 6M/6M2 и S6).

Качество продукции подтверждается длинным списком клиентов, среди которых крупнейшие автомобильные компании Украины:

- **АВТ-Бавария** (официальный дилер BMW в Украине),
- **Украинский Автомобильный Холдинг** (один из основных операторов украинского автомобильного рынка Subaru, Hyundai, KIA),
- **УкрАВТО** (дистрибьютор и поставщик сервисных услуг DaimlerChrysler, General Motors, Nissan, Toyota, Chery, АвтоВАЗ),

а также СТО во многих городах Украины:

Киев: Джерман-Моторс, Opel-Fortuna, Виннер-Форд, Volvo, Pegeout, Honda, Фолькс-Моторс, Евро-центр, VW (Боженко 86), Юникон, Garant Auto, Авто-центр ШОГУН, Люкс-Экспресс, Блиц-Авто и др. (более 200)

Днепропетровск, Донецк, Харьков, Луганск: все дилерские СТО и многие др.

SVauto™

г. Луганск, ул. Павловская, 13

тел./факс: (0642) 65-25-28

тел.: (050) 621-01-13, (098) 361-44-44

<http://www.svauto.com.ua>

Ремонт турбокомпрессоров (часть 2)

Оборудование 2009 года уже работает для вас!



Ремонт турбокомпрессоров в Украине – вопрос достаточно актуальный и, можно сказать, болезненный. По-настоящему профессиональных компаний в этом сегменте сервиса единицы, а объемы работ достаточно большие. Вот и получается, что клиент часто обращается к дилетантам, получает негативный результат и дальше уже не доверяет ремонтникам вообще. А стоило всего лишь узнать репутацию компании и понять, что отремонтировать «турбину» на коленях с молотком нельзя.

Каждый день двигает технический прогресс вперед. И мы в Украине хотим использовать новинки, разработанные для улучшения качества выполняемых услуг. Все знают, что в Украине многие фирмы производят ремонт и обслуживание турбокомпрессоров. Но техническое оснащение большинства компаний оставляет желать лучшего, отчего у многих владельцев автомобилей такие горе-ремонтники вызывают недоверие и боязнь ремонта и настройки турбокомпрессора. Да, да, именно настройки! Хотим обратить ваше внимание на то, что после точной инструментальной работы и балансировки ротора турбокомпрессора его необходимо проверить на динамическом стенде, имитирующем работу двигателя и настроить клапан управления турбины, без которого вся предыдущая работа просто теряет смысл. Немного технических подробностей. Клапан управления турбиной находится на ее «горячей» улитке. Сейчас существуют 3 типа клапанов.

Первый – клапан по наддуву. При нагнетании воздуха турбокомпрессором может возникнуть ситуация, когда давление наддува превысит допустимое. Это означает, что количество нагнетаемого воздуха а также количество кислорода в камере сгорания будет завышено. Вы получите хороший прирост мощности, но ненадолго. Из-за повышенного содержания кислорода в цилиндрах двигателя повышается и температура сгорания топлива, а это способствует как повышенной детонации, так и повышенной температуре в камере сгорания – двигатель в таком режиме проработает максимум семь дней, после чего надо будет выполнить его полный капитальный ремонт. Если клапан по наддуву настроен неправильно, то могут возникнуть 2 ситуации – когда турбина «недокачивает» или «перекачивает» воздух. В первом случае у двигателя будет

перерасход топлива, во втором – вас ждет полный капремонт двигателя.

Второй – клапан управления геометрией горячей улитки. Все двигатели с системой впрыска Common Rail (CRDi) оснащены таким клапаном. Сегодня это основная проблема рынка ремонта турбокомпрессоров в Украине, так как никто не в состоянии настроить этот клапан. Задумайтесь: вам выдают не турбокомпрессор после ремонта, а простое механическое изделие без настройки. Отсюда у клиентов и возникает такое недоверие к услугам турбо-сервисов.

Ну, и третий вариант – клапан с электронным управлением (сервоприводом). Данный тип клапанов устанавливается на турбокомпрессорах элитных моделей автомобилей (Mercedes, BMW, Rang Rover, Audi и т.д.). Такой тип клапана – просто «черный ящик» для всех сервисов Украины, и он также требует настройки.

Что может предложить своим клиентам компания «ТУРБО-БОСС»? Новейшее оборудование 2009 года выпуска, единственное в своем роде в Украине, позволяет нашим специалистам настраивать клапаны управления турбиной любых, даже самых современных автомобилей. Наши специалисты прошли стажировку непосредственно у разработчиков данного оборудования. Хочется остановиться на возможностях стенда более подробно.



1. Стенд используется для проверки, настройки и калибровки «турбин» как в режиме «под давлением», так и в вакуумном режиме, независимо от системы управления (электронная или механическая).

2. Стенд позволяет обслуживать не только уже существующие «турбины», но также имеет возможность обновления баз данных.

3. Производить контроль электронных приводов и управлять ими электронным способом: Позволяет проверить, если привод работает или если это поставлено под угрозу.

4. Внутренняя пневматическая система также позволяет проверить работу турбокомпрессора в двух режимах: нагнетания или вакуума.

5. Сменный интерфейс с внутренней батареей, которая позволяет испытание электронных приводов нового поколения непосредственно на автомобиле.

6. Стенд оснащен электронным датчиком перемещения с универсальной магнитной поддержкой, который позволяет настроить клапан управления турбиной с точностью до 0,01 мм.

7. Максимальное давление, достигаемое на стенде: 2,8 бар.

8. Максимальный вакуум, достигаемый стендом: – 0,8 бар.

9. Сенсорный экран (диагональ – 8,4 дюйма) отображает непосредственную работу турбины и позволяет точно и вовремя управлять режимами настройки.

Виктор Бондарь

директор компании «ТУРБО-БОСС»

TURBOBOSS

г. Киев, пр-т А.Вернадского, 36-а
тел./факс: (044) 422-95-01, тел.: (067)

760-16-55

e-mail: viktor_bondar@online.ua

www.turboboss.com.ua

Компания «Керхер»: семейные ценности



Компания «Керхер» по праву является лидером в сегменте моечно-уборочного оборудования для автосервиса, а яркие желто-черные аппараты привлекают взгляд на многих автомойках. О принципах работы компании, ее ассортименте и перспективах мы пообщались с руководителем автомоечного и промышленного направления отдела продаж Анатолием Мацюком.

– Анатолий, расскажите о ценностях и особенностях компании «Керхер», которые помогли ей стать мировым лидером в своем сегменте?

– Компания была создана Альфредом Керхером в 1935 году. Позже, в 1950 году он изобрел первый в мире аппарат высокого давления с нагревом воды. Компания «Керхер» была основана как семейная компания, таковой она и остается по сей день. В таких компаниях, как наша, самое главное – это челове-

ческие отношения. За время кризиса у нас не был уволен ни один человек, потому что люди – это основной капитал компании, и в него она инвестирует. Благодаря тому, что семейные ценности преобладают в нашей политике, мы твердо стоим на ногах.

Компания постоянно развивается, разрабатывает новые технологии и выводит на рынок новые продукты. На все эти процессы обычно тратится около двух лет, то есть сейчас разрабатываются новинки, которые выйдут на рынок в 2011 году. Благодаря такой тщательности мы имеем высокое качество продуктов. Ведь автомойкам и автосервисам важна, в первую очередь, не цена, а качество оборудования, его надежность.

– Какое оборудование для автосервисов и автомоек вы предлагаете на украинском рынке?

