

۵- دقیق و پویا گوش کنید (خوب گوش کنید تا اطلاعات را بگیرید)

۶- خود افشانی داشته باشید (اطلاعات را به دیگران بدهید).

۵-۸-۷- اثرات برخورد اولیه: نخستین برخوردتان با افراد تأثیر بسیاری در نهادشان به جای می‌گذارد و واکنش آن‌ها را برای مدتی طولانی در قبال شما تعیین می‌کند.

هرگاه در اولین برخورد با رفتاری نامطلوب قدر و منزلت خود را از دست بدهید، چه بسا اصلاح این امر به درازا بکشد. شاید هم ترمیم نشود.

به هر حال اظهار چند کلمه‌ی تحسین آمیز در برخورد اولیه از هزار کلمه‌ای که در آینده به زبان می‌رانید مؤثرتر است. به عبارت دیگر مردم پیوسته چهره‌ی شما را در قالب تصویری ماندگار از نخستین برخورد، که در ذهنشان نقش بسته است، مشاهده می‌کنند و براساس آن واکنش نشان می‌دهند.

۶-۸-۷- ارتباط با مشتری: کارکنانی که با مشتری برخورد مستقیم دارند (پذیرشگر یا فروشنده) باید ویژگی‌هایی چون کارایی، انجام به موقع کار و ادب داشته باشند و بتوانند با مشتری ارتباط برقرار کنند.

برای برقراری ارتباط با مشتری باید به مواردی چند توجه کنید:

۱- در دسترس مشتری باشید و به حرف‌های او گوش دهید.

۲- قادر به رسیدگی و حل مسائل مشتری باشید.

۳- آمادگی لازم برای مواجهه با موقعیت‌های نامطلوب را داشته باشید.

۴- به روشنی صحبت و رفتار کنید.

۵- توانایی غلبه بر احساسات خود را داشته باشید.

۶- برخوردی صمیمانه داشته باشید.

۷- قادر به ارائه‌ی پاسخ‌های قانع کننده باشید.

۸- برای درخواست‌های غیرمنتظره جواب‌های مناسب و فوری داشته باشید.

۹- علاقه مند به ابتکار عمل باشید. (ابتکار عمل داشته

باشید)

۱۰- انعطاف پذیر باشید.

۱۱- آموزش پذیر باشید (آموزش باید در طول دوره‌ی زندگی و کار به طور مستقیم ارائه شود و کارکنانی که آموزش ندیده‌اند نباید با مشتریان سروکار داشته باشند).

۷-۸-۷- راه‌های ایجاد و حفظ ارتباط اثر بخش با مشتری:

۱- برای جذب مشتری جدید هیچ‌گاه از مشتریان قدیمی (کنونی) غافل نشوید.

۲- پس از بروز مسئله (از نظر ارتباط با مشتری) هرچه سریع‌تر آن را حل کنید.

۳- همیشه حالت بدون باخت به وجود آورید.

۴- همیشه حق با مشتری نیست، ولی مسئله‌ی مهم تفهیم این موضوع به مشتری است.

۵- مشتری خواستار لذت و نه تأمین رضایت است.

۶- نباید فراموش کرد که در یک سیستم اقتصادی بازار آزاد مشتری حق انتخاب دارد.

۷- با مشتریان داخلی همانند مشتریان خارجی رفتار کنید.

۸- برای پی بردن به خواست مشتری به حرف‌های او گوش دهید.

۹- درباره‌ی کالاها و خدمات دیدگاه مثبت داشته باشید.

۱۰- خود را به جای مشتری بگذارید تا نوع احساس او را درک کنید.

۸-۸-۷- کسب اطلاعات از مشتری: برای کسب اطلاعات از مشتری باید نکات زیر را رعایت نمود:

- در تمام اوقات در دسترس باشید و به انتظارات مشتریان پاسخ دهید.

- محترمانه، با خوشرویی و به طور خصوصی به مشتری خوش آمد بگویید.

