Кто заказывает музыку?

Для автовладельцев области вопрос, вынесенный в заголовок, далеко не праздный. Обременённые личным транспортом, они бросаются в объятия автосервиса, нередко выходя из них изрядно помятыми, с облегчённым кошельком. Может быть, эта тирада не лишена известной доли сарказма, но ведь честно признаем: не стал автосервис деловым и надёжным партнёром автолюбителя, не выполняет возложенных на него функций. Возникает вопрос: почему? За ответом на него корреспондент газеты обратился на Переславскую станцию технического обслуживания автомобилей, которая является филиалом Ярославской СТО.

Скажем сразу: в ряду родственных предприятий области Переславский филиал не из худших, а кое в чём и выделяется в лучшую сторону. За годы своего существования станция отстроилась, обзавелась различным технологическим оборудованием. Ремонты и техническое обслуживание выполняются ежегодно на сумму более 200 тысяч рублей, «пролечивается» около пяти тысяч автомашин. Для коллектива в сорок человек, казалось бы, немало. Ну, а если вникнуть в деятельность автосервиса поглубже?

Автолюбитель наивно полагает, что станции построены для него, а оказывается, наоборот — он сам со всех сторон обязан системе обслуживания. К примеру, на некоторые виды работ надо записаться и ждать... в пределах года. Не верите? Попробуйте произвести кузовной ремонт. Может оказаться, что ваша автомашина вообще не будет принята, так как слишком долго эксплуатировалась. Но и в любом другом случае автолюбитель становится просителем, виноватым перед станцией уже тем, что у него завёлся автомобиль.

А ведь возможности у автосервиса, для того чтобы работать на уровне современных требований, есть. Та же Переславская станция получила уникальное диагностическое оборудование, способное определить практически любую неисправность узлов и агрегатов. Заманчивые перспективы открываются: владелец автомобиля приезжает на станцию, отдаст машину, остальное — за специалистами. Так почему же это не делается? Да потому, что всё здесь регламентируется пунктами «Положения о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам», стоящего на страже ведомственных интересов. Работники автосервиса с удовольствием вытягивают из «Положения» выгодные для себя пункты, не очень заботясь о клиенте.

— Месяц проездил сюда, как на работу, — рассказывает ветеран труда из Ростова С. П. Юрович. — Только сел за руль — снова пришлось возвращаться на станцию: не завернули приёмную трубу глушителя.

— Ремонтировал двигатель «Москвича», сам за всеми запасными частями гонял в Москву и другие города, — говорит мой коллега из переславской газеты В. С. Спиридонов. — Хорошо, что как раз в отпуске был, постоянно сюда ходил, а то не знаю, сколько бы времени этот ремонт продолжался.

А вот ещё сюрприз, который ждёт заказчика: оказывается, станция не занимается капитальным ремонтом, так записано всё в том же «Положении». А почему, собственно, создано такое ограничение: ведь не на профилактику же пригоняют сюда владельцы свои автомобили? И почему тогда в перечне запасных частей, поступающих на станцию, фигурируют вкладыши, поршни, кольца для двигателей именно ремонтных размеров?

Не в чести у руководства автосервисом и старые автомашины: комплектовать их, дескать, трудно, в ремонте им не место. Что же в таком случае делать двум с лишним тысячам автолюбителей — именно столько из них имеют уже не новые машины только в южном регионе

**Коркин, А.* Кто заказывает музыку? / А. Коркин // *Северный рабочий*. — 1989. — 5 октября. — С. 2.

области? А может, станции просто невыгодно заниматься такими автомобилями, не хочется утруждать себя лишними заботами?

— Вот на этой машине надо заменить проводку, — поясняет электрик Н. В. Кротиков, — работа стоит сорок рублей, мне идёт двадцать пять процентов, то есть червонец. А провожусь с ней дня три, не меньше. Да я за это время десяток новых приму и сделаю.

Стоит добавить, что при приёмке автомашины, эксплуатировавшейся свыше десяти лет, станция берёт 20 процентов надбавки к стоимости работ. Эта надбавка и должна идти на компенсацию затраченного работником времени. Но в переславском автосервисе считают, что лучше жить и без дополнительных надбавок, и без особых хлопот. Недоумение вызывает и кадровая структура станции. На двух рабочих здесь приходится один «специалист»: директор, его заместитель по материально-техническому снабжению, три бухгалтера, четыре мастера стола заказов, четыре работника склада да два шофёра. Не многовато ли для коллектива в сорок человек?

Всеми этими раздумьями я поделился с директором станции Е. А. Козловым.

— Незачем вам лезть в наши дела, — ответил Евгений Александрович, — мы как-нибудь сами разберёмся.

Хорошо бы, да поскорее. Пора, наверное, преодолеть частокол инструкций и регламентов, повернуться лицом к заказчику. И помнить при этом, что сервис создан для человека, а не человек — для сервиса.

А. Коркин.
(Наш корреспондент.)
г. Переславль-Залесский.