



РАБОЧИЙ КОМИТЕТ ПО КЛИЕНТСКОМУ СЕРВИСУ



МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ДИЛЕРОВ ПАО «АВТОВАЗ»

04.03.2019



МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ДИЛЕРОВ ПАО «АВТОВАЗ»

## Наиболее распространенные дефекты.



2018 г.



# Шум, стук в разных системах автомобиля

Исправный автомобиль во время эксплуатации не должен издавать нестандартных необычных звуков (стук, скрип, скрежет и т. д.). Любой нестандартный подозрительный шум является симптомом той или иной неисправности в узле или агрегате автомобиля. Большинство автовладельцев гарантийных автомобилей слыша нехарактерный звук сразу обращаются в отдел гарантийного ремонта в дилерский центр.

Определить поломку по стуку может только специалист. Имеет значение все: характер стука, его громкость, периодичность, реакция на увеличение оборотов и так далее. Шумы и стуки очень похожи. Кроме того, они часто суммируются.





## Система с несоответствием

34-РУЛЕВОЕ УПРАВЛЕНИЕ

### Причина сообщения/запроса

27.11.2018 - 05:41:38(мск) - Булавский Евгений

Клиент обратился с заявленным дефектом, стук в передней части автомобиля при движении на автомобиле по дороге с нарушенным покрытием, либо при переезде лежачих полицейских. Совершив тестовую поездку с заказчиком, стук проявляется более с правой стороны передней части. При осмотре подвески автомобиля и рулевого управления стук, люфт был обнаружен в рулевом механизме. После чего для точной диагностики, произвели проверку на вибростенде с подключением электронного стетоскопа к различным элементам подвески и рулевого управления, после чего при переключении датчика электронного стетоскопа на рулевой механизм сразу явно слышно что стук в рулевом механизме. Состояние защитных элементов (пыльников, уплотнительных резинок) без повреждений. Случай считаю гарантийным, при осмотре рулевого механизма на предмет механических повреждений, ПОВРЕЖДЕНИЙ НЕТ. Постороннего вмешательства 3 лиц нет. Разборка и снятие защитных чехлов не производилась. Состояние регулировочной гайки с момента завода изготовителя не тронута. Прошу согласовать замену РМ т.к затраты более 20 тыс. руб.

27.11.2018 - 09:37:45(мск) - Николаев Алексей

Для принятия решения прошу направить видео несоответствия по результатам пробного выезда (камеру необходимо установить на уровне головы водителя).

27.11.2018 - 12:50:02(мск) - Булавский Евгений

Видео несоответствия (дефекта рулевого механизма) добавлено.

27.11.2018 - 14:54:07(мск) - Николаев Алексей

Прошу направить информацию - на какой секунде видеофайла зафиксировано проявление несоответствия?

28.11.2018 - 05:08:31(мск) - Булавский Евгений

Стук слышен на 7,11,13 секунде. Передать полноту звучания стука через видео запись невозможно.

28.11.2018 - 09:03:25(мск) - Николаев Алексей

Согласно предоставленной информации несоответствия в рулевом управлении не выявлено. По заявленному несоответствию рекомендую руководствоваться п.6.3 гарантийного талона.



## Шум, стук. Сложности согласования (пример №1)

В представленном примере технические специалисты дилерского центра для точной диагностики использовали специальное оборудование.

Специалист технической поддержки запрашивает видео. Шумы, стуки и т. д. не всегда технически возможно запечатлеть на видео, так как техника не может воспроизвести звук так как он воспринимается человеческим ухом. Специалист тех. поддержки отказал на основании слуховых ощущений по просмотренному видеоматериалу и не опирался на регламентированные зазоры деталей рулевого механизма.

При съемке видео ИПГ приходится ухудшать качество, снимаемого видео, так как стоит ограничение по объему предоставляемого видеоматериала в 10 Мб – это примерно 3-5 секунд в нормальном качестве. Чтоб записать звук, так как он слышится в живую.