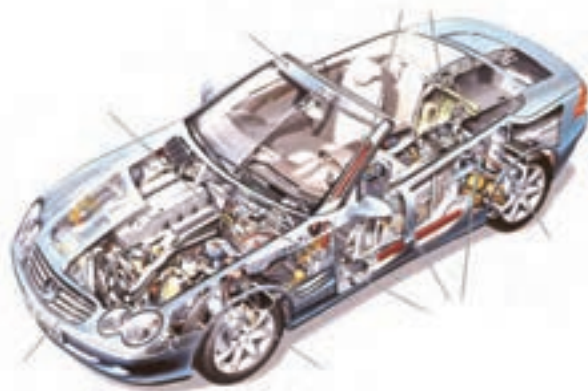
- برای تعیین قرار ملاقات خیلی دقت نمایید (زمان بندی را رعایت کنید و برای آن ارزش قایل شوید و از پیشرفت کار اطلاع کسب کنید).

- از خود، احساس شغلی خوبی نشان دهید.
- درخواست‌های مشتری را درک کنید و آن‌ها را دقیقاً در مدارک لازم بنویسید (فرم پذیرش، فرم سفارش کالا و ...)
- در صورت لزوم به مشتری پیشنهاد کنید آزمایش‌های لازم کالا (خودرو) در حضورش انجام شود.
- اطلاعات را به‌طور دقیق کسب کنید و مشتریان را محترمانه پذیرش و بدرقه کنید.
- شرح کارها و درخواست‌ها را به‌طور کامل یادداشت کنید و هزینه و زمان صرف شده برای خدمات را توضیح دهید.
- از مشتری بخواهید برای تأیید و موافقت با سفارش (کارهای درخواست شده) فرم درخواست را با امضا تأیید کند.
- مشتریانی که بدون وقت قبلی و به دلیل اشکال یا عیبی در کالا مراجعه می‌کنند، بی‌درنگ بپذیرید و رسیدگی کنید.
- برای کارهای فوری در حین کار، زمان معقولی ذخیره نگه دارید.
- رضایت مشتریان را جلب نمایید. از ابتدا به اظهارات آن‌ها توجه کنید و خواسته‌ها را مشخص کنید.
- به آن‌ها اطمینان دهید که انتظارات آن‌ها برآورده می‌شود.
- در حضور مشتری کم‌تر جست‌جو کنید و نشان دهید که از قبل برای این کار آماده شده‌اید.
- مدت انتظار مشتری را برای پذیرش به حداقل برسانید.
- به مشتریانی که کالای آنان دارای مشکل است به درستی رسیدگی نمایید. آن‌ها را ترغیب کنید که دفعات بعد برای جلوگیری از اتلاف وقت، قبلاً تماس داشته باشند و وقت بگیرند.
- مشتریانی را که عجله ندارند فراموش نکنید.
- مشتری را بیش از ۱۵ ثانیه پشت خط تلفنی (تماس) نگه‌ندارید.
- آهسته و آرام و دوستانه صحبت کنید و از صحبت و بحث فنی و تخصصی احتراز نمایید.
- مشتری را با نام خطاب کنید و به مذاکره‌ی تلفنی روح و صمیمیت ببخشید و از تماس او تشکر کنید.
- از ابتدا اطلاعات و مشخصات مشتری (نام و نام خانوادگی، شغل، تعداد مراجعه و ...) را کسب کنید.
- ورود و خروج مشتریان را کنترل کنید.
- در زمانی که پذیرش شلوغ و فشرده است، امکان تحویل خودرو را توسط شخص دیگر در ساعات خلوت‌تر فراهم کنید.
- همیشه، با مشتری خود، سر موعد و ساعت تعیین شده حاضر شوید.
- از گفتن جملات مبهم و یا بهانه قرار دادن شلوغی کار اجتناب کنید.
- در خود اشتیاق و علاقه‌مندی ایجاد کنید و به محتوای کلام مشتری توجه کنید.
- خون‌سردی را حفظ کنید و دنبال اصل و لُب کلام باشید.
- نکات اصلی را یادداشت کنید و گوش کردن را جدی بگیرید.
- در مقابل حواس پرتی مقاومت کنید و ذهن و حافظه‌ی خود را تقویت کنید.
- از تعصبات ناروا پرهیز کنید.
- از سرعت فکرتان خوب استفاده کنید (در یک کلام، گوش دهید و نشان دهید که گوش می‌دهید).
- زبان تن را به کار برید (تبسم، لمس کردن، تماس چشمی، سرتکان دادن، بازوان از هم باز و خم شدن به جلو).

