

- ◆ Паяльно-ремонтные станции МАГИСТР
- ◆ Смартфон «NOKIA 5530 XPressMusic»
- ◆ Разборка и профилактика принтера «Phaser 3117»
- ◆ СТВ приемник «GI-S805CI Xpeed Class»
- ◆ Новости программы «Сервисная академия Samsung»

Обзор систем управления пылесосов LG



На вкладке

Схемы: смартфона «Nokia 5530 XPressMusic»
и радиотелефонов «Panasonic KX-8051PDB,
KX-TG806FXB»



www.remserv.ru

ISSN 1993-5935



9 771993 593770



13003

Учредитель и издатель:
ООО «СОЛОН-ПРЕСС»
103050, г. Москва,
Детяровский пер., д. 5, стр. 2

Генеральный директор
ООО «СОЛОН-ПРЕСС»:
Владимир Митин
E-mail: rem_serv@coba.ru

Главный редактор:
Александр Родин
E-mail: ra@coba.ru
Зам. главного редактора:
Николай Тюнин
E-mail: tunin@coba.ru
Редакционный совет:
Владимир Митин,
Александр Пескин,
Дмитрий Соснин

Рекламный отдел:
E-mail: rem_serv@coba.ru
Телефон: 8-499-795-73-26

Верстка, обложка:
Анна Иванова
Рисунки и схемы:
Александр Бобков,
Виктор Трушин
Компьютерный набор:
Наталья Петрова
Корректор:
Михаил Побочин

Адрес редакции:
123231, г. Москва,
Садовая-Кудринская ул., 11,
офис 112 Д
Для корреспонденции:
123001, г. Москва, а/я 82
Телефон/факс:
8-499-795-73-26
E-mail: rem_serv@coba.ru
http://www.remserv.ru

За достоверность опубликованной рекламы редакция ответственности не несет.

При любом использовании материалов, опубликованных в журнале, ссылка на «Р&С» обязательна. Полное или частичное воспроизведение или размножение каким бы то ни было способом материалов настоящего издания допускается только с письменного разрешения редакции.

Мнения авторов не всегда отражают точку зрения редакции.

Свидетельство о регистрации журнала
в Государственном Комитете РФ по печати:
№ 018010 от 05.08.98



Журнал выходит при
поддержке Российского и
Московского фондов защиты
прав потребителей

Подписано к печати 25.02.13.
Формат 60×84 1/8. Печать офсетная. Объем 10 п.л.
Тираж 12 000 экз.
ОАО «Чеховский полиграфический комбинат». Филиал «ЧПД»
МО, г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1
Цена свободная.
Заказ № 609

ISSN 1993-5935

© «Ремонт & Сервис», №3 (174), 2013

СОДЕРЖАНИЕ

- **НОВОСТИ**
 - Тестируем «LG Optimus G» в Корею 2
 - Первое в мире мобильное МФУ «HP OfficeJet 150 Mobile All-in-One» 3
- **БУДНИ СЕРВИСА**
 - Максим Животов
 - «Дополнительный сервис» и современные технологии потребительской селекции (часть 3) 4
 - Компания Samsung Electronics расширяет программу «Сервисная академия Samsung» 8
- **ТЕЛЕВИЗИОННАЯ ТЕХНИКА**
 - Леонид Ларионов
 - Архитектура и сервисные регулировки телевизионного шасси PHILIPS Q522.2E LA (часть 2) 9
- **ВИДЕОТЕХНИКА**
 - Василий Федоров
 - Устройство, диагностика неисправностей и ремонт цифровых СТВ приемников «GI-S805CI Xpeed Class» 15
- **ТЕЛЕФОНИЯ И МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**
 - Антон Печеровый
 - Ремонт смартфона «Nokia 5530 XPressMusic» (часть 1) 26
- **ОРГТЕХНИКА**
 - Геннадий Романов
 - Разборка и ремонт ЖК монитора «Samsung 2333HD» на шасси LS23CFV (часть 2) 33
 - Виталий Печеровый
 - Лазерный принтер «Phaser 3117» — разборка, профилактика и замена узлов (часть 1) 40
- **БЫТОВАЯ ТЕХНИКА**
 - Александр Ростов
 - Эволюция систем управления пылесосов LG (часть 1) 48
- **ИЗМЕРИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА. ОБОРУДОВАНИЕ**
 - Паяльно-ремонтные станции МАГИСТР 53
 - Александр Бегиев
 - Расчет универсальной нагрузки для диагностики сварочных аппаратов 56
 - Измерительное оборудование Tektronix в аренду 58
- **КОМПОНЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ**
 - IR1 169 — быстродействующий контроллер синхронных выпрямителей 61
 - GW7GAL50SGC — самый яркий в отрасли светодиод 61
 - Основные характеристики современных жидкокристаллических панелей различных производителей 62
- **КЛУБ ЧИТАТЕЛЕЙ**
 - Подписка 63