Необходимо использовать хорошую видеокамеру, но в этом случае нет возможности уложиться в 10 Мб.

### Информация по автомобилю

Фотография

Фотоматериалы – каждый файл должен иметь формат JPG или JPEG и объем (размер) не превышающий 500кб.

Видеоматериалы – каждый файл должен иметь формат avi, mkv, mp4 и объем (размер) не превышающий 10Мб.

I – Идентификация автомобиля - VIN номер (макс. 2 файлов)

# Шум, стук. Сложности согласования (пример №2)



Фотографии

## Система с несоответствием

10-ДВИГАТЕЛЬ В СБОРЕ

### Причина сообщения/запроса

07.02.2019 - 09:31:44(мск) - Деревянкин Кирилл

Добрый день!

Выполнение предписания № 7-18. Шум в подкопотном пространстве со стороны привода генератора. Шум ролика натяжного. При скидывании ремня вспомогательных агрегатов шум уходит.

07.02.2019 - 12:33:50(мск) - Скрипник Игорь

Добрый день!

Рекомендую в работе руководствоваться приложением к П№7-18. Приложите видео без ремня ПВА в данное обращение. Рекомендую поставить на другой автомобиль данный ролик и проверить есть заявленный дефект. Результат работы и фото вложите в данное обращение.

11.02.2019 - 10:21:49(мск) - Деревянкин Кирилл

Установили ролик вспомогательных агрегатов на другой автомобиль. После прогрева ДВС в подшипнике натяжного ролика появился мелкий стук со скрежетом. Приложено видео.

11.02.2019 - 13:39:14(мск) - Скрипник Игорь

Добрый день!

В работе руководствуйтесь пунктом 5.14 Гарантийного талона.



В данном примере, сотрудник технической поддержки запросил не только видеоматериал, подтверждающий звук, но и так же рекомендовал установить дефектную деталь на другой автомобиль.

1. Для какой цели нужны были эти действия, если можно было сослаться сразу на пункт гарантийного талона?
2. Кто должен оплачивать работы по установке данного ролика на другой автомобиль вне зависимости от полученного решения?
3. Исходя из этого, для чего нужно предписание 7-18?


Итог:

1. Потрачено время клиента, что может привести к его неудовлетворенности за долгое ожидание.
2. Потрачено время, которое можно было бы уделить другому автомобилю с проблемой.



## Предложение МАД

1. Повысить уровень доверия к техническим специалистам дилерских центров.
2. Добавить информацию в «Руководство по эксплуатации автомобиля» по допустимым уровням шумов на примере других брендов (на примере Volkswagen и Suzuki).

 После пуска холодного двигателя он некоторое время работает с повышенной шумностью. Это соответствует норме и не должно вызывать беспокойства.

### **Тормозная система:**

- Скрип тормозных колодок, возникающий при торможении автомобиля;
- Звуки, пульсации педали тормоза при срабатывании системы активной безопасности ABS и других систем;
- Стуки элементов тормозной системы, возникающие при движении автомобиля по неровной дороге;

### **Подвеска и рулевое управление:**

- Звуки в подвеске и элементов рулевого управления автомобиля, не вызванные наличием люфтов и зазоров в деталях подвески;



# Электрооборудование. Сложности согласования.



Дефекты

Дефекты

Фотографии Дефектовка

№ п/п	Код	Наименование
1.1	1411020-000-000	ДЕФЕКТ КОНТРОЛЛЕРА

Причина оформления ССН

09.06.2018 - 12:20:11(мск) - Трутнев Антон  
Горит лампа неисправности ЭСУД. Код ошибки P0459 -замыкание цепи управления на бортовую сеть.Согласно карте диагностики ТИ 3100.25100.12056 - неисправность контроллера.ССН оформлено согласно ИП № 89-17.

12.06.2018 - 13:26:21(мск) - Панкратов Александр  
Подключите контроллер ЭСУД, ВСМ и ПДУ на исправный автомобиль и проверьте функционирование контроллера ЭСУД. Видео по проведенной работе вложите в ССН.

