



Техника любит уход

Любовь
ГОЛОЦВАН

Не секрет, что в последние пару лет немногие компании имели возможность обновлять парки погрузочного и складского оборудования. А поскольку восстановление экономики происходит медленнее, чем хотелось бы, мало кто планирует делать это в ближайшее время. Тем не менее, предприятия работают – производят и продают, покупают, хранят и отгружают. Без техники при этом не обойтись. И чтобы имеющиеся в наличии машины как можно дольше сохраняли работоспособность, относиться к ним нужно бережно – строго соблюдать правила эксплуатации, вовремя проходить техобслуживание и менять износившиеся детали, качественно ремонтировать в случае неполадок. Об этом не устают говорить поставщики и специалисты сервисных центров, но всегда ли их слышат владельцы техники?

Как гласит народная мудрость, у семи нянек дитя без глаза. Таким «дитем» может оказаться и погрузчик, если его ремонтируют люди, мало знающие о его конструктивных особенностях. Один механик что-то подкрутил в меру своего умения и разумения – не помогло, выгнали и наняли другого. Тот еще что-то «подлампочил», но через день агрегат снова стоит – поищем более умелого. Недостатка в Кулибиных в нашей стране никогда не наблюдалось. Как, впрочем, и в тех, кто предпочитает их не слишком дорогие услуги авторизованному сервису.

Но проблема в том, что техника год от года становится все сложнее и требовательнее к соблюдению технологий обслуживания и ремонта. Разобраться в ней без специальной подготовки и знания определенных «секретов» производителей не так просто. Тем более, не имея запаса оригинальных запчастей – приспособить более-менее подходящие от других погрузчиков или даже автомобилей, как привыкли специалисты старой закалки, теперь удастся далеко не всегда, и о том, чем такие эксперименты часто заканчиваются, лучше не вспоминать. Так что волей-неволей приходится обращаться в сервисные центры.

Правда, некоторые владельцы (опять-таки, в целях экономии) и здесь не спешат связываться с сервисными отделами поставщиков техники соответствующей марки – благо, на рынке есть немало мелких компаний и ЧП, которые берутся за любые ремонты и декларируют значительно более низкие цены. Кому-то везет при этом попасть на специалиста, имеющего опыт работы с техникой подобных марок, но не так уж редки и случаи, когда «экономия» оборачивается преждевременным превращением погрузчика в груды металлолома.

Однако серьезный бизнес в такие игры не играет. Погрузочная и складская техника – это инструмент, необходимый для нормальной работы и развития компании, а хороший хозяин свой инструмент бережет, понимая, что качественное обслуживание и профилактика в любом случае обходятся дешевле, чем ремонт + простой машины в случае поломки. Тем более, что практически все ведущие поставщики имеют на сегодняшний день разветвленные сети сервисных центров и достаточное количество выездных бригад, чтобы гарантировать приемлемые сроки выполнения превентивных работ и высокую скорость реакции на запросы клиентов. По крайней мере, постоянных. А вот тем, кто обращается от случая к случаю, иногда приходится подождать прибытия специалистов.

– Принципиальных отличий в обслуживании и ремонте погрузочной и складской техники для компаний, заключивших долгосрочный договор, и клиентов, обратившихся разово, нет, – говорит начальник департамента сервисного обслуживания группы компаний Logistic Forklift (ООО «Логистик групп» и ООО «СТО Балканкар») Игорь ТИМЧЕНКО. – Сроки и стоимость выполнения работ, цены запчастей и расходных материалов одинаковы. Разница заключается только во времени реакции на заявку: к постоянным клиентам бригада выезжает в минимальные сроки, четко зафиксированные в договоре, а к тем, кто обратился впервые – только после получения предоплаты и по мере наличия незадействованных специалистов.



Преимущества, которые имеют клиенты, заключившие долгосрочные контракты на обслуживание техники с ООО «Микро-Ф», начальник отдела сервисной службы этой компании Петр ДЗЮБА показал в небольшой сравнительной таблице:



– В случае, если с клиентом заключен долгосрочный договор, плановые ТО позволяют прогнозировать возможность выхода из строя тех или иных узлов, – пояснил такую позицию компании П. ДЗЮБА. – Соответственно, необходимые запчасти покупаются заранее, а предварительные оптовые поставки, как известно, обходятся дешевле. По услугам принцип тот же: потребность в специалистах и графики их работы планируются наперед, а внеплановый заказ требует изменений в утвержденных графиках, что обычно связано с дополнительными затратами. Поэтому «разовым» клиентам и приходится платить больше.

Аналогичный подход и во многих других компаниях, независимо от того, принимают ли они на обслуживание технику всех марок или только тех, которые поставляют на украинский рынок, ведь большое количество ресурсов «на всякий случай» никто содержать не станет. При этом формы долгосрочного сотрудничества могут быть разные.