## گامی به آینده

بسیاری از نوآوری‌های جدید در طرح و سیستم کنترل

موتور چنان به سرعت و به گستردگی پذیرفته شده‌اند که اکنون جزء تجهیزات استاندارد به شمار می‌روند. بعضی از این نوآوری‌ها عبارت‌اند از سیستم کنترل و اداره‌ی الکترونیکی موتور با سیستم‌های جرقه‌زنی بدون دلکو، سیستم سوخت‌پاشی درجه‌ای ترتیبی، سیستم‌های سوپر شارژ و توربوشارژ، پیستون‌ها و رینگ پیستون‌های کم اصطکاک، موتورهای تک و دومیل سوپاپ، تاییت و انگشتی غلتکی، سیستم الکتریکی و تنظیم زمانی سوپاپ، سیستم عیب‌یابی همراه خودرو و انبوهی از نوآوری‌های دیگر.



شکل ۸-۱

بعضی از خودروها دو سوختی یا چند سوختی‌اند و موتورهای می‌توانند با سوخت‌های مایع و گاز کار کنند. بنزین در حال از دست دادن اهمیت دیرین خود به منزله‌ی تنها سوخت موتورهای شمع‌دار است.

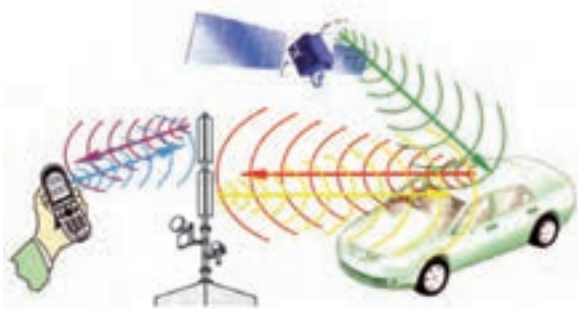
اکنون خودروسازان در حال آزمودن موتورهای دوزمانه و کورس متغیر هستند که هوا را زیاد آلوده نمی‌کنند. اگر این آزمایش‌ها موفقیت‌آمیز باشند و اتومبیل‌هایی با موتور دوزمانه ساخته شود تحولات بیش‌تری در ساخت و تعمیر موتور اتومبیل

رخ خواهد داد.

دونالد.ل. آنجلین

– اتومبیلی را در نظر مجسم کنید که به وسیله‌ی سیستم‌های

الکترونیکی کنترل می‌شود، به سیستم‌های کامل عیب‌یاب همراه مجهز است و هر عیب ایجاد شده در اتومبیل و تعمیرات مورد نیاز را مشخص می‌کند و یک سیستم رایانه‌ای با ظرفیت ۶۴ بیت و حافظه‌ی تقریباً نامحدود آن را پشتیبانی می‌کند. به هوش مصنوعی مجهز است و همه‌ی تصمیمات عملیاتی را به‌جای شما اجرا می‌کند و می‌تواند بیاموزد که شما چه دوست دارید و احتمالاً کجا می‌خواهید بروید. فرض کنید در صبح یکی از روزهای سال ۲۰۱۰ شما باید ۸ صبح سر کار خود حاضر شوید و فاصله‌ی شما تا محل کارتان حدود ۲۰ کیلومتر است، وقتی وارد خودرو می‌شوید خودرو گرم و آماده‌ی حرکت است و با استفاده از سیستم‌های ماهواره (شکل ۸-۲) بهترین مسیر را انتخاب