13.06.2018 - 08:56:00(мск) - Трутнев Антон  
А/м был в ремонте 09.06.2018 г., ошибка P0459 сразу вылезла после сброса,согласно картам диагностике выявлена неисправность блока ЭСУД, подключили новый блок ЭСУД ошибка не вылетает, а/м уехал владелец с области. Если предлагаете снять и подключить блоки на др.а/м, возникает вопрос зачем карты диагностики сделаны?

13.06.2018 - 10:23:27(мск) - Панкратов Александр  
Предоставьте видео по сбросу ошибки в какой момент повторно она регистрируется, при повторной регистрации ошибки проведение работ по карте диагностике. Для информации, при установке нового контроллера ЭСУД необходимо выполнить его привязку к ключам после чего его уже невозможно будет использовать на



# Электрооборудование. Сложности согласования.

13.06.2018 - 10:23:27(мск) - Панкратов Александр  
Предоставьте видео по сбросу ошибки в какой момент повторно она регистрируется, при повторной регистрации ошибки проведение работ по карте диагностики. Для информации, при установке нового контроллера ЭСУД необходимо выполнить его привязку к ключам после чего его уже невозможно будет использовать на другом автомобиле.

13.06.2018 - 10:36:18(мск) - Трутнев Антон  
Александр Леонидович, владелец с области специально приехать не может(из тел.разговора), блок ЭСУД поменяли,после сдачи з/ч в ОАД(мы сдаваемая станция) Вы можете его перепроверить и отказать по акту н/с если неисправность не подтвердится.Спасибо за понимание.

13.06.2018 - 12:16:31(мск) - Панкратов Александр  
Замену контроллера ЭСУД Вы должны проводить только после нашего согласования.

16.06.2018 - 11:36:12(мск) - Трутнев Антон  
Видео добавлено

18.06.2018 - 12:46:26(мск) - Панкратов Александр  
Работы необходимо было провести на исправном автомобиле. Ошибка у Вас зарегистрирована по замыканию на борт сеть, Вы выполняете проверку на кузов автомобиля.

20.06.2018 - 09:42:53(мск) - Трутнев Антон  
Зачем производить работу на исправном а/м,если он исправен??? Мы установили старый блок ЭСУД и снимали видео по возникновению ошибок, они есть, то что не корректно провели проверку замыкания на бортовую сеть, но зао проверили жгут на замыкание, оно отсутствует, логично подумать неисправен контроллер ЭСУД. Видео возникновения ошибок вложено, что ещё требуется??? А/м исправно передвигается с новым блоком ЭСУД,клиент доволен.

21.06.2018 - 12:14:42(мск) - Панкратов Александр  
Для проверки исправности контроллера ЭСУД Вам и было рекомендовано установить его на исправный автомобиль и проверить функционирование. По предоставленной информации отклонений в работе контроллера ЭСУД нет, замеры выполнены с отклонением от рекомендаций в ТИ.

Текст сообщения:

В данном примере ИПГ диагностировал согласно действующим ТИ, по которым был выявлен дефект контроллера ЭСУД, но технический специалист ПАО АВТОВАЗ данный факт игнорировал. Производить замену заведомо исправной детали дилеру не выгодно, в связи с получением неакцепта, что может привести к снижению стоимости гарантийного нормо-часа.



portal-etc-auto.vaz.ru:7003/wicket/page?70

Система с несоответствием

85-ПРОЧИЕ

**Причина сообщения/запроса**

11.01.2019 - 13:56:08(мск) - Ахметчин Антон  
После прогрева салона ОММН работает некорректно. При включении передачи ЗХ экран рябит и нет изображения (серый экран). Уровень громкости убавляется, увеличить не возможно выше того уровня при котором начал проявляться дефект.  
Прошу дать рекомендации по устранению дефекта.

14.01.2019 - 07:28:35(мск) - Панкратов Александр  
Проверьте исправность камеры заднего вида и целостность проводов.