Постоянный клиент	«Разовый» клиент
Отсрочка платежа	Предварительная оплата
Стоимость услуг и ТО ниже на 15%	Стоимость услуг и ТО выше
Запчасти дешевле на 7–10%	Запчасти дороже
Выезд ремонтной бригады в любое удобное для клиента время	Выезд при наличии свободной бригады
В случае необходимости – предоставление клиенту аналогичной техники на время проведения ремонта	



LOGISTIC FORKLIFT
www.pogruzchik.dp.ua

Дніпропетровськ,
вул. Краснозаводська, 36 а
тел. (0562) 38-60-24, 36-13-10
Харків, тел. (057) 705-12-94
Київ, тел. (044) 292-37-59

250 НАВАНТАЖУВАЧІВ НА СКЛАДІ
ШТАБЕЛЕРИ • ПІДЙОМНІ СТОЛИ • ВІЗКИ • ШИНИ ДЛЯ НАВАНТАЖУВАЧІВ

**НАЙБІЛЬШИЙ СКЛАД
НАВАНТАЖУВАЧІВ
В УКРАЇНІ ПРОПОНУЄ:**

**НАВАНТАЖУВАЧІ
НОВІ ТА Б/В**

ПРОДАЖ • СЕРВІС • РЕМОНТ • ЗАПЧАСТИНИ • ОРЕНДА • TRADE-IN



– Наша компанія пропонує декілька видів взаимоотношень в області технічного супроводження ПТО, – розповідає генеральний директор компанії «Лифтек» (TM Linde) Олег БОЙЧУН. – *«Це може бути базовий договір на проведення планового техобслуговування та ремонтів по першому вимоганню. Він підписується, як правило, на рік і фіксує такі умови, як час реактивування, вартість регламентних робіт*

ТО, ціна нормо-години та інше. Але в останній час все більше компаній віддають перевагу укладанню контрактів повного технічного обслуговування (Full Service), коли на певний термін (зазвичай 3–5 років) домовляється щомісячна плата, яка залежить від кількості та типів машин, інтенсивності їх роботи, умов експлуатації та інше. Взаємно ми беремо на себе всі зобов'язання та відповідальність за робоспридатність техніки – проводимо превентивні огляди та заходи, які дозволяють уникнути серйозних поломок, гарантуємо всі види регламентних та ремонтних робіт, пов'язаних з нормальною експлуатацією обладнання, іноді включаючи навіть періодичну заміну шин, коліс, роликів та вил. Ремонт у разі аварії оплачується окремо, але в такому разі такі клієнти мають пріоритет у реактуванні та більш вигідні умови при виконанні ремонтних робіт.

О різних варіантах договорів на сервісне обслуговування розповідає і маркетинг-менеджер ООО «Юнгхайнріх Лифт Трак» Светлана ГРИГОРЕНКО:

– Крім відомої схеми Full Service, ми пропонуємо також інтервальний сервіс, коли за фіксовану суму вся техніка клієнта проходить регулярні ТО (через кожні 600 годин роботи), а запчастини, в разі їх необхідності, приобрета-



ються додатково. Якщо ж власник техніки не має довготривалого договору і звертається тільки в разі неполадок або аварій, він стикається з годинною оплатою роботи інженера і більш високими витратами на деталі при необхідності їх заміни. Кожен клієнт вибирає те, що вважає прийнятним для себе. При цьому довготривалі договори частіше віддають перевагу компанії, яка має в арсеналі великий парк складської техніки, кожна одиниця якої задіяна в виробничому процесі – для них важче всього виключити ймовірність простою машин через поломки. У разі звернення звичайно власники одного-двох погрузчиків, простою яких не зможе суттєво впливати на їх бізнес.

Врешті, те, яку форму роботи з сервісними службами вибирає компанія, залежить не тільки від розміру її парку, скільки від відношення до витрат – одні віддають перевагу миттєвій економії, навіть якщо сулять додаткові ризики, для інших же важче можливість чітко розуміти і планувати свої витрати, необхідні, щоб гарантувати неперервність виробничих процесів. Відомо, хто звичайно вигравляє в кінцевому підсумку.

За даними компаній, які взяли участь у підготовці статті, частка постійних клієнтів (які мають договір на довготривале сервісне супроводження) коливається: 42% – у Logistic Forklift, 70% – у «Мікро-Ф», 90% – у «Лифтек», 95% – у «Юнгхайнріх Лифт Трак». Ці цифри могли б вказати на певний оптимізм у відношенні розвитку українського ринку і бізнесу в цілому, якщо забути на мить, що більшість власників техніки, які згадують про наявність сервісу тільки в разі аварій і серйозних поломок, звертаються не до фірмового сервісу, а до так званих піратських майстерських.