شکل ۸-۲

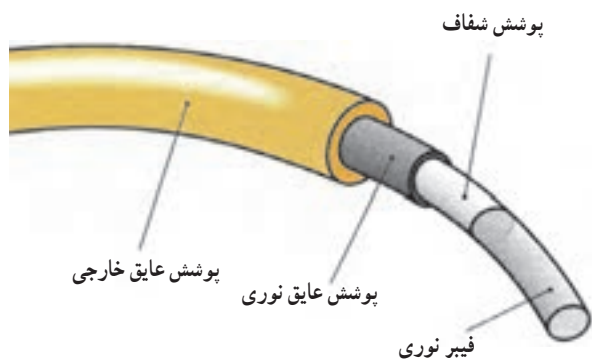
می‌کند و شما را به محل کار می‌رساند. در ضمن راه عیوب خود را به شما اعلام می‌کند و با هماهنگی مراجعه به تعمیرگاه درخواست می‌نماید. شما اعلام می‌کنید تا ساعت ۱۵ آن‌روز به خودرو نیاز ندارید. در این صورت، وقتی شما سر کار هستید،

آماده‌ی تحویل می‌گردد. رایانه سؤال می‌کند تماس بگیرد یا خودتان تماس می‌گیرید.

بعضی از مشتری‌ها از تماس اتوماتیک رایانه‌ای خوششان نمی‌آید و ترجیح می‌دهند شما تماس بگیرید. (مؤلف) با نگاهی به آنچه بزرگان خودرو «دونالد آنجلین، تام دنتون» پیش‌بینی کرده‌اند و قصه‌ای که برایتان در خصوص آینده خدمات بیان شد می‌توان تا حدودی فضای آینده خودروها را احساس نمود. لیکن باید توجه داشت بسیاری از تحولات فعلی خودرو نیز در حال حاضر در صنعت خودروی کشور ما مورد استفاده قرار نمی‌گیرد.

### تکنولوژی‌های متداول در صنعت خودرو جهان:

بعضی از تکنولوژی‌های متداول عبارت‌اند از: سیستم‌های کابل نوری که از سال ۱۹۹۰ در اتومبیل‌های مرسدس به کار رفت (شکل ۳-۸) تولید لامپ‌های تخلیه‌ی گازی. سال ۱۹۹۴ سیستم‌های بصری سر-بالا به منزله‌ی بخشی از طرح پرومیتوس ابداع شد و ...



شکل ۳-۸- کابل نوری

### تحولات جاری و آینده‌ی دیگری هم چون:

– کنترل برقی – هیدرولیکی حرکت سوپاپ و تنظیم زمانی

آن‌ها

– دستگاه القایی پیوسته متغیر

– سیستم کنترل پویای تمام خودرو

– سیستم فعال کاهش علت (تعلیق فعال)

– سیستم فرمان فعال

اتومبیل آخرین عیب‌یابی کامل خود را در آن روز انجام می‌دهد و عیوب خود را لیست می‌کند.

«تام دنتون»

– و حالا فرض کنید شما مسئول پذیرش یک تعمیرگاه (یا یک واحد خدمات اتومبیل) هستید. اول صبح وارد دفتر کارتان می‌شوید. رایانه روشن است و منتظر شما! لیست کلیه‌ی خودروهایی که با سیستم پذیرش ارتباط برقرار کرده‌اند جلوی روی شماست. اولی، دومی و سومی، خودروی آقای دنتون ارتباط برقرار کرده، عیوب خود را ارسال نموده و سیستم اتوماتیک با این خودرو مرتبط شده است. سیستم عیب‌یاب جامع تعمیرگاه مجدداً آن را عیب‌یابی نموده، علاوه بر لیست عیوب احتمالی، عیوب دیگری نیز کشف شده و راه حل‌های آن اعلام گردیده است. به خودرو وقت داده شده تا در زمان استفاده نکردن آقای دنتون از آن جهت رفع عیب مراجعه کند.

با چنین تجهیزاتی، وقتی شما به واحدهای مختلف مراجعه کنید، با توجه به عیوب و نیازهای تغییراتی یا تنظیمی اعلام شده و زمان‌های مورد نیاز می‌بینید همه‌ی بخش‌ها هماهنگ شده‌اند.