15.01.2019 - 13:39:57(мск) - Ахметчин Антон  
Клиента вызвали, камеру проверим при визите.  
Прошу уточнить может ли повлиять неисправность камеры заднего хода и целостность проводов на регулировку звука? После прогрева салона ОММН работает некорректно: уровень громкости убавляется, увеличить не возможно выше того уровня при котором начал проявляться дефект.  
Например, громкость была на момент начала проявления дефекта 18, уменьшить можно до 0, а увеличить только до 18.

16.01.2019 - 10:41:29(мск) - Панкратов Александр  
Направьте видео по проявлению по указанным несоответствиям.

17.01.2019 - 08:54:26(мск) - Ахметчин Антон  
Во вложенном видео показано проявление несоответствия, изначально уровень громкости не прибавляется выше 15, убавляется до 0, с последующей третьей попыткой уровень громкости начинает прибавляться выше 15.

18.01.2019 - 09:45:07(мск) - Панкратов Александр  
Дополнительно направьте видео подключения ОММН на исправный автомобиль и проверкой функционирование ОММН.

07.02.2019 - 07:47:26(мск) - Ахметчин Антон  
Вложено видео, подкинули ОММН с исправного а/м на неисправный, за три часа нахождения автомобиля в сервисе дефект не проявился. При обратной установке ОММН дефект вновь проявился при выдаче а/м клиенту.  
Производить замену ОММН по гарантии?

07.02.2019 - 13:37:35(мск) - Панкратов Александр  
Предоставьте то, что у Вас просят.

антия - Мо... RU



## Электрооборудование. Сложности согласования.

Вывод: Согласование растягивается до нескольких недель .

Постоянно запрашивают видеоматериалы, которые иногда не возможно предоставить из-за ограничения по объему в 10 Мб – 3-5 сек.

Предлагают дефектную деталь установить на исправный автомобиль.  
Диагностика такого рода всегда делается за счет дилера.

Недоверие к инженерам по гарантии и техническим экспертам.

Устранение дефекта происходит за счет дилера.

Итог:

1. Потрачено время клиента, что может привести к его неудовлетворенности за долгое ожидание, возврат на сервис для сбора дополнительной информации.
2. Снижение лояльности клиента из-за долгого принятия решения и возникновение недоверия к дилеру, сомнения в компетентности.

### Предложение МАД:

Повысить доверие к техническим экспертам и инженерам по гарантии.

Сократить перечень дефектов для согласования.

Предоставить возможность принимать решение техническому эксперту.



# Повышенный расход масла

Очень часто автовладельцы обращаются в гарантийный отдел с жалобой на повышенный расход масла. Делая контрольный замер - зачастую дефект не подтверждается. В некоторых случаях данный факт, очень трудно донести до клиента, и автовладелец уезжая из ДЦ считает, что «неисправность» не устранили или отказались устранять.

## ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО № 62-12

Для сведения и руководства в гарантийной работе направляю Вам разъяснение специалистов УПД ДПИ по расходу масла в двигателях автомобилей ВАЗ. При рассмотрении претензий потребителей по повышенному расходу масла прошу руководствоваться прилагаемыми рекомендациями.

Величина предельно допустимого расхода масла для двигателей автомобилей LADA, без учета смены смазки, составляет не более **0,7 литра на 1000 км пробега автомобиля**. При достижении указанной величины требуется проведение диагностики двигателя с контролем деталей, состояние которых влияет на расход масла, при условии отсутствия наружных течей масла.

Информация по предельно допустимому расходу масла доступна только для технических специалистов ДЦ во внутренних документах ПАО АВТОВАЗ и не доступна для клиентов.



# Предложение МАД

Внести информацию по величине предельно допустимого расхода масла в «Руководство по эксплуатации» на примере других брендов.

## СИСТЕМА СМАЗКИ ДВИГАТЕЛЯ

Расход моторного масла при работающем двигателе – это нормальное явление.

