

Toyota-Ukleja: zachęcający przykład



W TEJ USŁUGOWEJ WIELKOPOLSKIEJ FIRMIE LICZĄ SIĘ TRZY CZYNNIKI: LUDZIE, SPRZĘT I PRACA. KOLEJNOŚĆ ICH WYLICZANIA JEST PRZYPADKOWA, PONIEWAŻ WSZYSTKIE SĄ JEDNAKOWO WAŻNE I SYSTEMATYCZNIE DOSKONALONE

Zacząto się w 1978 roku od trzech stanowisk serwisowych w Ujściu koło Piły. W 1994 roku firma podpisała umowę dealerską z Toyotą, a dziś Toyota-Ukleja to grupa dealerska z salonami sprzedaży w Ujściu i Suchym Lesie koło Poznania, salonem Lexusa w Poznaniu i serwisem blacharsko-lakierniczym w pobliskim Złotkowie. Firma zatrudnia prawie 100 pracowników, a sprzedaż w 2014 roku powinna wynieść około 1000 nowych samochodów.

W warsztacie: procedury i sprzęt. Działalność serwisów w Ujściu i Suchym Lesie opiera się na programie TSM

(Toyota Service Management). Zakłada on ciągłe doskonalenie, maksymalną wydajność i rentowność firmy. Jak mówią w firmie, pierwszy samochód sprzedaje dział handlowy, a kolejny – dział serwisu. W serwisach bowiem zdefiniowane zostały procesy związane bezpośrednio z obsługą klienta oraz procedury, które są podstawą prawidłowej organizacji pracy stacji. Wyznaczono tu własne cele i przyjęto wskaźniki, które pokazują stopień i kierunki realizacji celów. – Aby osiągnąć efekty, potrzebna jest synergia wykwalifikowanej kadry i profesjonalnego wyposażenia serwisu – wyjaśnia Jacek Michalski, dyrektor serwisu.

Klient pozostawiający w Suchym Lesie auto do naprawy lub na przegląd jest obsługiwany według procedury „Aktywnego

przyjęcia”. Na stanowisku zwanym recepcją bezpośrednią pracownik serwisu przejeżdża samochodem przez linię diagnostyczną, na której sprawdza się parametry układu hamulcowego oraz stan amortyzatorów. Dodatkowo wykonuje dokładne oględziny stanu nadwozia i lakieru.

Najważniejszym wyposażeniem tej części warsztatu jest urządzenie do szybkiego pomiaru geometrii zawieszenia Hunter QuickCheck. Badanie geometrii z wydrukiem jest bezpłatne, trwa minutę i pozwala pomierzyć pojazd w takim stanie, w jakim on rzeczywiście się porusza. Pracownik zakłada na koła głowice refleksyjne (dyski 3D), a system czterech kamer zamocowanych na belce o zmiennej wysokości i podłączonych do komputera – dokonuje pomiarów oraz podaje wyniki.

Trzeba tylko przetoczyć samochód o 10-20 cm. Dane pojazdu są wczytywane błyskawicznie dzięki skanerowi kodów kreskowych (odczyt numeru VIN), można też wybrać markę i model z bazy danych regulacyjnych. Do tych prac nie jest potrzebne idealnie wypoziomowane stanowisko do geometrii, a tylko w miarę płaska posadzka o błędzie wysokości do 2 cm na całej swej długości. Urządzenie obsługuje pojazdy z kołami o średnicy obręczy do 24,5 cala i rozstawem osi do 5,3 m, czyli wszystkie auta osobowe i dostawcze.

Jednym z najnowszych nabytków sucholeskiego warsztatu jest topowa montażownica do kół firmy Hunter – model TCR1 Revolution. Maszyna działa w trybie automatycznym i zmienia wiele starych nawyków w warsztacie. Montaż i demontaż odbywa się bez użycia łyżki montażowej i zajmuje zawsze mniej więcej tyle samo czasu (ok. 2 minut), niezależnie od rodzaju, wymiarów i profilu koła. Może to być koło na feldze stalowej lub ze stopu lekkiego, opona o wysokim profilu, niskoprofilowa czy *run flat*, również czujniki ciśnienia TPMS nie stanowią problemu. Do operatora należy tylko dobranie parametrów koła i sterowane joystickiem dosunięcie rolki zbijaka do krawędzi obręczy. Proces demontażu lub montażu odbywa się przez naciśnięcie i trzymanie pedału sterującego.

Wprawdzie klasyczną oponę można ze stalowej obręczy zdemontować szybko, ale niekoniecznie wówczas, gdy jest



STANOWISKO LOGOWANIA SIĘ TECHNIKÓW WRAZ ZE ZBIOREM DOKUMENTACJI SERWISOWEJ ORAZ TABLICA PLANOWANIA PRACY W HALI WARSZTATOWEJ

to już dwudzieste koło obsługiwane podczas tej samej dniówki.

Maszyna nie jest tania, bo kosztuje dwa razy więcej niż zaawansowane włoskie montażownice. – Możemy ją dziś porównać z wyważarką wyposażoną w test drogowy, którą kupiliśmy ponad 10 lat temu. Od przyszłości nie da się uciec. Inwestycja w wysokiej klasy sprzęt warsztatowy zdecydowanie poprawia ergonomię pracy techników, a dzięki temu daje firmie wyższe zyski – przekonuje dyrektor Michalski.

Blacharnia jak w fabryce

Dumą serwisu Toyota-Ukleja jest kompleks blacharsko-lakierniczy w Złotkowie pod Poznaniem. Został on tak zaprojektowany, aby naprawa przypominała proces technologiczny w fabryce. Auto, które tam wjedzie, może wyjechać dopiero po całkowitej naprawie.

Dział blacharski jest wyposażony w 10 stanowisk, a każde z nich jest przypisane do konkretnego rodzaju operacji, np.: demontaż, naprawy poszycia, diagnostyka odkształceń i rama do ich prostowania. Po zakończeniu prac blacharskich auto trafia na stanowisko diagnostyczne do pomiarów geometrii zawieszenia, a później do lakierni.

Podstawowe wyposażenie serwisu blacharskiego stanowią:

- ▶ rama naprawcza Celette Griffon XL połączona z bezprzewodowym urządzeniem pomiarowym Car-O-Tronic Vision X3;
- ▶ zgrzewarka oporowa, palnik plazmowy do cięcia, spawarka z funkcją lutowania wielofunkcyjne wyciągarki;
- ▶ urządzenie do obsługi układów klimatyzacji i inne.

Blacharnia nie korzysta z usług podwykonawców, a wszystkie naprawy wykonuje własnymi siłami, aby móc kontrolować każdy ich etap.

Ekologiczna lakiernia

W podpoznańskiej lakierni są dwie podwójne strefy przygotowawcze, można więc przygotowywać do lakierowania jednocześnie cztery samochody. Na piątym stanowisku wykonywane jest polewanie. Są też dwie kabiny lakiernicze, w tym jedna przystosowana do lakierowania samochodów dostawczych. Królujecie wyposażenie firmy Blowtherm.



JEDNO ZE STANOWISK MARKI CELETTE PRZEZNACZONYCH DO PROSTOWANIA POWYPADKOWYCH ODKSZTAŁCEŃ NADWOZI

Sercem lakierni jest stanowisko doboru lakieru i mieszalnia. A jednym z ciekawszych urządzeń jest spektrofotometr, którym nie każda lakiernia może się pochwalić. Dobór kolorów i odcieni odbywa się nie tylko na podstawie colorboksów, lecz jest wspomagany przez obiektywny i precyzyjny skaner.