Ненадійні вузли

Підходячи до підготовки цієї статті, редакція планувала, опираючись на результати опитування операторів ринку і їх статистику ремонтів, скласти свого роду рейтинг погрузочної і складської техніки за надійністю. Аналогічний тем, який настільки популярний на автомобільному ринку: які марки і моделі частіше виходять з ладу, які саме вузли найбільш уразливі в кожній з них.

Але зібрати подібну інформацію по ринку ПТО виявилось неможливо: компанії, які працюють з одним брендом, не мають баз даних для порівняння, а з мультибрендових поговорити з пресою вийшло небагато.

– За даними нашої компанії можна скласти лише орієнтовний рейтинг марок погрузочної і складської техніки за надійністю, – повідомив І. ТИМЧЕНКО. – *На першому місці в ньому – Toyota, на другому – Komatsu, далі – Nissan, Clark, Linde, Caterpillar.*

В компании «Микро-Ф», работающей в основном с техникой японских производителей, еще раз подтвердили высокую надежность всех марок «родом» из Страны Восходящего Солнца, но первое место отдали ТМ Nichiyu. За ней следуют Toyota, Nissan и Mitsubishi. Однако П. ДЗЮБА тут же добавил:

– *Качество техники современных производителей очень высокого уровня, и вряд ли можно говорить о каких-либо слабых сторонах тех или иных брендов. Скорее приходится обращать внимание на то, в каких условиях работает оборудование. В ремонт чаще всего попадают машины с нерегулярным ТО и нарушением правил и условий эксплуатации. К примеру, нередко причиной обращения клиентов становится поломка топливной системы из-за использования топлива низкого качества, что, в свою очередь, приводит к преждевременному износу двигателя.*

Очень похожа и точка зрения И. ТИМЧЕНКО:

– *Выделить марки или модели, наиболее склонные к поломкам и неисправностям, практически невозможно. Несоблюдение правил эксплуатации и нарушение графика проведения ТО, которые чаще всего являются причинами выхода складкой и погрузочной техники из строя, одинаково отрицательно влияют как на японские Komatsu, так и на китайские Xilin. Статистика ремонтов свидетельствует о том, что наиболее распространенными видами поломок являются перегрев двигателя, преждевременный выход из строя сцепления, КПП, АКПП, а также управляемого моста – из-за плохого покрытия полов.*

Остальные респонденты не стали судить и сравнивать разные марки и модели, подчеркнув лишь высокое качество и надежность брендов, с которыми они работают:

– *Уровень надежности техники определяет тот, кто ею пользуется – это будет максимально объективный рейтинг, – уверен О. БОЙЧУН. – «Лифтек» ведет статистику и анализ поломок только оборудования марки Linde, чтобы всегда иметь оптимальный запас расходных материалов и запчастей. И этот анализ показывает, что поломки по причине дефектов узлов и деталей случаются крайне редко. В подавляющем большинстве случаев машины выходят из строя из-за некорректного их использования и недостаточного внимания к минимальным необходимым периодическим мероприятиям по уходу, а также вследствие низкого качества топлива, плохих дорожных покрытий и других внешних факторов. Приходится сталкиваться и с тем, что в некоторых компаниях ПТО неправильно подобрано для конкретных условий (специфика работ, их интенсивность, весогабаритные характеристики грузов и т.п.)*

Юнгхайнрих – рішення для складу

Навантажувачі
Електричні, дизельні, газові

Візки
Гідравлічні, електричні

Стелажі
Різноманітні модифікації,
проекування та консультивання

Штабелери
Висотні, вузькопрохідні



- ✓ Продаж
- ✓ Оренда
- ✓ Гарантія
- ✓ Сервіс

Дочірнє підприємство німецького концерну Jungheinrich AG

ТОВ «Юнгхайнрих Ліфт Трак» - вул. Качалова 5-Г • Київ 03126
тел. 044 583 1 583 • факс 044 583 1 584

info@jungheinrich.ua • www.jungheinrich.ua

JUNGHEINRICH
Це того варте

С. ГРИГОРЕНКО также назвала среди основных причин поломок погрузочной и складской техники «человеческий фактор» и нарушение условий эксплуатации. И добавила:

– *Отсутствие необходимых навыков управления у операторов часто приводит к аварийным ситуациям и, как результат, к повреждению машин. Кроме того, у складской техники любого производителя нередко возникают проблемы с колесами. Из-за низкого качества полов в складах колеса даже лучшего качества быстро приходят в негодность и требуют частой замены.*

Так же похожи оказались и советы специалистов, как сохранить свою технику в рабочем состоянии в течение длительного времени:

- обязательное обучение сотрудников;
- своевременное проведение ТО;
- строгое соблюдение инструкций по эксплуатации.

