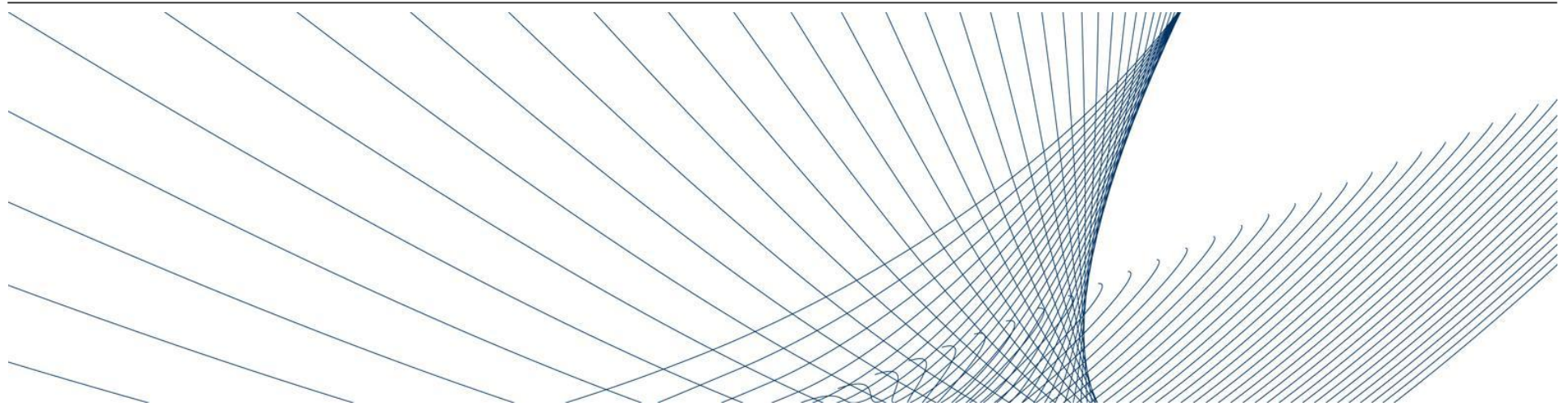


VOLKSWAGEN

GROUP RUS



Обездвиженный автомобиль. Процесс регистрации и определение.

Rev.3

Процесс регистрации обездвиженных автомобилей

Все случаи обездвиженного автомобиля должны быть соответствующим образом оформлены в системах DISS и SAGA/2.

В случае не обоснованного внесения или отсутствия данных об обездвиженном автомобиле в DISS-запросе/-уведомление и/или гарантийной заявке сотрудники ОТС в праве потребовать их переоформления. Данные должны быть как в DISS, так и в SAGA/2.

Процесс регистрации обездвиженных автомобилей

Мастер-консультант

Мастер-консультант

Технический специалист

Инженер по гарантии



действия

Подтверждение рекламации клиента

Указание статуса «Обездвиженный автомобиль»

Описание действий*

Указание статуса «Обездвиженный автомобиль»

DISS



Заказ-наряд

DISS



Заказ-наряд

DISS

Согласно информации из DISS

Обездвиженный а/м
 SAGA/2

* В SAGA/2 должна попасть корректная информация об обездвиживании автомобиля (!!!)

Процесс регистрации обездвиженных автомобилей

Инструменты

Документы



Заказ
наряд

DISS



Исполнители

Мастер-консультант



Инженер по гарантии



Основа

Ключевые процессы сервиса



Определение «Обездвиженный автомобиль» на вкладке «Регистрация рекламации» при создании уведомления/запроса в системе DISS

Обездвиженный автомобиль:

- Автомобиль не смог прибыть на сервисное предприятие своим ходом, и его пришлось буксировать (например, неисправность двигателя или коробки передач) или**
- Автомобиль пришлось ремонтировать силами технической помощи на месте (например, разряжена АКБ) или**

Определение «Обездвиженный автомобиль» на вкладке «Регистрация рекламации» при создании уведомления/запроса в системе DISS