НА ВКЛАДКЕ

Схемы: смартфона «Nokia 5530 XPressMusic»
и радиотелефонов «Panasonic KX-8051PDB, KX-TG806FXB»

ВНИМАНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ!

Ремонт и обслуживание техники, питающейся от электрической сети, следует проводить с абсолютным соблюдением правил техники безопасности при работе с электроустановками (до и выше 1000 В).

Тестируем «LG Optimus G» в Корее

С целью демонстрации широких возможностей флагманского смартфона «LG Optimus G» с 26 января по 1 февраля 2013 года по подразделению Mobile Communications (мобильных коммуникаций) LG Electronics организовало для представителей российских СМИ пресс-тур в Южную Корею. В ходе поездки журналисты посетили головной офис компании в Сеуле, дизайн-центр, LG Science Hall, Best Shop и фабрику по производству дисплеев г. Гуми (Gumi).

Целью нашей поездки было знакомство с новейшей моделью смартфона, поддерживающего стандарт LTE, а также посещение штаб-квартиры LG, Центра дизайна и завода по производству дисплеев.

Мы увидели, как создаются устройства, которыми люди пользуются в своей повседневной жизни. С помощью таких технологических компаний, как LG Electronics Корея стала одним из лидеров мировой экономики.

Сразу по прилету сотрудники принимающей стороны вручили нам для тестирования четырехъядерные смартфоны «LG Optimus G» с поддержкой 4G LTE. Почему тестировалась модель именно с LTE? Это связано с тем, что в Корее сети LTE появились раньше, чем у нас в России, кроме того, этими сетями покрыта почти вся страна.

Впечатление от новинки слилось с праздником скорости работы в Интернете. Скорость 20 Мбит/с и более практически везде, где мы были поражала воображение.

С девайсом можно было работать в гостинице, сесть в автобус и двигаться за 100 км от Сеула, не прекращая работу в Интернете. К обычным развлечениям прибавилась возможность смотреть телевидение в ДМВ диапазоне.

Размеры новинки несколько больше iPhone 5 и чуть меньше Galaxy S III. Задняя крышка покрыта стеклом, но к этой особенности мужская рука привыкает после нескольких часов работы. Упаковка из белого картона выглядит достойно, набор не содержит изли-

шеств: зарядное устройство, наушники и «скрепочка» для замены SIM-карты (задняя крышка для смены аккумулятора пользователем не снимается).

Работа с девайсом на платформе Android не вызывает никаких проблем. Как это и принято в последнее время, мы держим в руках небольшой планшет со всеми необходимыми функциями, плюс опция маленького телевизора. Специалисты LG нам рассказали, почему в смартфоне использована не AMOLED-матрица, а IPS+. Все достаточно просто — IPS+ выигрывает у своего конкурента в общей энергоэффективности.

Все необходимые нам приложения, включая Skype (есть фронт-



альная камера), измерение высоты, на которой находимся и скорости, с которой перемещаемся, работают без сбоев. Вообще основной вывод пятидневной эксплуатации — устройство надежно справляется со своими задачами, не «задумывается» и не разочаровывает в разных ситуациях.