– Мы предлагаем несколько групп оборудования. Первая – аппараты высокого давления. Вторая – пылесосы, как для очистки салонов, так и для уборки территории. Третья – компактные поломойные машины. Четвертая группа – подметальные машины. Пятая – аппараты для очистки деталей. Шестая – оборудование, использующее принцип очистки «сухим льдом» (CO₂ при температуре -79°C), так называемые «айс-бластеры». Преимуществом такой технологии очистки является тот факт, что «сухой лед» сразу испаряется, в отличие от других методов, где на поверхности автомобиля остается вода, песок и пр.

– Рынок моечного сервиса в Украине: как вы его можете охарактеризовать?

– В нашей стране все больше набирают популярность автоматические порталные мойки. Хотя они пока и не так распространены, как в Европе, где их намного больше. Есть на рынке и туннельные мойки, но этот сегмент все больше уходит в прошлое. И самое интересное направление развития – это сервисы самообслуживания. В Европе это самый популярный способ «помыться». У нас это направление только начинает развиваться, и подобный комплекс пока работает только в Черновцах. Это профессиональный центр самообслуживания, состоящий из двух постов, в котором за день «моются» до 150 автомобилей. Это яркий пример того, что такой бизнес способен окупиться за один-два года. В наших планах открыть подобный центр в Крыму и еще один в Черновцах. Наша компания считает, что в перспективе в Украине будут развиваться профессиональные автомоечные центры, в которых реализовано два направления. Первое – мойки самообслуживания, и второе – автоматические мойки, в пропорции примерно 5 постов к 1.

– Портальная мойка вредит лакокрасочному покрытию автомобиля – это миф или правда?

– Я всегда говорю, что щетки не могут повредить лакокрасочное покрытие автомобиля. Его портит песок, который остается либо на самом автомобиле, либо на щетках. Для того чтобы этого не происходило, надо правильно организовывать процесс мойки. Если приезжает очень грязный автомобиль, то в таком случае нельзя предлагать клиенту мойку на портале без предварительного обмыва высоким давлением. Оператор должен объяснить клиенту, как ему лучше помыть автомобиль. Что касается щеток, то их надо регулярно мыть. В зависимости от потока, это стоит делать один раз в две недели или чаще.

– Какую сервисную поддержку вы оказываете своим клиентам?

– Мы всегда проводим обучение по эксплуатации оборудования. Если это портальная мойка, то оформляется сервисный договор, где, в том числе, прописывается график посещения объекта сервисным инженером. Если необходимо, производится дефектовка, замена расходных материалов, ремонт. У нас большой склад запчастей и готовой продукции, который помогает нам эффективно обслуживать своих клиентов.

– Какие новинки вы сейчас выводите на рынок?

– В первую очередь – это мойки деталей, с реализованной концепцией биологической очистки. В дан-

ном аппарате не надо утилизировать мощную жидкость. В этих установках используются бактерии, питающиеся нефтепродуктами. Эти бактерии используются для устранения нефтяных пятен после аварий танкеров. Сегодня такие аппараты уже установлены на Новогорловском машиностроительном заводе и в наших сервисных центрах.

Беседовал Евгений Пащенко



Независимый экологический аудит дилерского центра «НИКО-Украина»

Группа компаний «НИКО» уже давно внедряет наилучшие практики Корпоративной социальной ответственности (КСВ). С 2006 года «НИКО» является членом сети Глобального Договора ООН (UN Global Compact) и тщательно образом придерживается десяти принципов КСВ, важной составляющей которых является экологическая ответственность.

Учитывая это «НИКО» было заказано проведение независимого экологического аудита одного из ключевых предприятий группы - дилерского центра «НИКО-Украина». Аудит был выполнен в рамках учебного курса «Экологический аудит» Национального университета «Киево-могилянская академия» под руководством сертифицированного экологического аудитора компании ООО «Центр экологического консалтинга и аудита». Результатом экологического аудита стало системное независимое оценивание ООО «НИКО-Украина», установления соответствия его деятельности, мероприятий, условий, системы управления окружающей естес-

твенной средой требованиям экологического законодательства и критериям экологического аудита.

Согласно с выводами независимого аудита «...влияние деятельности ООО «НИКО-Украина» на окружающую среду является минимальным». Степень экологического риска предприятия по итогам аудита была определена как средняя. Это означает, что негативное влияние объекта экологического аудита на окружающую среду, здоровье и безопасность людей незначительно, а на объекте придерживаются законодательно определенных норм и процедур.

По результатам независимой оценки аудитором были предоставлены четкие рекомендации относительно улучшения системы охраны атмосферного воздуха и вод, обращения с отходами, энергосбережения, обеспечения здоровья и безопасности на предприятии. Все рекомендации тщательно образом изучены руководством предприятия, и уже разработана система мероприятий по их соблюдению.

Сговор автослесарей

Антимонопольный комитет Украины оштрафовал на 60 тыс. грн. шесть СТО г. Днепропетровска за антиконкурентные согласованные действия.

Расследование показало, что предприниматели согласовывали цены на услуги по проверке технического состояния транспортных средств, при про-

хождении автовладельцами государственного техосмотра. На заседании административной коллегии АМКУ представители признали нарушения и согласились привести цены к экономически обоснованному уровню, что было учтено при определении штрафов.

Польза близких отношений с клиентом



Сервисное обслуживание автомобилей всегда было темой для дискуссий, которые могут длиться «вечно». В период кризиса многие руководители транспортных компаний или просто автомобильных парков оказались вынуждены поменять стиль работы – парк теперь обновляется значительно реже, зато сервисному обслуживанию и техническому обеспечению уделяется более пристальное внимание.

При новом, «кризисном» раскладе абсолютное большинство собственников транспорта, выбирая между качеством и дешевизной, предпочитают первое. Тем не менее, выбирая «качество», каждый клиент вкладывает в него собственный смысл. Для одного клиента «качество» – это скорость, с которой ему отремонтируют автомобиль. Для другого – уровень надежности и продолжительности срока работы ТС без поломок. Для третьего – отношение сервиса лично к нему. То есть человек оценивает уровень коммуникации и организации собственного пребывания на территории сервиса, возможность познакомиться со специалистами, которые будут заниматься ремонтом его техники; наличие места, где можно подождать окончания работ в комфортных условиях. Также клиент реагирует положительно, если ему заранее сообщат сроки окончания ремонта (лично, по телефону или путем отправки SMS-сообщения) и т. д. С одной стороны, каждый из клиентов подразумевает под «качеством» свой мотив, нередко зависящий от конкретной ситуации и периода времени. С другой – клиенты хотят получить идеальный результат, который соединит в себе абсолютно все: качество, надежность, скорость, соответствующий уровень коммуникации и желательно, чтобы все это ему предоставили практически бесплатно...

Ты меня уважаешь?

Каждый сервисный центр выбирает для себя свой путь для позиционирования. Одни продают надежность, при этом неизбежно снижая уровень скорости. Продающие скорость, не всегда могут удержать на должном уровне требования к качеству выполняемого



Клиент любит чтобы его внимательно выслушали.

ремонта. Третьи уделяют повышенное внимание коммуникациям и общению, но в чистом виде повышенное внимание к своей персоне клиенту не нужно – это скорее сопутствующая часть сервиса. Но в нынешних условиях кризиса именно второстепенные услуги, направленные на индивидуальную работу с каждым перевозчиком являются действенным звеном способным привлечь внимание клиентов.

Объяснение таково – собственники транспорта сегодня и так испытывают массу стрессов, если же своими действиями сервис начнет добавлять им ряд дополнительных проблем, то даже при условии очень дешевого обслуживания клиенты постараются избежать повторного «сотрудничества». В случаях, когда цены на предоставляемые услуги по ремонту ТС примерно одинаковы, однозначно, они выберут ту СТО, где им не будут хамить. Свой выбор они остановят на сервисе, где о них позаботятся и предоставят опции в виде вежливого обслуживания. Самое парадоксальное, что внедрение коммуникационных функций – это самое дешевое из всего набора дополнительных услуг, которое обычно предлагается клиенту. Особенно в сравнении со стоимостью оборудования, переобучения персонала и т. д.