- **Производитель запрещает продолжать поездку (например соответствующее предупреждение в комбинации приборов согласно бортовой документации) или**
- **Автомобиль прибыл на сервисное предприятие своим ходом, однако рекомендовать клиенту продолжать поездку без ограничений нельзя, или следует ожидать последующих повреждений (например, необычные шумы в области привода, полный выход из строя таких важных для езды компонентов, как стеклоочистители, освещение и т.д.)**
- **Нажмите «Да» если один из следующих примеров подходит, или «Нет», если не подходит ни один пример.**

Комментарии к определению «Обездвиженный автомобиль».

Комментарии к определению «Обездвиженный автомобиль» и примеры его использования.

«автомобиль не мог прибыть на сервисное предприятие своим ходом, и его пришлось буксировать», «Автомобиль пришлось ремонтировать силами технической помощи на месте»

- Движение автомобиля технически невозможно, либо запрещено из соображений безопасности.
- К этому определению следует также относить ситуации, когда движение автомобиля запрещено Правилами Дорожного Движения РФ. Такие случаи также должны быть помечены как «Обездвиженный автомобиль».

Пункт 2.3.1 Правил Дорожного Движения:

«Запрещается движение при неисправности рабочей тормозной системы, рулевого управления, сцепного устройства (в составе автопоезда), не горящих (отсутствующих) фарах и задних габаритных огнях в темное время суток или в условиях недостаточной видимости, недействующем со стороны водителя стеклоочистителе во время дождя или снегопада».

Внимание! «Обездвиженным автомобилем» считаются также случаи, когда обездвиживание происходит даже периодически, время от времени. Т.е. клиент добрался до сервисного центра, но заявляет, что ранее у него возникала проблема с запуском двигателя, невозможностью движения автомобиля (вперёд или назад) и т.д.

Комментарии к определению «Обездвиженный автомобиль» и примеры его использования.

«Автомобиль не смог прибыть на сервисное предприятие своим ходом, и его пришлось буксировать», «Автомобиль пришлось ремонтировать силами технической помощи на месте»

Примеры:

- двигатель не запускается;
- неисправности двигателя, трансмиссии, ходовой части и т.д., которые делают невозможным движение автомобиля;
- неисправности рабочей тормозной системы, которые приводят к снижению эффективности торможения. Не герметичность гидропривода тормозной системы;
- неисправности рулевого управления, которые приводят к потере управляемости автомобиля, значительному снижению эффективности работы усилителя рулевого управления. Не герметичность гидравлического контура усилителя рулевого управления;
- отказ фар (одновременно обеих фар ближнего света) или задних (обеих) габаритных огней;
- отказ стеклоочистителя со стороны водителя;
- и т.д.

Комментарии к определению «Обездвиженный автомобиль» и примеры его использования.

«Производитель запрещает продолжать поездку»

Сообщения или контрольные лампы на щитке приборов или дисплее информационной системы, либо «Руководство по эксплуатации автомобиля» запрещают движение автомобиля.

Примеры:

- на информационном дисплее появляется сообщение о необходимости прекратить движение автомобиля, заглушить двигатель;
- контрольная лампа красного цвета о неисправности/перегреве КПП;
- контрольная лампа уровня тормозной жидкости совместно с сигнализатором неисправности ABS;
- контрольная лампа красного цвета неисправности усилителя рулевого управления;
- контрольная лампа красного цвета низкого давления масла в двигателе;
- контрольная лампа низкого уровня или слишком высокой температуры охлаждающей жидкости в двигателе;
- и т.д.

Виды сигнализации и перечень ситуаций, когда дальнейшее движение автомобиля запрещено, может зависеть от модели и комплектации автомобиля.

Комментарии к определению «Обездвиженный автомобиль» и примеры его использования.