Величина расхода масла зависит от стиля вождения автомобиля и определяется нагрузкой на двигатель и частотой вращения коленчатого вала.

Руководство по эксплуатации автомобилей LADA

### РАСХОД МОТОРНОГО МАСЛА

Расход моторного масла в двигателе зависит от его вязкости и качества, а также от условий эксплуатации автомобиля.

При эксплуатации автомобиля на повышенных скоростях, при частых разгонах и торможениях расход масла может увеличиваться.

В период обкатки новых автомобилей двигатели потребляют больше масла.

Допустимый расход масла: не более 1,0 литра на 1000 км пробега.

Если Ваш автомобиль Toyota расходует больше 1,0 литра на каждые 1000 км, обратитесь к Дилеру.

При подсчете расхода масла следует иметь в виду, что в процессе эксплуатации масло может разжижаться, что может вызвать трудности в определении истинного расхода масла.

Проверяйте уровень масла в двигателе при каждой заправке автомобиля.

Руководство по эксплуатации автомобилей Toyota

Расход масла зависит от манеры вождения и условий эксплуатации и может составлять до 1 л/2000 км; у новых автомобилей с пробегом до 5000 км он ещё выше. Поэтому уровень масла следует регулярно проверять – лучше всего при каждой заправке топливом и перед дальнейшей поездкой.

Руководство по эксплуатации автомобилей Volkswagen



МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ДИЛЕРОВ ПАО «АВТОВАЗ»

## Необоснованные ССН



2018 г.



# Пример №1

С вводом ИП 81-18 О запросе в тех. поддержку стало только сложнее и дольше. Строгое разграничение, кто и что должен писать приводит только к увеличению времени нахождения автомобиля в зоне ремонта. И в последствии приводит к недовольности клиентов.

Лада Гарантия

Не защищено | portal-etc-auto.vaz.ru:7003/wicket/page?4

Фотографии

**Система с несоответствием**

10-ДВИГАТЕЛЬ В СБОРЕ

**Причина сообщения/запроса**

20.12.2018 - 10:14:23(мск) - Лучко Александр  
Выполнение ИП № 84-17.  
Со слов клиента: Стук в ДВС.  
ИПГ: С данной проблемой клиент обращается с 30000 км, но зафиксировать стук на видео не получалось, так как неисправность проявлялась периодически. Стук проявлялся после прогрева ДВС до рабочей температуры. Стук появляется и уходит. Прослушивается стетоскопом в большей степени в районе выхлопной трубы 3-го цилиндра. При поочередном отключении цилиндров стук становится тише, но не проходит. Уровень масла выше среднего, цвет естественный. Уровень и цвет ОЖ без отклонений. Зафиксированных ошибок в контроллере КСУД не выявлено. ПО КСУД штатное.  
Давление масла на холостом ходу = 1,1 бар; на 3000 обр/мин = 2,6 бар.  
Предположительно стук поршневой группы.  
Для дальнейшей диагностики требуется разборка ДВС

20.12.2018 - 13:00:18(мск) - Скрипник Игорь  
Добрый день!  
Ваше обращение оформлено с нарушением требований ИП №81-18. Рекомендую оформить новое обращение, вид документа Запрос в ТП.  
В новом обращении проведите диагностику согласно следующих рекомендаций.  
Прошу сообщить уровень и состояние масла двигателя и антифриза, давление масла на холодном двигателе при Х/Х и обороте 3000, на прогретом двигателе на Х/Х и оборотах 3000.. Также указать, при скидывании ремня генератора уходит ли заявленный шум, масляный щуп не деформирован, установлен правильно.  
Вложить фото сервисных записей ЭСУД и зафиксированных ошибок. Заявленный стук необходимо локализовать с помощью стетоскопа. При каких режимах работы ДВС проявляется – при какой температуре, оборотах, нагрузке либо на ХХ, при снижении либо повышении оборотов. Уходит ли при выжиме педали сцепления. Как изменяется при поочередном отключении цилиндров. Характер звука – звонкий/глухой, периодический/монотонный, высокий/низкий, стук/шум/скрип/шелест/лиск и т.п.  
Данное сообщение закрываем.