Для освоения вежливости нет надобности внедрять дорогостоящие технологии, нужно всего лишь начать по-другому общаться с водителем: слышать, что он говорит и в какой-то степени даже проявлять сочувствие к его проблемам (с техникой). Спрашивается, если все так легко и просто, почему это работает далеко не у всех? Ведь в теории изменение в отношении к клиенту – действительно вполне понятная задача. Причина отсутствия профессиональной культуры заключается в том, что зачастую сам руководитель сервиса не доносит это до персонала. Мало того – отсутствующие стандарты взаимоотношений с клиентом не учитываются в системе мотиваций. Например, директор СТО поощряет своих сотрудников за скорость в работе или за невозврат клиента после ремонта, выполненного по гарантии (а если клиент вернулся – включается система штрафов за некачественную работу). Припомним, встречались ли вам такие сервисные центры, у которых прописано в договоре, что в случае, если сотрудник нахамил клиенту, он будет за это наказан? А если клиент выразит в адрес сотрудника благодарность, то механика ждет бонус? Скорее «нет», чем «да». Фактически, директора сами транслируют своим подчиненным установку, что отношение к клиенту стоит у них не на первом месте.

Что делать?

Возможно, прочитав эту информацию, многие руководители СТО захотят внедрить коммуникационный стиль обслуживания клиентов. Причем в срочном порядке! И тогда перед ними встанет вопрос: По каким критериям оценивать работу персонала? Для того чтобы директор точно знал, за что поощрять сотрудников, а за что штрафовать – разрабатывается «Стандарт обслуживания клиентов». «Стандарт...» – это целый список правил, которые должен проговорить и даже выучить сотрудник. Пример. В некоторых сервисных центрах разработаны целые скидочные программы, но сотрудники ничего не рассказывают клиен-



Это тоже будущие клиенты

там про эти акции. Им это просто не нужно. Иногда сотрудники элементарно ленятся проговаривать «лишнюю» для них информацию, а в отдельных случаях срабатывает обратная ситуация: если клиент получит скидку, то сотрудник недополучит зарплату. А ему это надо?

Надо! Если с появлением «Стандарта...» в обязанности сотрудников входит условие проговаривать подобную информацию, подкрепленное финансовой заинтересованностью. Также туда может быть включен ряд следующих параметров: внешний вид (ношение униформы); объемы информации для предоставления клиенту; пояснения (в какие сроки ее предоставить, в какие сроки должен быть выполнен ремонт и что сотрудник должен сказать клиенту, если ремонт затягивается); что должен проговорить сотрудник, когда передает технику после ремонта. Очень важный момент – взаимодействие механика с обслуживаемым у него водителем. Предостав-



Только менеджеры приема могут донести клиенту всю необходимую информацию об услугах и товарах.



Клиенты любят, когда их «водят за руку», а не за нос

ленная напоследок информация (или ее отсутствие) работает на вторичную продажу и ее нужно правильно организовать. Исходя из результатов «расставания» можно сделать следующие выводы: когда у клиента случится поломка, он либо придет именно к вам, либо не придет к вам никогда.

Клиенты любят, когда их «водят за руку», а не за нос

К сожалению, по уровню сервиса, отечественные СТО серьезно отстают от западных. Клиент, чье ТС, находится на гарантийном обслуживании, может рассчитывать на более качественное обслуживание, но после окончания гарантии он вынужден выбирать — куда пойти «чиниться». Зачастую после окончания «тепличных» условий (которые все же предполагает гарантия) сервис перестает оказывать услуги того качества, к которому привык клиент. Более того — после гарантийного обслуживания ему «забывают» сказать, какие условия готовы предоставить в дальнейшем, наивно полагая, что «он сам до всего дойдет», прочитав информацию на настенном стенде «Информация для клиента» или штудировав сайт сервисной компании.

В свою очередь клиент не зная реального положения вещей, предполагает, что обслуживание вне гарантии будет запредельно дорогим, и уходит на СТО более низкого уровня обслуживания. Если же сопоставить цены дилеров и других станций разница иногда оказывается не такой и пугающей (в сервисных центрах стоимость услуг может быть выше процентов на десять). А вот качество... лучше процентов на пятьдесят. Или наоборот.

Еще один пробел в отношении к собственникам транспорта — несвоевременная подача информации об изменении расценок на отдельные виды работ, на запасные части и о введении бонусов. Эти сведения не доходят даже до постоянных клиентов. Но руководитель, который, собственно, и явился инициатором изменений в обслуживании перевозчиков, пребывает в неведении: Почему столь благое дело, как скидки не работает? Да потому что эта информация не поступает ни к водителям, ни к руководителям ТК. Состыковать цели руководства с действи-

ями персонала вновь поможет внедрение «Стандарта...». Он позволит вовремя оповещать заказчиков и покупателей, которые находятся в зоне обслуживания у каждого сотрудника сервиса о новшествах компании, что по данным исследований составляет примерно 40% от оборота сервиса.

Кто не успел, тот опоздал

Актуальность конкуренции среди сервисных центров по ремонту грузовых автомобилей будет возрастать. Клиент, до сегодняшнего дня не избалованный особым выбором СТО, скоро начнет выбирать среди сервисов примерно одного уровня (допустим, достаточно высокого) «своих» исполнителей. Например, тех, которые лично к нему хорошо относятся или которые находятся ближе всего к его дому; или ту СТО, в котором возьмут на себя какие-то обременительные для него функции и т. д. Высокий уровень конкуренции не за горами. Кризис заставит организации по ремонту и техническому обслуживанию транспорта вступить в близкие отношения с клиентом — брать координаты водителей и руководителей, лишний раз уточнять, все ли в порядке с техникой, информировать и получать информацию самим. Поэтому наиболее прозорливые руководители сервисных центров уже начали выстраивать программы, направленные на заботу о своих реальных и потенциальных клиентах — не дожидаясь, когда конкуренты «отгрызут» у них свой кусок. ■



В обслуживании автомобилей важно эффективно сочетать качество и скорость

Кузовной ремонт от «Свит-Авто»



Кузовной ремонт – весьма сложный процесс и не каждой СТО он «по плечу». Для качественного восстановления поврежденных автомобилей необходимо не только дорогое и высококласное оборудование, но также квалифицированный и обученный персонал. Именно такое сочетание смогли создать на СТО «Свит-Авто».

Составление калькуляций в программе «Audatex», «1С-Предприятие»

Когда поврежденный автомобиль попадает в руки специалистов «Свит-Авто», на него составляется подробная калькуляция. Это происходит после того как сервисный консультант проведет осмотр автомобиля, документально фиксируя повреждения, возникшие при ДТП. Процедура оценки повреждений должна выполняться перед началом ремонтных работ, даже в том случае, если независимый эксперт и аварийный комиссар страховой компании уже произвели дефектовку.

С помощью программы «Audatex» или «1С-Предприятие» сервисный консультант в кратчайшие сроки и максимально точно составляет предварительную калькуляцию на ремонт автомобиля. При необходимости объемы и стоимость работ по данной калькуляции согласовываются со страховой компанией. Стоит отметить, что страховые компании могут рассчитывать на скидку от 5 до 12%, в зависимости от объема работ.

Компьютерное измерение геометрии кузова

Кузовной участок станции оснащен современным универсальным компьютерным комплексом объемного 3D-измерения BlackHawk Shark-2. Этот электронно-измерительный комплекс позволяет быстро и качественно производить диагностику геометрии кузова с прецизионной точностью. Shark-2 содержит базу данных автомобилей, основанную на оригинальных данных заводов-производителей всех мировых автоконцернов. Используя программу симметрии, комплекс позволяет контролировать несущую часть кузова, ходовую часть, раму, дверные проемы и прочие элементы кузова. Клиентам, желающим приобрести подержанный авто-

мобиль, Shark-2 поможет максимально быстро проверить геометрию кузова на предмет деформаций без установки автомобиля на стенд.