«Автомобиль прибыл на сервисное предприятие своим ходом. Однако рекомендовать клиенту продолжать поездку без ограничений нельзя, или следует ожидать последующих повреждений»

- На информационном дисплее появлялось текстовое сообщение или загорались контрольные лампы (как правило, жёлтого цвета), которые предписывают незамедлительно обратиться на сервисный центр.
- Сервисный центр выявил неисправность, которая должна быть устранена незамедлительно и эксплуатация автомобиля с такой неисправностью запрещена по техническим причинам или из соображений безопасности, либо эксплуатация автомобиля может привести В КРАТКОСРОЧНОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ к дальнейшим повреждениям и значительному увеличению затрат на ремонт.

Комментарии к определению «Обездвиженный автомобиль» и примеры его использования.

«которое самостоятельно добралось до сервисного центра, но дальнейшая эксплуатация которого не допускается или может привести к повреждениям»

Примеры:

- на информационном дисплее загорелась контрольная лампа неисправности двигателя, КПП, ABS и т.д. (см. руководство по эксплуатации автомобиля);
- обнаружена не герметичность (Внимание! Не запотевание!) в топливной системе, гидроприводе тормозов, системе охлаждения двигателя, системе смазки двигателя, агрегатах трансмиссии;
- обнаружены опасные повреждения на трубках и шлангах топливной системы, гидроусилителя руля, гидропривода тормозной системы, требующие их замены;
- неисправность стеклоочистителя или стеклоомывателя;
- неисправности в двигателе или в системе управления двигателем, которые при дальнейшей эксплуатации ЯВНО могут привести к повреждению других деталей (например, катализатора) или к невозможности движения (отказ двигателя) автомобиля;
- ремни безопасности неработоспособны.

Рекомендации по использованию определения «Обездвиженный автомобиль»

Можно применять следующий принцип: обездвиживание - возникла ситуация, когда неисправность необходимо устранить незамедлительно, клиент не имеет возможности продолжить эксплуатацию автомобиля и спланировать свой визит в сервисный центр для устранения недостатка в удобное для него время, когда эксплуатация а/м с таким недостатком ЗАПРЕЩЕНА по техническим причинам или из соображений безопасности.

Если случай не соответствует в полной мере определению «Обездвиженный автомобиль» (см. Комментарии к определению и примеры его использования) и возникают сомнения в оценке ситуации, то критерий не применять.

См. также примеры далее, когда критерий «Обездвиженный автомобиль» не применяется.

Случаи, когда не применяется маркировка «Обездвиженный автомобиль».

Ситуация	Примеры
<p>Недостатки связанные с внешним видом, оптическими дефектами, декоративными функциями, которые не влияют на функционирование деталей, нет угрозы безопасности использования автомобиля.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Дефекты ЛКП; • Трещины на стёклах фар и фонарей; • Запотевание фар и фонарей; • Дефекты декоративного покрытия (ручка КПП, рулевое колесо и т.д.) • и т.п.
<p>Недостатки, незначительно влияющие на комфортность использования автомобиля. Нет реальной опасности повреждения узлов и агрегатов автомобиля в краткосрочной перспективе, угрозы безопасности его использования.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Проблема вибрации сцепления КПП DQ200 (TPI 2026097 VW PKW, TPI 2028367 Skoda); • Гул/свист в сцеплении КПП DQ200 в начале движения; • Стук от перекладки поршней на двигателях CFNA (TPI 2032955 VW PKW); • Шум/люфт в деталях подвески (стоек стабилизаторов; поворотных подшипников передних стоек; подшипниках ступиц колёс и т.д.) • Шум от вентилятора «печки»; • Негерметичность/стук/неэффективность амортизаторов; • Масляное «запотевание» на агрегатах автомобиля • и т.п.
<p>Рекламации, связанные с комфортными функциями</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Не работает управление магнитолой на рулевом колесе; • Некорректно работают функции телефонной подготовки; • Охранная сигнализация; • Нарушения в работе аудио/навигационной системы; • ДУ центральным замком; • Не работает кондиционер • и т.п.