Текст сообщения:





## Пример №1

Согласно ИП 81-18 ИПГ оформляет "предсогласование" - получение одобрения на устранение несоответствия, предусмотренное действующей нормативно-технической документацией (предписания, информационные письма). В данном примере это ИП 84-17.

По дефекту стук поршней

### ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО № 84-17

При обращении потребителей с претензиями нефункционального стука в двигателе автомобилей семейства LADA и выявления района несоответствия в зоне работы поршней необходимо:

- оформить ССН с вложением качественной видеозаписи с нефункциональным стуком, оценить изменение «стука» при последовательном зафиксированном отключении цилиндров;

В итоге рекомендаций (одобрений) по устранению дефекта не было. Процесс диагностики затянулся.

# Пример №2



Лета Гарантия portal-etc-auto.vaz.ru:7003 Лета Гарантия код дц: 33310 наименование дц: ПОВОРОВСКИЙ ООО Л-АВТО

### Информация о документе

Номер:	5	Дата создания:	28.01.2019
Пользователь:	Копылов Андрей Александрович	Статус:	Закрит
Необоснованное:	<input checked="" type="checkbox"/>	Вид документа:	Предоголасование

### Информация об автомобиле

VIN:	XTAGFL130GY009956	Пробег:	35828 км
Владелец:	ТИТОВЕЦ ИВАН АЛЕКСАНДРОВИЧ	Дата продажи:	11.03.2016
		Дата выпуска:	18.02.2016

Сообщение

Фотографии

### Система с несоответствием

10-ДВИГАТЕЛЬ В СБОРЕ

### Причина сообщения/запроса

28.01.2019 - 12:20:01(мск) - Копылов Андрей  
Добрый день. К нам обратился клиент с жалобой на посторонний пищащий звук в подкапотном пространстве при работе ДВС. В ходе диагностики выявлено разрушение шлангов пневмопривода (рассыпаются в руках). Прошу Вас дать рекомендации для устранения данного несоответствия. Фотоматериалы во вложении, согласно Предписания №73-18.

28.01.2019 - 14:06:04(мск) - Кулаков Николай  
Добрый день!  
При необходимости получения рекомендаций по методам диагностики и ремонта необходимо оформить сообщение вида Запрос в ТП согласно ИП №81-18. Данное сообщение считаем необоснованным. Прошу руководствоваться Пр №73-18.

16:29 25.02.2019



## Пример №2

### ПРЕДПИСАНИЕ № 73-18

Для принятия оперативных мер по разработке корректирующих и предупреждающих действий в производстве 16-ти клапанных двигателей объемом 1,6л, при обращении потребителя с несоответствием «трещины шланга пневмопривода» на автомобилях выпущенных с 01.01.2017г.

#### ПРЕДПИСЫВАЮ:

В соответствии с ИП № 81-18, оформить сообщение в раздел «Сообщение/запрос» вид документа «предсогласование».

В данном примере ДЦ выполнил требования согласно предписания №73-18 в итоге:

- 1) не получил ответ
- 2) зафиксирован необоснованный запрос

# Пример №3



<b>Информация о документе</b>	
Номер: 13	Дата создания: 24.01.2019
Пользователь: Масалитин Максим Борисович	Статус: Закрыт
Необоснованное: <input type="checkbox"/>	Вид документа: ССН
<b>Информация об автомобиле</b>	
VIN: XTAGFL110KY286259	Пробег: 3 км
Владелец:	Дата продажи: 08.02.2019
	Дата выпуска: 29.12.2018

Сообщение

Фотографии

**Система с несоответствием**

37-ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ

**Причина сообщения/запроса**

24.01.2019 - 05:44:16(мск) - Масалитин Максим  
При проведении предпродажной подготовки автомобиля выяснено, что не работает эл. регулировка наружных зеркал заднего вида. Не работает подъем вверх, движение влево. Работает – вниз и вправо. Оба зеркала правое и левое одинаково не работают. При проведении проверок было установлено, что окислений разъемов эл. проводки нет, повреждения жил проводов нет. Методом подмены блока управления ЭСП и электрзеркалами на заведомо исправный, выяснено – данный блок не исправен. Прошу разрешения на замену блока управления ЭСП и эл.зеркалами.