Устранение перекосов кузова любой сложности

Даже очень сильно деформированный кузов автомобиля можно выправить с помощью стапеля Blackhawk Korek. Этот агрегат, применяя огромное усилие в 10 тонн под определенным вектором, вытягивает детали кузова, не нарушая структуру металла. Он позволяет буквально моделировать картину удара в обратном направлении. Результат поражает – казалось бы, не подлежащие восстановлению деформации кузова и несущих элементов в виде «гармошек» и «винтообразных» перекосов путем сложных расчетов и последовательных манипуляций вновь обретают первозданный вид.

Сварочно-рихтовочные работы

При выполнении сварочно-рихтовочных работ применяется специальное оборудование и инструмент, который позволяет произвести высококачественный восстановительный ремонт любой сложности и в труднодоступных местах. При этом сохраняются заводские характеристики металла. Также используются антикоррозионные материалы, которые защищают металл в последующей эксплуатации автомобиля.

Ремонт пластиковых деталей

В процессе восстановления автомобиля после ДТП зачастую возникает необходимость ремонта пластиковых деталей и бамперов. Это целесообразно в случаях незначительных повреждений (вмятины, трещины, сколы, и т.п.), а также при повреждениях тюнингованных или эксклюзивных элементов. Используя передовые технологии и применяя высококачественные материалы фирмы 3М, на СТО «Свит-Авто» гарантируют прочность и долговечность отремонтированных пластмассовых деталей и бамперов.

Полная и локальная покраска

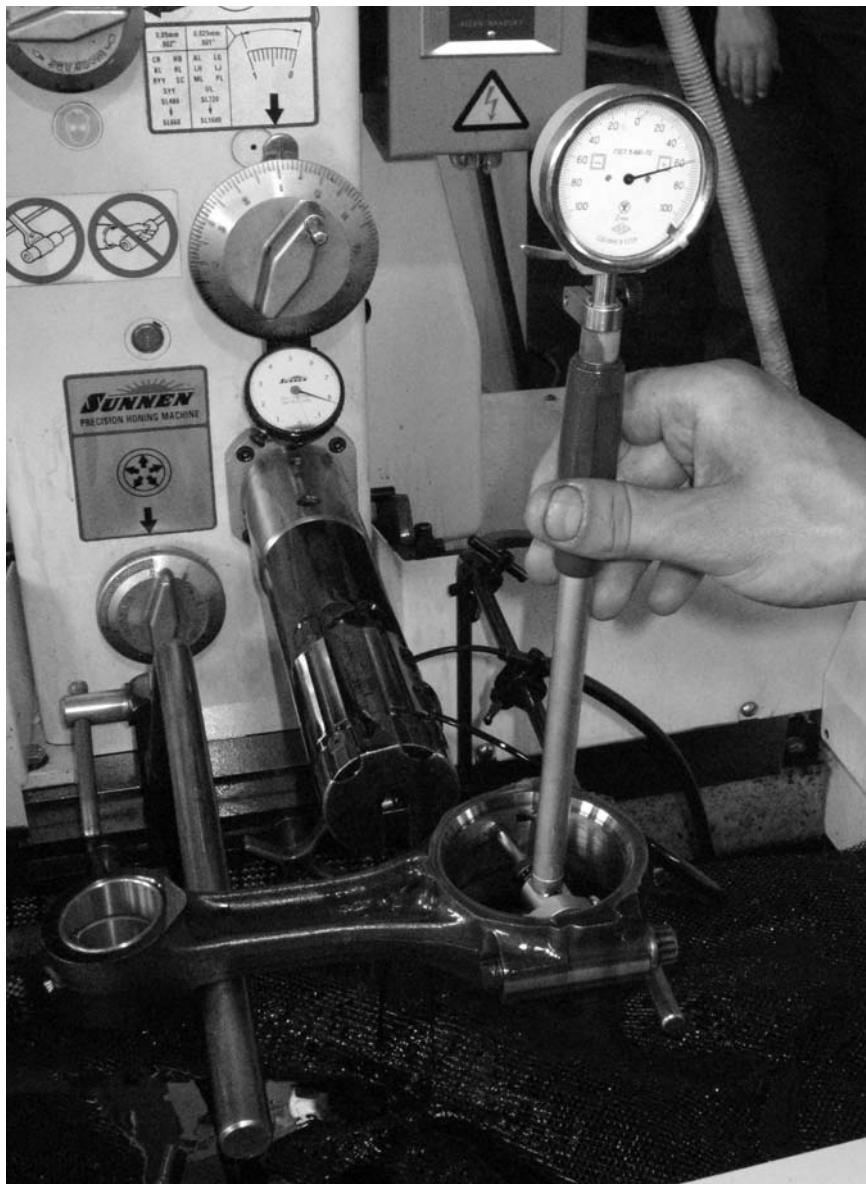
При выполнении малярных работ применяются технологии и расходный материал всемирно известной торговой марки GLASURIT, принадлежащей концерну BASF (Германия). Данные технологии позволяют производить высококачественную выготовку и покраску как отдельных деталей, так и кузова автомобиля в целом. Также компанией GLASURIT был разработан метод применения локальной покраски RATIO-SpotRepair. Этот метод имеет ряд преимуществ, таких как минимальное время ремонта, сохранение заводского лакокрасочного покрытия, отсутствие демонтажа, приемлемая цена. Малярные работы сопровождаются полной или частичной разборкой ремонтируемых элементов. Это существенно сказывается на конечном качестве ремонта. Система подбора красок дает возможность выполнить коррекцию цвета быстро и точно.

Полировка

Комплекс операций восстановительного ремонта завершается такими видами работ, как полировка, уборка салона, наружная мойка, чистка стекол, а также обработка кузова восковым средством «100 PLUS» швейцарской фирмы Waxyol, необходимого для защиты лакокрасочного покрытия от воздействия внешней среды, сохраняя при этом блеск автомобиля и защищая краску от выгорания, защита обивки салона.

СТО «Свит-Авто», г. Киев, пр-т Московский, 21
 Автосалон: (044) 247-70-00
 Департамент запчастей: (044) 247-67-77
 СТО: (044) 590-09-49, www.sto.sweet-auto.com.ua

Обработка шатунов



В числе других причин усиленного износа двигателей нередко выступает поверхностно проведенный ремонт. В рамках данной статьи попробуем рассмотреть хрестоматийно простую, но важную составляющую ремонта любого мотора - ремонт шатунов.

Спросите любого механика: какие детали традиционно ремонтируют при капитальном ремонте двигателя? Ответ будет незамедлительным: блок цилиндров и коленчатый вал. Далее многие укажут головку блока цилиндров. И лишь некоторые добавят к этому «комплект» шатуны. А между тем шатун — это ответственная и тяжело нагруженная часть двигателя. Не-

редко именно сопряжение «нижняя головка шатуна — вкладыш — шатунная шейка» определяет максимальный ресурс всего силового агрегата. Грустный курьез в том, что стук в двигателе при критическом износе этого сопряжения всегда называют «шатунным стуком», а устранять данную неисправность иногда пытаются ограничиваясь шлифовкой коленчатого вала. Итак, поверхности верхней и нижней головки шатуна — это по сути наружные обоймы ответственных подшипников. Следовательно, для надежной работы узла они должны иметь соответствующую подшипникам точность. При работе мотора шатуны воспринимают тысячи и тысячи циклов осевых знакопеременных нагрузок.

При длительной эксплуатации с увеличением зазоров эти нагрузки возрастают, приближаясь по характеру нагружения к ударным. В результате происходит износ втулки верхней головки шатуна и деформация нижней головки.