В ходе официальной встречи в дизайн-центре LG Science Hall г-н Чуль Бэ Ли (Chul-Bae Lee), Вице-Президент и глава MC дизайн-центра, сказал, что четырехъядерный смартфон с поддержкой 4G LTE «LG Optimus G» отмечен многочисленными международными награ-

дами, такими как iF Design Product Award в ноябре 2012 года или приз за инновации в области дизайна и инжиниринга на выставке CES 2013 в категории беспроводных телефонов.

После встреч с руководством компании в штаб-квартире в Сеуле (Twin Tower) и центре дизайна, являющегося «мозговым» центром электронного гиганта, мы посетили промышленный комплекс Гуми. Именно здесь производятся самые современные на сегодняшний день дисплеи для различной техники, в том числе и для смартфонов. Также нам рассказали, что для Optimus G компания LG Display расширила технологические границы и создала экран True HD IPS+ с более четким изображением и точной цветопередачей (sRGB на уровне 100%).

Чтобы понимать, какой рывок в инновациях сделала компания LG Electronics за последнее время, мы посетили музей мониторов, где представлены экспонаты, о которых можно сказать «впервые в мире». На снимке последняя гордость компании — AMOLED-телевизор.

Что же касается современного завода, то он оснащен по последнему слову техники.

Размах производства впечатлил, естественно, мы наблюдали за происходящим, стоя за стеклом. Как



будто сошедшие с экранов фантастических фильмов роботы-автоматы легко ворочали огромные стеклянные заготовки, бережно передавая их «из рук в руки», а в результате, как по волшебству, с конвейера ежемесячно сходит 150 тыс. новых ЖК мониторов. Цеха роботизированы, и, соответственно, гибко перестраиваются под новые изделия.

В ходе поездки накопилась такая масса положительных впечатлений, что рассказ о них займет достаточно много времени. Одно из главных — мы действительно одними из первых смогли полноценно протестировать «LG Optimus G» в режиме «путешествия» и убедились, что на протяжении всей поездки этот девайс позволяет скрывать расстояния при общении, быть помощником как на работе, так и в быту.

Первое в мире мобильное МФУ «HP OfficeJet 150 Mobile All-in-One»

Компания Hewlett Packard (HP) выпустила малогабаритное МФУ «HP OfficeJet 150 Mobile All-in-One» с комбинированным питанием от аккумулятора и от сети. Устройство в первую очередь предназначено для профессионалов, которым требуются гибкие возможности печати напрямую с ноутбуков, смартфонов и других мобильных устройств с поддержкой Bluetooth, а также оперативного сканирования и копирования документов. Устройство позволяет печатать документы со скоростью до 22 стр./мин (ч/б) и до



18 стр./мин (цвет). Заряда входящей в комплект МФУ литий-ионной батареи хватает для сканирования и печати 140 и 500 листов формата А4 соответственно. Сетевой адаптер, которым комплектуется МФУ, полностью совместим с подобными устройствами для ноутбуков HP. С помощью цветного сенсорного экрана диагональю 5,99 см можно оперативно управлять устройством и контролировать его текущие процессы. МФУ выполнено на процессоре ARM9 Core с тактовой частотой 220 МГц и имеет встроенную память объемом 64 Мб.

Розничная цена устройства — около 14 000 руб.

Основные характеристики МФУ «HP OfficeJet 150 Mobile All-in-One» приведены в таблице.

