

سوالات متداول خدمات پس از فروش خودروهای سنگین

۱. سرویس‌های دوره‌ای خودرو در چه فواصل زمانی یا پیمایشی انجام می‌شوند؟

پاسخ: سرویس‌های دوره‌ای جهت حفظ گارانتی و افزایش طول عمر قطعات موتور و سیستم انتقال قدرت، مطابق با دفترچه راهنمای خودرو و هر ۵,۰۰۰ کیلومتر یا هر ۳ ماه یک‌بار (هر کدام زودتر فرا برسد) انجام می‌گیرد. بدیهی است در شرایط کاری سخت (مانند مسیرهای کوهستانی، مناطق با گرد و غبار شدید یا بارهای فوق سنگین)، این فواصل زمانی باید کوتاه‌تر شود.

۲. چه اقلامی در سرویس‌های اولیه و دوره‌ای تعویض می‌شوند؟

پاسخ: در سرویس‌های استاندارد، تعویض «روغن موتور»، «فیلتر روغن»، «فیلتر سوخت» الزامی است. همچنین بازدید و تنظیم و یا تعویض سایر قطعات طبق چک لیست مخصوص خودروی شما انجام خواهد شد.

۳. اگر در حین مسیر با خطای سیستم الکترونیکی (ECU) مواجه شدم، چه اقدام فوری باید انجام دهم؟

پاسخ: در صورت بروز چراغ چک یا هشدارهای سیستم کنترل آلاینده‌گی (مانند AdBlue یا DPF)، ابتدا خودرو را در جای امن متوقف کنید، بلافاصله موتور را خاموش کنید و با واحد فنی تماس بگیرید. از دستکاری سنسورها یا حذف نرم‌افزاری سیستم‌های آلاینده‌گی جداً خودداری کنید، زیرا باعث ابطال گارانتی می‌گردد.

۴. چرا استفاده از قطعات یدکی اصلی (Genuine Parts) برای خودروهای سنگین اهمیت دارد؟

پاسخ: خودروهای سنگین به دلیل فشار کاری بالا و استهلاک زیاد، نیازمند قطعاتی با استانداردهای متالورژی دقیق هستند. استفاده از قطعات غیراصلی یا مشابه، می‌تواند باعث آسیب به سیستم سوخت‌رسانی (انژکتورها)، افت فشار روغن و در نهایت قفل کردن موتور (Engine Seizure) شود که هزینه‌های بسیار سنگینی به همراه دارد.

۵. سیستم AdBlue (محلول اوره) چگونه کار می‌کند و چه زمانی باید پر شود؟

پاسخ: سیستم AdBlue برای کاهش آلاینده‌های خروجی موتورهای استاندارد یورو ۴ به بالا تعبیه شده است. خالی ماندن مخزن این محلول منجر به کاهش توان موتور (Limp Mode) و در صورت تداوم، روشن نشدن موتور می‌شود. توصیه می‌شود همیشه سطح محلول را طبق نشانگر پشت آمپر چک کرده و از محلول‌های استاندارد و دارای تأییدیه استفاده کنید.

۶. چراغ چک (Check Engine) روشن شده است؛ آیا می‌توانم به مسیر خود ادامه دهم؟

پاسخ: روشن شدن چراغ چک نشانه ثبت یک «کد خطا» در حافظه ECU است.

- اگر چراغ به رنگ زرد است: سیستم دچار نقص جزئی شده است؛ می‌توانید با احتیاط و کاهش سرعت به اولین نمایندگی یا تعمیرگاه مجاز مراجعه کنید.
- اگر چراغ به چک چشمک زن و با افت توان موتور همراه است: بلافاصله خودرو را در مکانی امن متوقف کرده و موتور را خاموش کنید. ادامه حرکت با چراغ چک چشمک زن می‌تواند منجر به خرابی‌های جبران‌ناپذیر در سیستم سوخت‌رسانی یا بلوک سیلندر شود.

۷. علت خروج دود غیرعادی از اگزوز چیست و چه رنگ دودی خطرناک است؟

پاسخ: دود اگزوز نشان‌دهنده وضعیت احتراق در موتور است:

- **دود سیاه:** معمولاً نشانه احتراق ناقص است (گرفتگی فیلتر هوا، خرابی سوخت رسانی یا سیستم توربوشارژ). نیاز به بررسی سیستم سوخت رسانی دارید.
- **دود آبی:** نشانه روغن سوزی است (ساییدگی رینگ پیستون، گیت سوپاپ یا نشت روغن از توربوشارژ به محفظه احتراق). باید سطح روغن موتور را چک کرده و سریعاً برای عیب یابی مراجعه کنید.
- **دود سفید غلیظ:** اگر در موتور سرد باشد طبیعی است (بخار آب)، اما اگر همیشگی است، می تواند نشانه نشت مایع خنک کننده به داخل سیلندر (خرابی واشر سرسیلندر) باشد که بسیار بحرانی است.

8. در صورت مشاهده افزایش غیرعادی دمای موتور (Overheat) چه اقدامی انجام دهم؟

پاسخ: افزایش دما به معنای ناتوانی سیستم خنک کننده در دفع حرارت است.

- **اقدام فوری:** سرعت را کم کرده و اگر امکان دارد به حالت «خلاص» درآیید تا فشار از روی موتور برداشته شود. کولر را خاموش کرده و بخاری را با حداکثر توان روشن کنید (برای کمک به دفع حرارت موتور).
- **هشدار مهم:** به هیچ عنوان در حالتی که موتور داغ است، درب رادیاتور یا مخزن انبساط را باز نکنید؛ خطر پاشش آب داغ و سوختگی شدید وجود دارد. پس از خاموش کردن موتور، اجازه دهید دما به آرامی کاهش یابد و سپس سطح مایع خنک کننده را بررسی کنید.

9. در صورت شنیدن صدای «سوت» یا «زوزه» از موتور چه باید کرد؟

پاسخ: این صداها معمولاً مربوط به سیستم های دوار (Rotational) است:

- اگر صدا هنگام فرمان گرفتن یا در دور درجا شنیده می شود، ممکن است مربوط به پمپ هیدرولیک یا بلبرینگ های دینام و تسمه سفت کن باشد. بی توجهی به این صداها می تواند باعث پاره شدن تسمه ها و از کار افتادن سیستم های حیاتی (مانند واتر پمپ) شود.

10. سیستم ترمز اضطراری (ABS/EBS) خطا می دهد؛ چه کنم؟

پاسخ: خطا در سیستم ترمز خودروی سنگین به معنی ریسک بالای تصادف است. در صورتی که چراغ خطای سیستم ترمز روشن شد یا احساس کردید «عملکرد ترمزگیری» (قدرت توقف) کاهش یافته است، از حمل بار سنگین یا تردد در مسیرهای شیب دار (گردنه ها) جداً خودداری کنید. این سیستم ها به صورت دیجیتال کنترل می شوند و هرگونه نوسان برقی می تواند باعث قفل شدن یا خالی کردن ترمز شود؛ مراجعه فوری به تعمیرگاه الزامی است.