При ремонте этот износ и деформацию необходимо устранить, иначе сохранятся ударные нагрузки в КШМ и не будут обеспечены нормальные условия работы (и смазки) сопряжения «шатун — вкладыш — шатунная шейка».

Помимо механических, шатуны нередко получают и термические повреждения. Нагрев в условиях масляного голодания вызывает термическую деформацию (усадку) нижней головки шатуна.

На практике при ремонте двигателя возникает альтернатива: заменить честно отработавший свое комплект шатунов или восстанавливать их. Случаи, когда возможно дальнейшее использование работавших шатунов без восстановления, достаточно редки. Решение о допуске к сборке мотора шатуна б/у можно принимать только после тщательного измерения диаметров ВГШ и НГШ и их проверке на параллельность осей.

Замена комплекта шатунов на новый — способ простой и абсолютно надежный. Ограничивает только цена комплекта и срок его поставки, либо наличие на собственном складе.

Технология восстановления шатунов, вне зависимости от моделей используемых станков традиционно проходит в четыре этапа.

1. Обработка поверхности разъема НГШ с целью получения припуска для последующей расточки.

2. Замена втулки ВГШ.

3. Расточка отверстий верхней и нижней головок шатуна с восстановлением параллельности осей и соблюдением межосевого расстояния.

4. Хонингование отверстий в окончательный размер с обеспечением требуемой точности.

Обработку поверхности можно выполнять как на универсальном плоскошлифовальном или фрезерном станке, так и с использованием специализированного оборудования Berco, AMC, Sunnen).

Определенную сложность вызывает эта операция для шатунов с зубчатым разъемом. Занизить зубчатый разъем удастся на заточном оборудовании,



при наличии опытного заточника.

Оборудование для расточки шатунов можно условно поделить на три категории.

Первая. Если потребность в ремонте шатунов небольшая, а квалификация станочников высокая, можно использовать для этих целей координатно-расточной станок.

Вторая. При возрастании количества ремонтов имеет смысл приобрести специализированную оснастку к расточному станку, позволяющую обрабатывать около 2-х комплектов в смену. Подобный комплект оснастки итальянского производства с успехом применяется петербургским отделением «Механики».

И верхняя ступень – это специализированные станки для расточки шатунов. «Механика» использует для этих целей станки BERCO модели ARB. Данная модель обеспечивает хорошую точность и высокую производительность. Существенным преимуществом специализированных станков является простота обеспечения параллельности осей и межосевого расстояния, что является необходимым условием одинаковой степени сжатия по цилиндрам.

Обеспечит заданную геометрию шатуна расточкой. Окончательный диаметр НГШ и ВГШ получают завершающей операцией – хонингованием. Хонингование обеспечивает очень высокую точность и позволяет уложиться в любые, самые жесткие допуски. Выбор хонинговального оборудования особым разнообразием не балует. Реальной альтернативы станку Sunnen для хонингования шатунов подобрать трудно.

Таким образом, заменять при ремонте комплект шатунов или ремонтировать решает владелец техники. Очевидно только, что иного способа обеспечить надежность и ресурс мотора не существует.

www.mehanika.ru

«ДиМед» – поставщик запчастей к дизелям

Компания «ДиМед» хорошо известна на Украине и за ее пределами благодаря предлагаемому ассортименту комплектующих и запчастей к дизельным топливным системам. Стратегический ресурс фирмы - команда профессионалов, которая всегда готова удовлетворить самого требовательного клиента.

В прошлом номере стартовал цикл обзорных статей об ООО «ДиМед», где коротко были представлены основные направления деятельности этой компании. В полном объеме определить роль компании на автомобильном рынке помогут дальнейшие публикации. А сегодня мы расскажем о главном направлении ООО «ДиМед» – оптовая продажа комплектующих и запчастей к дизельным топливным системам.

Компания «ДиМед» получила статус национального дистрибьютора DENSO (Япония) в Украине с 2001 года и вот уже на протяжении многих лет подтверждает его успешной реализацией проектов, постоянным расширением дилерской сети и высоким уровнем обслуживания покупателей.

Позиционируя себя на рынке как надежный поставщик, ООО «ДиМед» имеет возможность предложить полный ассортимент запчастей DENSO для дизельных топливных систем, включая свечи накаливания, распылители, форсунки и т.д. Ориентируясь на требования и перспективы национального рынка автотранспорта, компания постоянно держит в наличии форсунки и насосы Common Rail в сборе,

устанавливаемые на двигателях Ford, John Deere, Hitachi, Isuzu, Mazda, Mitsubishi, Nissan, Toyota, Subaru и др., а также запчасти к насосам Common Rail.

Профессиональный подход ООО «ДиМед» к формированию складских запасов позволяет предлагать клиентам компании запчасти и комплектующие других известных производителей – Delphi, Bosch, Siemens, Stanadyne, применяемые на дизельных топливных системах наиболее распространенных в нашей стране легковых и коммерческих транспортных средствах, а также грузовых автомобилях, сельхозтехнике и строительной технике. При этом грамотно выстроенная политика предприятия позволяет даже в период мирового кризиса эффективно управлять ассортиментом товара на складе, удерживая цены на докризисном уровне.



«ДиМед»

г. Днепрпетровск, ул. Лениногорская, 6
тел./факс: (0562) 33-33-23, 33-33-88, 33-33-99
e-mail: dimed@denso.dp.ua



Фильтры автомобиля и их обслуживание

Все механические компоненты современного автомобиля имеют одного общего врага – грязь. Независимо от того, вырабатывается ли она в процессе сгорания или проникает снаружи, грязь является основной причиной поломки двигателя. Эффективная фильтрация играет важнейшую роль для профилактики излишнего износа и преждевременной поломки. Современные фильтры более эффективны, чем когда-либо при профилактике повреждения двигателя, топливной системы и автоматической коробки передач, однако эта эффективность возможна лишь при регулярной замене фильтров.

Воздушные фильтры

Для эффективного сжигания одного литра топлива современному автомобилю требуется от 10000 до 12000 литров воздуха. Объем грязи, равный размеру двух таблеток аспирина, содержащийся в данном воздухе, может привести к такому же износу, как и 120 тыс. км пробега. Учитывая это, нетрудно понять, насколько важны воздушные фильтры. Без наличия качественного воздушного фильтра грязь, гравий и прочий мелкий мусор могут «обдуть» внутренние детали двигателя, карбюратор и топливные форсунки.

Воздушные фильтры обычно бывают двух видов. Устанавливаемые на большинство карбюраторных двигателей воздушные фильтры имеют круглую форму и размещаются внутри воздухоочисти-



Воздушный фильтр

теля. Такие круглые фильтры состоят из верхнего и нижнего уплотнителя, сита и фильтровальной среды. На двигателях с впрыском топлива устанавливаются воздушные фильтры, имеющие плоскую форму. Данные фильтры называются панельными и устанавливаются внутри пластмассового корпуса. После фильтрации воздух проходит через топливную систему и камеры сгорания.

Большинство воздушных фильтров обеспечивают «двухступенчатую» очистку воздуха. Вкратце, это означает, что вместо одного фильтра вы получаете два. Сначала, как правило, при помощи пенного фильтра, происходит отлов частиц большего размера. Затем в дело вступает фильтровальная среда бумажного фильтра. Данная среда обеспечивает фильтрацию более мелких частиц и предотвращает повреждение топливных форсунок, карбюраторов или стенок цилиндра. При условии своевременной замены хороший, высококачественный воздушный фильтр должен задерживать 98% или более песка, дорожного гравия и грязи.