سایر تماس‌ها را نیز کنترل می‌کنید، سپس برای سرکشی به بخش‌های مختلف تعمیرگاه از دفتر کار خارج می‌شوید، رایانه جیبی به صدا درمی‌آید، یک مراجعه هماهنگ شده بدون حضور تعمیرکار بخش مکانیکی، به بخش مکانیک می‌روید تعمیرکار مربوط نیامده، اعلام هم نکرده است، در نتیجه شما باید با جابه‌جایی نیروی انسانی با یکی از روبات‌های مکانیک این مشکل را برطرف کنید.

پس از بازگشت به دفتر کار، برنامه‌ی روزانه را کنترل می‌کنید، مراجعات بخش تعلیق خیلی کم‌ترند. با سرپرست این بخش هماهنگ می‌کنید، روبات شماره  $F_{12}$  را از سیستم تعلیق حذف می‌کنید و رایانه برای این بخش مجدداً برنامه‌ریزی می‌کند. اطلاعات  $F_{12}$  را پاک می‌کنید و اطلاعات مورد نیاز بخش مکانیکی را به حافظه او وارد می‌کنید به محل کار تعمیرکار مربوط می‌رود و کار را آغاز می‌کند.

به صندلی تکیه می‌دهید و رایانه آخرین وضعیت عملکردی بخش‌های مختلف را اعلام می‌کند. اولین خودرو رفع عیب شده

– پیل سوختی هیدروژن- اکسیژن با چگالی انرژی ۵۰۰

(wh/kg)

– ساخت دینام‌هایی با خروجی هر چه بیش‌تر

– ساخت راه‌انداز موتور (استارت) با بازدهی بالا

– ساخت سوخت پاش‌هایی با فشار حدود ۲۰۰ مگا

پاسکال

– سیستم خودکار کنترل دمای اتاق اتومبیل

– سیستم پرکردن القایی باتری

– CDR (دستگاه ضبط کننده اطلاعات) یا جعبه‌ی سیاه

اتومبیل

– خودروهای هیبریدی

– خودروهای هوشمند

– .....

– استفاده از دیود نورگسل (ال. ای. دی) برای روشنایی

خارجی

– تکامل سیستم موتور دو زمانه

– باتری و کنشش اتومبیل برقی

– کلاچ الکترونیکی

– سیستم اندازه‌گیری (متغیر فیزیکی، تراگردانی، متغیر

الکتریکی، پردازش سیگنال تبدیل قیاسی به رقمی، پردازش

سیگنال و نمایش یا کاربرد به وسیله‌ی یک کنترلگر)

– سیستم‌های سیم‌کشی مالتی پلکس

– باتری با چگالی انرژی بالاتر

– باتری سرب- اسیدی با چگالی انرژی ۳۰ (wh/kg)

– باتری نیکل- آهنی با چگالی انرژی ۴۵ (wh/kg)

– باتری سدیم- گوگردی با چگالی انرژی ۹۰ (wh/kg)

– باتری روی- هوایی با چگالی انرژی ۱۸۰ (wh/kg)

Air system Intake Manifold Control :AIC	System control :SYC
Air system Valve Control :AVC	control Gasoline Direct injection mode:SGD
Air system :AS	System
Fuel system :FS	System Control :SC
Fuel system Purge Control :FPC	Torque Demand signal conditioning :TDS
Fuel supply system :FSS	Torque Demand Driver :TDD
Fuel system Feed Forward control :FFC	Torque Demand crusse control :TDC
Fuel system injection Timing :FIT	Torque Demand Idlespeed control :TDI
system Evaporative Leakage Detection :FEL	Torque Demand Auxliary control :TDA
Fuel system Mixture Adaptation :FMA	Torgue Demand :TD
Ignitiou system:IS	Communication Vehicle :COV
Ignition Control :IGC	Communication Secuntly Acceres :COS
Ignition system knock control :IKC	Communication User Inter hace :COU
Monitoring Function :MOF	Communication :CO
Microcontroller Monitoring:MOC	Torque Structure :TS
Monitoring Module :MOM	Torque Conversion Air :TCA
Monitoring :MO	Torque Modeling :TMO
system Doc .Ecu ,Engine ,Vehicle :SDE	Torque Coordination :TCD
system DOC .Libraries:SDL	Torque Conversion Combustion :TCC
system Documentation:SD	Accessory Control Therma management :ACT
Exhaust system :ES	Accessory Control Air Condition :ACA
TWC Front catalyst control :ETF	Accessory Control Fan :ACF
Exhaust system Description and modeling:EDM	Accessory Control Elecbrical machines :ACE
Control of Temperature :ECT	Accessory Control Streering :ACS
Air Fuel control :EAF	Accessory Control :AC
TWC Main catalyst control :ETM	Diagnostic System Manager :DSM
Nox Main catalyst control :ENM	Diagnostic System :DS
Operating DataEngineposition management:OEP	Air system Exhaust Gas recirculation :AEG
Operating Data Temperature management :OTM	Air system Brake Booster control :ABB
Misfire Detection Frregular Running :OMI	Air system Throttle Control :ATC
Operating Data Baltyry Voltage :OBV	Air system Boost Control :ABC
	Air system Determination of charge :ADC