25.01.2019 - 12:31:14(мск) - Панкратов Александр  
Для рассмотрения обращения необходимо предоставить полную информацию:  
- внешнее проявление несоответствия и условия его возникновения,  
- результаты проведенной диагностики (фото/видеоматериалы несоответствия визуального характера, несоответствия в составе узла, идентификаторов узла, результатов диагностики, параметры инструментального контроля, параметры электронных блоков, зафиксированные ошибки),  
- меры, предпринятые для устранения несоответствия,  
- суть вопроса к технической поддержке.

26.01.2019 - 10:47:22(мск) - Масалитин Максим  
- Не работает эл. регулировка внешних зеркал заднего вида (правого и левого), обнаружено при предпродажной подготовке, авто новый;  
- проверена эл.проводка, разъемы - повреждений нет;  
- был установлен подменный исправный блок двери водителя (управления ЭСП и эл.зеркалами)  
- прошу разрешения на замену блока управления ЭСП двери водителя  
Дополнительные фото/видеоматериалы в разделе фотографии.

29.01.2019 - 07:11:35(мск) - Панкратов Александр  
Для принятия решения у Вас есть технический эксперт.



## Пример №3

### ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО № 81-18

С 15.10.2018 г. в ИС «Лада Гарантия» вводится раздел «Сообщение/запрос», включающий в себя «Виды документов»: «Запрос в тех.поддержку (ТП)», «TASK FORCE», «Предсогласование», «ССН».

#### **Инженер по гарантии оформляет:**

3. «Предсогласование» – получение одобрения на устранение несоответствия, предусмотренное действующей нормативно-технической документацией (предписания, информационные письма);

4. «ССН» – в соответствии с СТП 37.101.9618 и в следующих случаях: несоответствие явилось причиной возгорания, влияет на безопасность движения, выявлено при проведении предпродажной подготовки.

В этом примере инженер по гарантии выполнял требования ИП 81-18 в части оформления ССН при выявлении дефекта на предпродажной подготовке. АГО без оформленного - согласованного ССН не примут к акцепту. Но рекомендаций по замене дефектной детали, согласования инженер по гарантии не получил.



## Выводы

---

Как видно из примеров с выпуском информационного письма 81-18 стало всем сложнее работать, как сотрудникам ДЦ, так и сотрудникам ПАО АВТОВАЗ.

Своевременно не получаются ответы, согласования, необходимые для дальнейших принятий решений.

Процесс согласования затягивается и растягивается от нескольких часов до нескольких дней, в это время автомобили зависают на подъемниках.

Нет возможности ответить техническому эксперту в сообщении созданном инженером по гарантии и наоборот.

Итог: клиент не доволен долгим нахождением автомобиля в ремонте или тем что неисправность не устранили с первого раза, при условии, если клиент уехал на своем автомобиле на время согласования.



## Предложение МАД

---

1. Оставить только два «Вида документа»: «Предсогласование» и «TASK FORCE»
2. Убрать разделение по написанию сообщений/запросов между техническим экспертом и инженером по гарантии. Когда оформляется сообщение/запрос важен ответ с рекомендациями, а не тот кому ответят.
3. Добавить возможность отвечать техническому эксперту в созданных сообщениях инженером по гарантии.
4. Внести четкие разъяснения по видам документов, по ранее выпущенным предписаниям и информационным письмам, так как до выхода ИП 81-18 был один вид запроса – ССН.
5. Сократить количество дефектов, требующих согласований. И предоставить возможность техническому эксперту принимать решение.



МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ДИЛЕРОВ ПАО «АВТОВАЗ»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



2019г

.