Воздушные фильтры обычно требуют замены каждые 40 тыс. км. Замену фильтра можно производить в рамках запланированного профилактического обслуживания. Возьмите использованный воздушный фильтр, поднесите его к свету и сравните с новым — таким образом, вы получите достаточно точное представление о том, насколько забитым грязью может быть фильтр. Любой забитый или поврежденный фильтр должен быть заменен независимо от показателей одометра.

Также следует принять во внимание, что, независимо от того, насколько хорош воздушный фильтр, он не может эффективно выполнять свою работу, если через него не проходит воздух. На двигателях с карбюраторами бумажная прокладка в основании карбюратора может давать течь и позволить воздуху обходить фильтр. Вакуумные магистрали, в которых есть утечки, на двигателях с карбюратором и впрыском топлива могут всасывать не отфильтрованный воздух в двигатель. При замене двигателя проверьте магистрали на наличие подобных течей.

Масляные фильтры

На скорости более 60 километров в час каждые 60 секунд через двигатель проходит 750 л масла. После пробега около 5000 километров четыре из пяти литров масла проходят через двигатель 15000 раз. В случае если масло содержит загрязнения, мы имеем 15000 возможностей повредить основные подшипники, распределители и бесчисленное количество других внутренних деталей двигателя. Пренебречь масляным фильтром — это самый верный способ уничтожить двигатель.

Большое количество современных масляных фильтров имеют навинчиваемую конструкцию и предназначены для фильтрации всего потока жидкости. Данные фильтры имеют синтетический наполнитель из гофрированной бумаги, которая расположена вокруг впускной трубы, помещенной в металлический корпус. Эффективность, количество и тип наполнителя определяют качество фильтра.

В самых современных автомобилях масло проте-



Масляный фильтр MANN

кает через прозрачный экран (для контроля его состояния), а затем через масляный насос. Отсюда масло под действием оказываемого на него давления перетекает в главный смазочный канал. Регулирующий давление клапан поддерживает в системе давление на уровне 20 и 60 psi (один фунт на квадратный дюйм равен 0,07 кг/см²). Затем масло протекает через масляный фильтр и течет к движущимся частям двигателя.

Если в течение длительного времени не следить за масляным фильтром, он забивается, однако, это не означает, что двигателю не будет хватать масла. В случае если разница давления между впускным и выпускным отверстием фильтра достигает установленного заводскими настройками уровня, открывается обходной клапан, установленный в масляном фильтре. Несмотря на то, что двигателю не грозит нехватка смазки, масло, которое будет поступать в него после открытия обходного клапана, не будет отфильтровано. Если же масло используется уже достаточно давно, чтобы забить фильтр, это означает, что оно содержит множество твердых частиц и грязь, которые могут повредить двигатель.

Время от времени активно обсуждается вопрос, насколько часто следует менять масло и масляные фильтры. В идеальных условиях автомобиль может без проблем проехать 12 тыс. км между заменами масла и фильтров. Однако идеальные условия встречаются крайне редко. Еще одним широко обсуждаемым вопросом является вопрос о том, следует ли менять масляный фильтр при каждой замене масла. Опять-таки в идеальных условиях в этом нет необходимости.

Одно можно сказать наверняка: замена масла и масляного фильтра каждые 3 месяца или после каждых 5000 км пробега позволит снизить износ до минимума. Учитывая стоимость капитального ремонта или восстановления двигателя, частые замены масла и фильтра быстро окупятся.

Топливные фильтры

Загрязнения дешевого топлива, хлопья ржавчины из топливного бака, а также частицы резины из топливопровода могут забить топливные форсунки или цепи карбюратора. Подача чистого топлива зависит



Топливный фильтр

от топливного фильтра, который задерживает все эти загрязнения. Забитый топливный фильтр может стать причиной многих неисправностей: проблем при запуске, плохого ускорения, заглушения двигателя, а также проблем на холостом ходу.

Существует два типа топливных фильтров. В большинстве автомобилей с прямым впрыском топлива встроенный фильтр установлен в топливопроводе между топливным баком и системой подачи топлива в двигатель. В автомобилях с карбюратором чаще всего используется внутренний фильтр. Они обычно устанавливаются внутри отверстия для подвода топлива в основании карбюратора.

Убедитесь в том, что вы предлагаете своему клиенту правильный фильтр для соответствующего применения. В качестве среды топливного фильтра применяется гофрированная бумага, смесь целлюлозы и синтетических тканей, спеченная бронза, керамический материал или мелкая нейлоновая сетка. На срок эксплуатации топливного фильтра в значительной степени влияет качество используемого фильтра, а также качество компонентов топливной системы. Дешевое топливо и некачественные топливные шланги наверняка приведут к загрязнению топливного фильтра.

Согласно стандартным OEM рекомендациям, замену топливного фильтра необходимо проводить каждые 45 тыс. км. Однако некоторые специалисты рекомендуют производить замену топливного фильтра каждый год, чтобы, таким образом, обезопасить автомобиль от появления проблем с топливной системой.

АТФ фильтры

Согласно данным Ассоциации специалистов, занимающихся восстановлением автоматических трансмиссий (Automatic Transmission Rebuilders Association), почти девять из десяти поломок автоматических трансмиссий вызваны перегревом и заг-

рязнением масла. В руководствах многих производителей трансмиссий содержатся рекомендации по замене трансмиссионного масла каждые 160 тыс. км, если это вообще рекомендуется. Техническое обслуживание коробки передач следует производить каждые 50 тыс. км, а многие профессиональные специалисты по восстановлению коробок передач рекомендуют производить замену масла и фильтра ежегодно, особенно, если автомобили используются для буксировки.

Как и моторное масло, трансмиссионное тоже страдает от нагрева, трения и электрохимического пробоя. После начала процесса внутри коробки передач начинают формироваться загрязнения и нагар. В то же время частицы фрикционного материала могут попасть в коробку и забить фильтр. В отличие от масляных фильтров, фильтры коробки передач не оснащены обходным клапаном. Когда фильтр засоряется, смазка перестает поступать в коробку передач, поэтому засоренный фильтр может вызвать проблемы при переключении передач или появление воющего звука.

Для замены фильтра коробки передач необходимо снять маслосборник трансмиссии и осмотреть его внутреннюю поверхность. Наличие небольшого количества фрикционного материала внутри маслосборника допустимо. Но если его там переизбыток — это свидетельствует о наличии проблем. В большинстве автомобилей последних моделей устанавливается фильтр коробки, изготовленный из полиэстера. Такой фильтр может задерживать частицы размером 60 микрон. Фильтры коробки передач обычно входят в состав комплекта инструментов и деталей для замены фильтра автоматической коробки передач, который также включает новое уплотнительное кольцо.

Регулярная замена основных фильтров позволит увеличить срок эксплуатации любого автомобиля. Запланированная замена фильтра также позволит регулярно следить за состоянием автомобиля вашего клиента, вовремя узнавать о потенциальной необходимости проведения ремонтных работ и повышать объемы продаж.

Подготовил **Антон Бирюк**





Время покупать «свое» масло

Еще несколько лет назад в Украине весьма ограниченно выпускались смазочные материалы для современной техники. Смазочная отрасль отставала от потребностей рынка, который активно насыщался новой, в том числе импортной техникой. Но за последние годы проделан огромный объем работы, сделан не один и даже не два шага вперед, а также появились новые имена. Одно из них – «ЮКОЙЛ», завод технических масел в Запорожье.

«Мы предлагаем нашим клиентам смазочные материалы, абсолютно соответствующие современным международным стандартам, – говорит **главный технолог завода технических масел «ЮКОЙЛ» Владимир Кирильчук**. Наша бизнес-модель состоит в том, чтобы поставлять на рынок отечественную продукцию, замещающую импортную, и развивать долгосрочные отношения с клиентами. Это означает, что мы концентрируемся не столько на росте объемов, сколько на предложении клиентам масел и смазок только гарантированного качества, соответствующего требованиям международных стандартов, в самой удобной и привлекательной упаковке».