Характеристики/функции	Значения/возможности
Технология печати	Термальная струйная печать HP
Тип сканирования, технология	Полистовая подача, контактный датчик изображения
Коммуникационные возможности, порты	USB 2.0 — 1, слот для карт памяти (SD, MMC) — 1, Bluetooth 2.0 + EDR (Enhanced Data Rate)
Скорость печати, стр./мин	Черновой режим — 22 (ч/б) и 18 (цвет); Стандарт ISO — 5 (ч/б) и 3,5 (цвет)
Разрешение при печати, точек/дюйм	Черно-белая печать — до 600×600 (печать с ПК). Цветная печать — до 4800×1200 (оптимизированное разрешение при печати с ПК)
Прямая печать	Да (с карты памяти или камеры)
Скорость сканирования, стр./мин	1,7 (200 точек/дюйм, ч/б); 0,9 (200 точек/дюйм, цвет)
Разрешение при сканировании, точек/дюйм	До 600×600
Формат файлов сканирования	Графические (BMP, JPEG, PNG, TIFF); текстовые (TXT, RTF, PDF, PDF с поддержкой поиска)
Объем входного лотка для бумаги	До 50 листов
Поддерживаемые размеры печатных носителей	A4, A5, A6 (10×15 см), 13×18 см, конверты (C5, C6, D1)
Габаритные размеры (В×Ш×Г), мм	90×350×171
Потребляемая мощность, Вт	65 (максимум); 22 (печать); 6,4 (режим ожидания); 3,2 (спящий режим); 0,4 (выключено вручную)
Вес	2,9 кг (3,1 кг с батареями)

Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

В этой книге излагаются вопросы теории цифровой обработки сигналов с позиций временного и частотного подходов. В ней, в частности, рассматриваются материалы по цифровым фильтрам, описывается различные методики анализа данных систем и многое другое. Даны рекомендации для подбора сигнальных процессоров.

Книга предназначена для научных работников и инженеров, занимающихся проектированием систем цифровой обработки сигналов и цифровым моделированием технических систем, а также для студентов и аспирантов радиотехнических специальностей ВУЗов.



Цена наложенным платежом — 690 руб.

КАК КУПИТЬ КНИГУ

Заказ оформляется одним из двух способов:

1. Пошлите открытку или письмо по адресу: 123001, Москва, а/я 82.
2. Оформите заказ на сайте www.solon-press.ru в разделе «Книга-почтой» или «Интернет-магазин».

Бесплатно высылается каталог издательства по почте.

При оформлении заказа полностью укажите адрес, фамилию, имя и отчество получателя.

Желательно указать дополнительно телефон и адрес электронной почты. С полным перечнем и описанием книг можно ознакомиться на сайте www.solon-press.ru

Телефон: 8 (499) 254-44-10,
8 (499) 795-73-26.

Цены для оплаты по почте наложенным платежом действительны до 31.06.2013.

Максим Животов (г. Москва)

«Дополнительный сервис» и современные технологии потребительской селекции (часть 3)

Продолжение.
Начало в №1, 2, 2013 г.

Как действует обслуживание по ПДС

Сразу оговорюсь и напомню, что все материалы данной статьи были исследованы автором на личном опыте и в результате определенных действий, выявивших с течением времени всю «технология» ПДС. Некоторых потребителей, брошенных наиболее цинично, приходилось в индивидуальном порядке «проводить» через официальную гарантию изготовителей с согласия ПДС последних. Однако, вопрос о том, за что же магазин получил деньги с клиента, если работу за него проводили другие и бесплатно, тонув в пучине безмолвия. И этим торговые сети пользуются. Никто из изготовителей не будет с сетью ссориться из-за пары-тройки «недоразумений». В этом разделе статьи будут раскрыты некоторые секреты по реальному исполнению ПДС торговыми компаниями в лице собственных продавцов и сервисных служб, которые они сами тщательно скрывают и создают «хорошую мину при очень плохой игре». Покончим с лирическим отступлением и поговорим о том, ради чего эта глава написана.

Начнем с того, что продавцы-консультанты, усердно пропагандируют ПДС при продажах техники в торговом зале. Возникают даже ситуации, когда в ходе разговора «по душам» Вам могут предложить купить сертификат «Дополнительного сервиса» отдельно от техники или просто как любой обычный товар. Даже чек пробьют. Об этом коротко упоминалось выше, но поверить сложно, пока тебе самому не предложат. Основной аргумент очень простой — чек пробивают, а сертификат ПДС оформят задним числом и сделают на нужный срок, в зависимости от бренда, техникой которого Вы обладаете. Ведь за проданные ПДС магазин не отчи-