A/D	Analog/ Digital convertor	مبدل آنالوگ به دیجیتال
A/C	Air Conditionan	هواساز
ABC	Active Body Control	کنترل بدنه‌ی فعال
ABD	Automatic Braking Differential	ترمز اتوماتیک دیفرانسیلی
ABS	Antilock Braking System	سیستم ترمز ضد قفل
AC	Alternating Current	جریان متناوب
ACC	Adaptive Cruise Control	کنترل فاصله و سرعت (کروز) تطبیقی
ACC LSF	Acc Low speed Following	سیستم کروز کنترل با سرعت پائین
ADA	Auto-Directional Antenna	آنتن جهت یاب اتوماتیک
AFC	Anti- Friction- Coating	پوشش ضد اصطکاک
ACSD	Automatic Child Seat Detection	سیستم تشخیص صندلی کودک
APB	Automated Parking Brake	سیستم ترمز پارک خودکار
ASC	Active Suspension Control	کنترل تعلیق فعال
ATF	Automatic-Transmission Fluid	روغن گیربکس اتوماتیک
ASG,AT	Automatic Transmission	انتقال قدرت اتوماتیک
BDC	Bottom Dead Center	نقطه‌ی مرگ پایین
BA	Braking Assistant	سیستم کمکی ترمز
BLCD	Brushless Electronically DC Motor	موتور DC الکتریکی بدون زغال
BSR	Battery Status Recognition	تشخیص وضعیت باتری
BNEP	Bluetooth Network Encapsulating Protocol	پروتکل فشرده سازی شبکه بلوتوث
BSS	Byte Start Sequence	توالی شروع بایت
CAD	Computer- Aided Design	طراحی با کمک رایانه
CAE	Computer-Aided Engineering	مهندسی به کمک رایانه
CAN	Controller Area Network	شبکه فضای کنترلر
CMOS	Complementary Metal Oxide Semiconductor	نیم هادی اکسید فلز مکمل (تکنولوژی ساخت IC)
CVG	Coriolis Vibrating Gyro	ژایر و ارتعاشی کریولیس (اندازه گیری دوران)
CBG	Central Bus Guardian	محافظ باس مرکزی
CVT	Continuously Variable Transmission	انتقال قدرت متغیر پیوسته
DAC	Digital Analoge Convertor	مبدل دیجیتال آنالوگ