– *Как показывает практика, – утверждает И. ТИМЧЕНКО, – операторы, прошедшие курс обучения в специализированных учебных заведениях, допускают намного меньше ошибок и нарушений, чем имеющие значительный стаж работы, но незнакомые с устройством погрузочной техники и приемами ее безаварийной эксплуатации.*

Linde ДИЗЕЛЬНІ ТА ГАЗОВІ НАВАНТАЖУВАЧІ
ЕЛЕКТРИЧНІ НАВАНТАЖУВАЧІ
ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ СКЛАДІВ

ПРОДАЖ • ОРЕНДА • ЛІЗИНГ
ГАРАНТІЯ • СЕРВІС • ЗАПЧАСТИНИ

LIFTEC Тел./факс: (044) 501 1431, (044) 501 1432
office@liftec.kiev.ua, www.liftec.ru

Е К С К Л Ю З И В Н И Й Д І Л Е Р L I N D E
www.liftec.ru

КО. – Однакo збільшується кількість поломок такої техніки (зменшення часу нароботки на отказ) неизбежно буде знизати загальну продуктивність праці на підприємствах-власниках.

Но о возрасте своих парков вскоре придется задумываться и тем компаниям, которые приобретали новые машины – никуда не деться от того, что год от года они стареют. А процент обновления в последнее время, мягко говоря, невысок.

– С конца 2008 г. рынок ПТО в Украине обвалился, – напоминает О. БОЙЧУН. – Сокращение объемов продаж новой техники составило около 95%. Действующие парки за это время уже несколько «состарились», и насколько хватит их «запаса прочности», во многом зависит от условий эксплуатации и качества сервиса. В связи с этим для каждой компании вдвойне важно по-хозяйски относиться к инструменту, который помогает делать их бизнес.

– Старайтесь проводить ремонтные работы своевременно, не допускайте полной остановки техники, – советует С. ГРИГОРЕНКО. – Ремонт машин в запущенном состоянии может сильно ударить по карману. Плюс внимательно анализируйте расходы на ремонт и простой оборудования – если они превышают его остаточную стоимость, пора, очевидно, задуматься об обновлении парка.



– На данный момент процент замены погрузочной и складской техники на новую очень низкий – до 10%, – констатирует П. ДЗЮБА. – И как быстро будет меняться ситуация, зависит от темпов роста экономики и промышленности в нашей стране. Перемен к лучшему можно ждать только после того, как повысится интенсивность эксплуатации имеющейся в наличии техники.

Мои года – мое богатство?

Среди факторов, влияющих на надежность ПТО, нельзя не отметить и его возраст – чем дольше эксплуатируется машина, чем больше ее износ, тем выше ее шансы попасть в ремонтную мастерскую. Плюс при этом вполне может оказаться под вопросом доступность необходимых для нее запчастей – особенно, если модель давно отметила десятилетний юбилей. Об этом не стоит забывать, в частности, рассматривая варианты приобретения техники «с пробегом». Ее популярность возросла в последние полтора-два года, но чтобы желание сэкономить не привело к диаметрально противоположным результатам, нужно учитывать многие важные моменты.

– Накопленный опыт работы специализированных предприятий в сфере ремонта и обслуживания, ассортимент запасных частей на складах Украины и ЕС позволяет осуществлять длительную эксплуатацию погрузочной техники used, – констатирует И. ТИМЧЕН-

Виталий ВОРОНИН, собственник компании V&P Group:

– Складская и погрузочная техника, как и любая другая, нуждается в правильном уходе. Причем все требования к нему изложены в инструкции по эксплуатации, и необходимо следить за тем, чтобы эти инструкции четко выполнялись. Удобнее всего иметь для этой цели специальный журнал, в котором ответственными лицами делаются отметки о проведении ежедневных и периодических мероприятий – скажем, замене масла в газовом или дизель-

ном двигателе или зарядке батареи, замерам плотности электролита, доливу дистиллированной воды и т.д. – в электрическом. Причем нужно постоянно контролировать соответствие записей в этом журнале действительности.

Вопрос своевременного прохождения плановых ТО также нельзя оставлять без внимания. Здесь важно, как выстроены отношения с сервисным центром. Безусловно, только в случае заключения долгосрочных до-

говоров есть возможность координировать свои действия и четко планировать затраты. И для этого лучше всего заранее получить у поставщика нормативы, какие именно работы обязательно должны проводиться при каждом техобслуживании. Зная стоимость деталей и расходных материалов, количество нормо-часов на выполнение каждой операции и стоимость нормо-часа, нетрудно рассчитать затраты на плановые ТО, чтобы заложить их в бюджет.

Мнение клиента