тывается перед изготовителем. По аналогии — возможна ли ситуация, когда удаленный страховой агент, заключив договор КАСКО не передаст в головной офис страховой компании информацию о клиенте и Договор? Думаю, вряд ли. Автору могут возразить, что удаленный агент и офис страховой компании суть едины и нельзя требовать от магазина, который собирается сам отвечать за взятые обязательства перед клиентом некоей отчетности перед Изготовителем, который такую ответственность далее нести не намерен. Хорошо, а продавать ПДС на 3 года с даты продажи при оригинальной гарантии 36 месяцев? Это видимо называется «индивидуальный подход к каждому клиенту»? Причем оригинальный талон в таких случаях, как правило, изымают из продукции. Не всегда, но очень часто. Зависит от внимательности покупателя, но покупатели часто верят продавцу, либо их отвлекают от процесса коллега консультанта. Однажды автор наблюдал подобную картину, пришлось вмешаться. Сначала была агрессия со стороны консультанта, но, увидев перед глазами визитку с логотипом иностранного представительства и должностью, весь его пыл улетучился. Потребитель в результате не пострадал.

В чем же здесь дело? Почему продавцы не боятся идти на риск, общаясь так авантюрно с первым встречным покупателем? Дело

объясняется тем, что каждый продавец обязан выполнить некий «план» по продаже ПДС за неделю. Чем ближе конец недели, тем менее осторожным и более настырным становится продавец. Руководству абсолютно все равно, что они занимаются грязным с моральной точки зрения делом, его интересует лишь прибыль от него. Более того, продавцы получают процент прибыли от проданных ими ПДС, то есть фактически сами активно участвуют в мошеннической схеме. Не участвовать не могут, поскольку на продавцов, отказывающихся «реализовывать» ПДС, накладываются определенные санкции. Таким образом, механизм «Дополнительного сервиса», предложенный потребителю как сопутствующая и полезная услуга, разработанная специально для него отнюдь не глупыми европейскими маркетингологами, в руках алчных отечественных торговых сетей превратился из цивилизованного страхового продукта в циничное шельмование последнего.

— А почему эта схема мошенническая? — спросите Вы. Ведь в данном случае покупатель может не покупать ПДС. И никакого мошенничества здесь нет. Ну, может жульничеством попахивает... слегка. Может и не покупать, отвечу я. Только с высокой вероятностью он сможет купить не все. Почему? Очень просто. Продавцы заинтересованы в продажах техники



именно с ПДС, а не без него. Если клиент не хочет покупать ПДС, продавец под каким-то предлогом отходит от него и исчезает в джунглях торгового зала под предлогом «Посмотреть еще раз условия чего-либо». Одновременно он оповещает коллег, что этот клиент не хочет покупать ПДС, поэтому с ним не стоит работать. Ведь один и тот же покупатель может решить купить вместе с комплектом «встройки» еще и телевизор — а значит, им будет заниматься уже другой консультант, но с той же задачей! В результате, потенциальный покупатель остается стоять посреди зала и, поскольку не сильно разбирается в особенностях брендов, просто уходит, устав ждать. Есть мнение, что отечественная система ПДС — это нормальная, в принципе, ситуация двух человек на рынке: «кто кого обманет». В полном соответствии с нынешними реалиями. Одна из таких оценок заключается в том, что ПДС — это не обман покупателя, ну, или не совсем обман, поскольку дополнительный сервис — это официальный договор и магазин обязан выполнять обязательства, которые взял на себя. Якобы для этого продавец должен иметь определенные ресурсы, как технические, так и профессиональные. Нужна своя мастерская и люди, которые будут в ней работать. Подобная роскошь, как правило, возможна только в больших торговых компаниях, имеющих не один, а сеть магазинов бытовой техники.

Такие аргументы могут выдвигать лишь люди, связанные с темой сервисного обслуживания бытовой техники и электроники вскользь, без понимания глубины процесса с разных точек обзора. Нужно быть внутри процесса, чтобы понимать его. Аргументы их не выдерживают критики и вот почему.