DRAM	Dynamic RAM	حافظه‌ی اصلی بویا
DSP	Digital Signal Processor	پردازشگر سیگنال دیجیتال
DAC	Device Access Code	کد دست‌یابی وسیله
EECU	Engine Electronic Control Unit	واحد کنترل الکترونیکی موتور
EAS	Electronic Active Steering	سیستم فرمان الکترونیکی فعال
EBS	Electronic Battery Sensor	حسگر باتری الکترونیکی
ECU	Electronic Control Unit	واحد کنترل الکترونیکی
EDC	Electronic Diesel Control	سیستم کنترل دیزل الکترونیکی
EEM	Electrical Energy Management	سیستم مدیریت انرژی الکتریکی
EGR	Electronic Gas Recirculation	گردش دوباره‌ی گاز الکترونیکی
EMC	Electro Magnetic Compability	سازگاری الکترومغناطیس
ESP	Electronic Stability Program	برنامه‌ی پایداری الکترونیکی
EPROM	Erasable Programmable Read Only Memory	حافظه فقط خواندنی برنامه‌پذیر قابل پاک کردن
FET	Field-Effect Transistor	ترازیستور اثر میدان
FOT	Fiber Optic Transceiver	انتقال فیبر نوری
GPS	Global Positioning System	سیستم مکان‌یابی جهانی
HD	Heavy Duty	ظرفیت بالا- توان بالا
HF	High Frequency	فرکانس بالا
I/O	Input / Output	ورودی خروجی
IDI	In Direct Injection	تزریق مستقیم
HFM	Hot-Film Air-Mass meter	اندازه‌گیر جرم هوا با لایه‌ی داغ
LAN	Local Area Network	شبکه‌ی فضای محلی
LCD	Liquid Crystal Display	نمایشگر کریستال مایع
LED	Light Emitting Diode	دیود انتشار دهنده‌ی نور
LIN	Local Interconnect Network	شبکه‌ی اتصال داخلی محلی
MEMS	Micro Electro mechanical System	سیستم‌های میکروالکترومکانیکال
MOST	Media Oriented Systems Transport	سیستم‌های انتقال مبتنی بر رسانه
NIC	Network Interface Controller	کنترلر واسط شبکه
NIC	Negative Temperature Coefficient	ضریب دمایی منفی



LItronic	Light and Electronic	الکترونیک و روشنایی
KE-Jetronic	Continuous multipoint fuel injection with electronic control unit	سیستم تزریق سوخت پیوسته چند نقطه‌ای با کنترل یونیت الکترونیکی
KE-Motronic	Engine Managment Basedon KE-Jetronic	سیستم مدیریت موتور بر اساس KE-Jetronic
K-Jetronic	Mechanically Controlled Multi Point fuel injection	سیستم تزریق سوخت چند نقطه‌ای با کنترل مکانیکی
LH-Jetronic	KE-Jetronic withe hot-wire air massmeter	سیستم KE-Jetronic با اندازه‌گیر جرم هوا با سیم داغ
L-Jetronic	Electricaly controlled intermittent multipoint fuel injection	سیستم تزریق چند نقطه‌ای متناوب با کنترل الکترونیکی
LPG	Liquifiel petroleum Gas	گاز نفت مایع شده
LNG	Liquified Natural Gas	گاز طبیعی مایع شده
ME-Motronic	Engine managment with electronic throttle control	سیستم مدیریت خودرو با کنترل دریچه‌ی گاز الکترونیکی
OBD	On-Board Diagnosis	سیستم تشخیص بر روی برد
OP	Operational Amplifier	تقویت کننده‌ی عملیاتی
PWM	Pulse-width Modulation	مدولاسیون پهنای پالس
QM	Quality Managment	مدیریت کیفیت
SPI	Single Point Injection	تزریق تک نقطه‌ای
VHF	Very High Frequency	فرکانس خیلی بالا
VVT	Variable Valve Timing	تایمینگ متغیر سوپاپ
VPI	Vapor- Phase Inhibitor	سیستم جلوگیری از تشکیل فاز بخار

## منابع و مأخذ

- 1- BOSCH- Automtive Seusors
- 2- BOSCH - Automotive Electrics/Automotive Electronics
- 3- BOSCH - Brake Systems for Passenger cars
- 4- BOSCH - Automotive Hand book
- 5- BOSCH - Gasoline Engine Management
- 6- Mitsubishi - Anti - Lock Brake System
- 7- Mitsubihl - Supplemental Restraint System
- 8- Europa Reference books - Modern Automtive Tchnology
- 9- TOM DENTO - Automotive Electrical/and Electronic System
- 10- Mazda - Warrantly and Garranty

۱۱- از گاراژ تا کلینیک - دکتر مجتبی کاشانی

۱۲- آیین نامه خدمات پس از فروش - شرکت ایران خودرو