Похоже, что эта концепция оказалась успешной т.к. масла и смазки под торговой маркой «ЮКОЙЛ» становятся все более популярными, а их продажи растут. Клиенты компании оценили возможность снижения издержек в своем бизнесе за счет замены дорогих импортных масел на более демократичные по цене отечественные.

«Мы заметили, что наши масла, созданные по оригинальным технологиям, все больше вытесняют традиционные ГОСТовские продукты, независимо от сферы применения, – комментирует Владимир. – Как только украинские компании пытаются строить свою работу по международным стандартам, они понимают, что этот подход касается и практики применения смазочных материалов. Вот тут мы можем быть им полезны с учетом и качества наших

масел, и имеющихся допусков на них».

Допуски – это важная составляющая смазочного бизнеса. Специалисты завода учитывают это. К примеру, весьма востребованные рынком масла для дизельных двигателей коммерческих автомобилей, выпускаемые «СП ЮКОЙЛ», имеют допуски таких ведущих мировых производителей техники, как Volvo, Cummins, Caterpillar, Mercedes-Benz, Renault.

Вообще компания серьезно относится не только к качеству масел и смазок, но и к получению подтверждения этого качества авторитетными международными организациями. Так, например, «СП ЮКОЙЛ» – первая украинская компания, которая получила лицензию американского института нефти (API), подтверждающую качество продукции.

«Производство качественных масел и смазок – это сложный процесс, требующий большого внимания к закупаемому сырью, – говорит Кирильчук. – Поэтому мы требуем от наших поставщиков высокого уровня качества и

обслуживания. Я должен сказать, что не так много компаний могут соответствовать нашим требованиям. К их числу, безусловно, относится Lubrizol – мировой лидер в производстве присадок для смазочных материалов. Lubrizol поставляет нам не только компоненты для производства масел. Самое главное – это технологии, рецептуры и сопровождение нашего производства специалистами Lubrizol на всех этапах, что позволяет нам быть уверенными в свойствах нашей продукции».

Более 150 видов смазочных материалов «ЮКОЙЛ», поставляемых сотням потребителей, формируют доброе имя компании. Сегодня масла «ЮКОЙЛ» – на конвейере АО «АвтоЗАЗ» и в турбинах ГЭС Днепровского каскада, в двигателях карьерных грузовиков крупнейших ГОКов и на стендах сотен АЗС по всей стране.

«Я не хочу выдумывать, что у нас применяются какие-то таинственные технологии, делающие наше масло уникальным, – говорит Владимир. – Мы просто делаем качественную продукцию, которая ни в чем не уступает зарубежной, но более доступна. Если ты не самый известный и не самый крупный на рынке, то для достижения успеха нужно стараться больше других, вот мы и стараемся».

Хотелось бы, чтобы это утверждение укрепилось и в измученной сомнениями голове украинского потребителя: «пришло время покупать свое».

Справка

Завод технических масел «СП ЮКОЙЛ»

Год основания: 2002

Вид деятельности: Производство технических масел и смазок

Головной офис: г. Запорожье

Штат: более 120 сотрудников

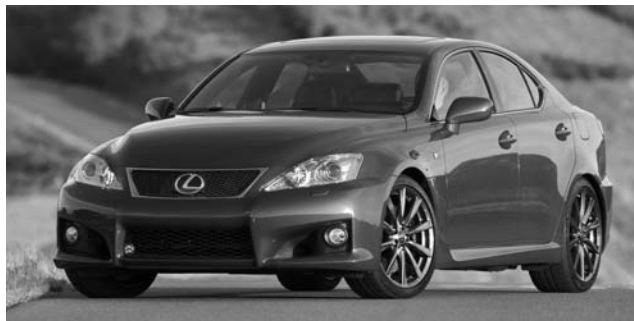
Заказчики: 26 дистрибьюторов в Украине, странах СНГ и ЕС, а также около

1200 прямых потребителей

Объемы продаж: 15000 т/год

www.yukoil.com

Какие авто реже всего ломаются



Аналитическое агентство J.D. Power and Associates составило очередной рейтинг самых качественных автомобилей. В качестве основного критерия выступает количество обращений владельцев той или иной марки в сервис на каждые 100 автомобилей. По итогам исследования автомобилей 2009 года выпуска, результат оказался вполне ожидаемым. Уже 12 раз подряд в рейтинге лидирует японский бренд люксовых автомобилей Lexus. На каждые 100 автомобилей приходится всего 84 поломки при среднем значении по отрасли в 108 обращений в сервис. Кстати, в 2009 году общий показатель по отрасли улучшился. Среднее количество поломок сократилось со 118 в 2008 году до 108. Для автомобилей американского производства эта цифра

снизилась со 124 до 112.

Вторым в рейтинге оказался немецкий Porsche. Американскому Cadillac удалось занять третью строчку рейтинга при том, что в прошлом году бренд добрался лишь до 10-й. На четвертом месте расположился корейский Hyundai, поднявшись с прошлогоднего 13-го места. Замыкает пятерку лидеров японская Honda. J.D. Power составил также рейтинг наиболее качественных автомобилей, разделив их по классам.

Больше всего наград досталось опять же Toyota. Так, модели автопроизводителя заняли одно из первых трех мест в 10 сегментах рейтинга. Пять достались «Лексусу» - модели IS, GS, GX, LS и LX. Еще четыре непосредственно Toyota - 4Runner, Sienna, Tundra и Yaris. Три награды ушли компании Ford (модели Edge, F-150 и Mustang). Самым динамичным брендом в текущем году оказался японский Suzuki. Компании удалось подняться с 32-го до 9-го места в рейтинге.

Надо отметить, что J.D. Power проводило исследование порядка 80 тысяч автомобилей 2009 года выпуска. В проверке участвовали как легковые авто, так и внедорожники, новые владельцы которых приобрели автомобиль примерно 3 месяца назад. Результаты исследования основываются на данных анкеты, состоящей из 228 вопросов относительно эксплуатации той или иной модели в течение первых трех месяцев.

Сервис в Ауди Центре – на высоте



В июле Ауди Центр АИС-Харьков представит ряд сервисных программ для обладателей премиум автомобилей. В честь празднования 100-летия немецкого премиум-бренда в Ауди Центре АИС-Харьков весь июль действуют специальные цены на полный спектр услуг СТО. Особыми преимуществами смогут воспользоваться автовладельцы, чьи автомобили были выпущены до 2004-го года. Памятные сувениры станут приятным дополнением к качественному и оперативному сервису.

Разнообразные сервисные программы для клиентов стали доброй традицией в Ауди Центре АИС-Харьков. Только в июле можно пройти ТО при пробеге 100 000 км всего за 1 грн. А цены на запчасти и расходные материалы снижены на 10%. Для автовладельцев, чьи Audi выпущены до 2004-го года, действует специальное предложение: стоимость нормо-часа при прохождении технического обслуживания на харьковской фирмен-

ной сервисной станции составляет 100 грн.

Оперативный и качественный сервис - визитная карточка центра. Это подтверждают постоянные клиенты автоцентра, харьковские поклонники немецкой марки. Современная СТО обслуживает до 20 автомобилей в день. Ежемесячно услугами СТО пользуются около 200 автовладельцев.

В честь 100-летия бренда только 16 июля при прохождении ТО на сервисной станции Ауди Центр АИС-Харьков владельцы автомобилей получают в подарок оригинальную миниатюру автомобиля Audi. Для этого необходимо предварительно записаться на ТО.

Для новых обладателей Audi, а также владельцев автомобилей, проходящих обслуживание на сервисной станции, в салоне Ауди Центр АИС-Харьков подготовили еще один сюрприз. Каждый клиент гарантированно получит в подарок фильм об истории создания и развития легендарного бренда Audi.