Итак, аргумент первый — договор. Договор — это документ, закрепляющий отношения двух субъектов права, свод правил, прав и обязанностей сторон. Он не может исполняться безоговорочно в отношении любой из сторон, просто по

тексту. Иначе говоря, если Вы являетесь обладателем ПДС и разбили стекло в духовке, никто не будет менять это стекло бесплатно. Только мастер АСЦ решит, является ли Ваш случай бесплатным для Вас или нет. Учитывая ангажированность процесса ПДС и определенную ориентированность мастера, который идеологически является сотрудником торговой компании (даже формально числясь в штате ее сервиса), вероятность неблагоприятного исхода для Потребителя резко возрастает. Поэтому Договор в данном случае является слабым утешением. По нему СЦ компании должен прийти к клиенту и произвести диагностику и ремонт в рамках действия этого сертификата ПДС. С заменой запчасти или нет — вопрос другой. Как получается. Более ничего договор торговой компании в обязанности не вменяет. Более того, отечественные продавцы из европейской политики «Продленной гарантии» твердо применили лишь одно правило: «Изделие не может быть заменено при продленной гарантии, только ремонт». Этим и пользуются. Таким образом, Договор жестко обязывает торговую компанию лишь «прийти и посмотреть». Дальнейшее развитие ситуации индивидуально в каждом конкретном случае. Если бы это было не так, почему в представительствах компаний-производителей не умолкают телефоны с жалобами «Обманутых дольщиков» именно на такие сценарии?

Аргумент второй — материальные фонды для поддержки системы ПДС. Вся эта система предусматривает финансовые вложения торговой компании в процесс сервисной поддержки, которые выражаются в наличии мастерской, людей, оборудования, склада, оборотных средств и прочего. И только это позволяет торговой компании нести ответственность перед покупателем. На словах, конечно, красиво. А на деле? Так какую же дополнительную гигантскую «нагрузку» несет магазин? Ответ парадоксальный — никакую! При возникшем случае поломки он отправляет клиента по телефону, указанному в сертификате в... АСЦ самого изгото-

вителя, который за свой счет и чинит. «А талон?, — спросите Вы. — Сервис не примет без талона!» Как отмечалось выше, талоны часто изымают. В этом и соль. Талон остается у продавца и он передаст его определенному человеку в СЦ для того, чтобы «отчитать» ремонт Изготовителю как сторонний, «с улицы». Но, как говорится в известной телерекламе, и это еще не все! И если Вы дочитаете это прямо сейчас, то узнаете, что федеральные сети имеют в своей структуре сервис-центры, уже обладающие, как правило, сервисными контрактами почти со ВСЕМИ Изготовителями! Таким образом, Ваш аппарат под видом ремонта по ПДС попадет в стандартный гарантийный ремонт по официальному гарантийному талону и который оплатит СЦ Изготовитель в рамках гарантийного прайса работ. Купон (ксерокопию) талона благополучно отрежут и прикрепят к бланку ремонта и отправят Изготовителю в рамках текущего месячного отчета. Клиент, разумеется, об этом никогда не узнает, а вероятность огласки минимальна, да и то вопросы возможны только со стороны Изготовителя, но как говорилось выше, такие «единичные» случаи не приводят ни к чему. Таким образом, вся аргументация относительно некоего материального обеспечения процесса ПДС не выдерживает никакой критики, поскольку получение авторизации того или иного Изготовителя в обязательном порядке предусматривает наличие стационара, оборудования, квалифицированного персонала, склада запчастей, автотранспорта и оборотных средств для работы. Иначе торговая сеть просто не получит для своего «карманного» сервиса контракт известных изготовителей и не сможет осуществлять типовые гарантийные ремонты. Проще говоря, ремонты по ПДС делаются на тех же мощностях, теми же людьми, тем же оборудованием и инструментом, что и все остальные входящие ремонты «с улицы» и никакой дополнительной финансовой нагрузки родственная торговая сеть не несет. Более того, даже оказывается в двойном выигрыше! Пер-