Справка

Сервисная станция Ауди Центра АИС-Харьков предоставляет полный комплекс сервисных услуг: плановый техосмотр, текущее гарантийное и послегарантийное обслуживание, диагностику ходовой части, компьютерную диагностику ДВС и электрооборудования, установку ксенона в основные и противотуманные фары, установку GPS-навигации. Сотрудники сервис-центра также проводят комплексную диагностику двигателя, замену масла, топливного фильтра и воздушного фильтра кондиционера, чистку инжекторной системы, балансировку развал-схождения, замену свечей зажигания, тормозных колодок и замену тормозной жидкости, шиномонтаж и балансировку, регулировку света фар.

«УкРАТК» ДИЗЕЛЬ-СЕРВІС

Постачання обладнання (виробництва Росії, КНР – Італія)
для майстерень з ремонту паливної апаратури дизелів.

Навчання. Гарантія.
Ремонт та модернізація
стендів для дизель-сервісу
K22205 та K921M
Прилад для перевірки
та регулювання дизельних
форсунок

м. Київ, вул. Козацька, 124/5
тел./факс: (044) 258-03-58
тел.: (044) 258-08-69, (067) 719-61-57
www.ukratkdizel.com.ua



Для вас
новий додатковий
бізнес

11000€

ІНСТРУМЕНТ

JOHNSWAY
PROFESSIONAL TOOLS SERIES
Професійний для СТО

Ручний слюсарно-монтажний (Росія)



Прямі поставки з заводів-виробників

Хитомар, Т/Ф: (0412) 253-555, 262-173, www.instrument-ukr.com.ua

Професіональний інструмент ведущих європейських виробників

ПРОФИ **felo** **FESTOOL** **ВАНКО**

Наши координаты:
ООО «Профи-Инструмент»
Киев, пр-т. 40-лет Октября, 27
(044) 259-07-29, 258-28-90

Специнструмент для СТО
Гарантия Сервис Ремонт





ОБЛАДНАННЯ для СТО та АВТОСЕРВІСУ ПІДЙІМАЧІ ВІД ВИРОБНИКА

ТОВ «Ріал-Сервіс»
18000, м. Черкаси, вул. Одеська 50, оф. 301
т/ф.: (0472) 66-45-39
т.: (0472) 38-42-02
м.т.: (067) 470-62-22
e-mail: realservice@ukr.net
www.realservice.clk.ua



Форвард Одесса Юг

- Оборудование для ремонта шин легковых и грузовых автомобилей UNI-TROL* (Польша)
- Стенды развал-схождения PRECYZJA (Польша)
- Домкраты 2-80 т. Подъемники. Инструмент
- Материалы для ремонта шин REMA
- Балансировочные грузики

***Гарантия на оборудование
UNI-TROL - 18 месяцев!**

Украина, г. Одесса, ул. Бугаевская, 35
(офис 209). Тел.: (048) 738-07-57
Тел./факс: (048) 738-03-05
www.forward-odessa.com.ua
e-mail: forward-odessa@ukr.net





- Подъемники от производителя
- Сертификат качества
- Доставка и установка
- Шиномонтажное оборудование
- Инструмент для СТО



г. Харьков, ул. Новомосковская 8-А, Тел.: (057) 783-30-42, 783-30-55, (050) 400-03-12
e-mail: vitaly@miol.com.ua

НАЙКРАЩІ ПОМІЧНИКИ З ПОШУКУ РОБОТИ ТА ПІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ



Тел.: (044) 451-4222,
493-2217

e-mail: job@rabotaplus.com.ua



autoExpert

ИЗДАТЕЛЬСТВО

Редакция (044) 493-45-70, подписка (044) 576-20-00
info@autoexpert.com.ua, www.autoexpert.com.ua

3-5 листопада



авто майстерня

Перша міжнародна виставка
обладнання, технологій, комплектуючих
та витратних матеріалів для автосервісу



ЗАПРОШУЄМО ДО УЧАСТІ У ВИСТАВЦІ!

Контакти
організатора:

(044) 461-9306, Юлія Ардо, ardo@eindex.kiev.ua
(044) 461-9306, Сергій Крот, krot@eindex.kiev.ua
(044) 461-9201, Олександр Савічев, savichev@eindex.kiev.ua

www.auto.euroindex.ua

Організатор
виставки

Виставковий
центр

Спеціалізовані інформаційні партнери

Інформаційні партнери



СВИТ АВТО



СТО «СВИТ-АВТО»,
обслуживающая автомобили марок
Lexus, Toyota, KIA, Hyundai, Honda, Mazda, Mitsubishi
предлагает всем клиентам компании стать участниками акции

«ЛеТО-сюрприз»

По условиям акции каждый клиент
компании получит **ПОДАРОК**
при условии обслуживания в период
с 1 июля по 31 августа 2009 года.



*Количество подарков неограниченно и при повторном обслуживании клиент повторно получает подарок
за исключением кузовных ремонтов, оплаченных страховыми компаниями

г. Киев, пр-т Московский, 21
Автосалон: (044) 247-70-00
Департамент запчастей: (044) 247-67-77
СТО: (044) 590-09-49
www.sto.sweet-auto.com.ua

НЕОБХОДИМОЕ ОБОРУДОВАНИЕ для проведения государственного техосмотра



КОМПЛЕКС ОБОРУДОВАНИЯ

- грузовые, легковые, совмещенные роликовые тормозные
стенды с нагрузкой на ось 3,5-20т с весами, пневмо-
датчиками и временем срабатывания
- детекторы люфтов с нагрузкой на ось 3,5-20т
- приборы проверки фар всех видов транспорта с фотометром
- газоанализаторы, дымомеры с универсальным датчиком
оборотов и датчиком температуры масла
- шумомеры электронные
- люфтомеры



Оборудование занесено в госреестр!

Автомобильное сервисное и диагностическое оборудование
Украина, г. Харьков, ул. Шевченко, 111-а
тел./факс 8(057)714-33-78, (050)323-32-13, (050)325-84-66
e-mail: info@maha.com.ua www.maha.com.ua



Rheinol®
HIGH QUALITY OILS MADE IN GERMANY



Безупречное немецкое качество

Производство смазочных материалов с 1965 года.
SWD Rheinol имеет допуски ведущих автопроизводителей:
BMW, MERCEDES-BENZ, Porsche, VW-Group (Audi, VW, Skoda, Seat),
Opel, GM, Ford, Volvo, MAN, CUMMINS, SCANIA, Renault и др.



Официальный импортер ООО «Южтехно-Ойл»
Тел.: (048) 798-86-42, 798-86-24, www.swdrheinol.com.ua, e-mail: swd-oil@i.ua

Моторное масло

созданное для совершенства



Эксклюзивный импортер в Украине ООО «Олимпия Ойл»

г. Киев, ул. Радищева, 3, +38 (044) 594-72-10, 594-72-06

www.olympiaoil.com, info@olympiaoil.com.ua

FANFARO

Немецкое
качество

Fanfaro GmbH смазочные материалы

Соответствует международной сертификации: **DIN ISO 9001**



Fanfaro GmbH - немецкий производитель смазочных материалов. Вся продукция произведена с высоким уровнем контроля качества и соответствует международной сертификации DIN ISO 9001.

Наша программа включает моторные и трансмиссионные, промывочные масла, антифризы для использования в мототехнике, легковых и грузовых автомобилях.

Наша философия - надежность, доступные цены, быстрая обработка заказов и доставка продукции в любую точку земного шара.

ООО «ФАНФАРО УКРАИНА», Украина, 50051, г. Кривой Рог, а/я 2500

Тел./факс: +38 056 401 52 32, +38 056 401 18 89, www.fanfaro.com.ua, e-mail: office@fanfaro.com.ua