вый раз Вы оплатили ему сам ПДС, а во второй раз гарантированно (без кавычек!) принесли ему, а не другому независимому АСЦ того же Изготовителя, «легальный» гарантийный аппарат в ремонт, за что «карманный» сервис торговой компании получит с Изготовителя деньги по сервисному контракту. Вот такая бухгалтерия. Купивший же ПДС счастливый обладатель новой духовки или ноутбука находится в полной уверенности своего спокойствия, пока... не вступает в силу **третий аргумент** защитников «обездоленных» торговых компаний — **ремонт по реальному ПДС**, если вдруг «страховой случай» произойдет после завершения основной гарантии. Надеяться на быстрое исполнение такого ремонта можно лишь в том случае, если ремонт будет производиться без запчастей или с заменой относительно дешевых комплектующих с тем, чтобы стоимость ремонта не сильно превышала сумму ПДС. Некоторые компании практикуют изъятие сертификата ПДС у клиента при первом таком ремонте, аргументируя это тем, что данный сертификат заменяет гарантийный талон и нужен для отчета. Как показывает практика, вернуть сертификат владельцу удается крайне редко и только в том случае, если он найдет понимание у представительства

Изготовителя. Более того, в целях экономии денег мастера «внутреннего» сервиса компании (по жесткой инструкции последней) имеют распоряжение не «создавать» затратных ремонтов, то есть по возможности производить любые ухищрения в ремонте (паять, склеивать, скручивать, заматывать изолентой и др.), но не диагностировать к замене дорогую запасную часть. Иначе говоря, при ремонте Вашей техники по ПДС исполнители работ нарушают все, что только можно, делают все, что им категорически запрещено Изготовителем на гарантии в целях безопасности и в результате подвергают потребителя вероятной опасности и вреду здоровью. Более того, в такие ремонты «торговые» СЦ ставят неоригинальные или бывшие в употреблении запчасти (хранящиеся на отдельном учете и предназначенные для восстановительных ремонтов, проверок или форс-мажоров). В данном случае форс-мажором является ремонт по ПДС, когда новую запасную часть заказать сложно, а чинить надо — не получилось без запчастей сделать. Каков срок «жизни» такой запчасти и к чему это может привести объяснять не нужно. Ремонты по ПДС финансируются по остаточному принципу и невыгодны торговой компании, продавшей его. В этой связи,

если такое событие имеет место, ремонт может растянуться на несколько месяцев, в которые покупателю, например, будут объяснять это непредвиденными задержками поставок запасных частей от Изготовителя. На деле все намного прозаичнее — операционный бюджет сервиса (без учета расходов на коммунальные платежи и зарплату — это делает общая бухгалтерия компании) в компании формируется только исходя из типовых задач, доходов и расходов на гарантийные и платные ремонты. ПДС же не является ни тем, ни другим. Изготовителю его не заявишь, получишь, как на платном ремонте, не получишь. В результате запасные части закупаются на такие ремонты исключительно из реально оставшегося денежных крох в конце текущего месяца или следующего. Ответственность за перерасход бюджета будет нести руководитель сервиса компании. Понятно, что ради незнакомого человека никто не будет рисковать своими премиальными, а тем более зарплатой. Если же руководитель сверстает бюджет исходя из предполагаемых затрат на ПДС и не «освоит» бюджет полностью, его ждет та же расплата, но уже с другой формулировкой: «Неправильное планирование — Вы отобрали лишние суммы у других подразделений компании». Понятно, что с такими перспективами ни один вменяемый человек рисковать собой не будет. Кажется невероятным, но об этом автору поведал при неформальной встрече в Санкт-Петербурге его старый знакомый — бывший руководитель сервисной структуры одной из федеральных сетей.

Справедливости ради следует сказать, что обслуживание по ПДС начинает приобретать цивилизованную форму лишь изредка, когда количество возмущенных потребителей, жалующихся в представительства, зашкаливает и в дело вмешиваются уже топ-менеджеры европейских компаний. На какое-то время все затихает, потом, когда «волна» проходит, все начинается снова. И так без конца.

Продолжение в следующем номере