



## Международная ассоциация дилеров ПАО «АВТОВАЗ»

Вопросы и предложения по работе в программе «ЛАДА ГАРАНТИЯ»

# Проблемы при сдаче зарекламированных деталей без представителя



1. Нет быстрой обратной связи о принятых / неакцептованных деталях ( отчет через месяц-два)
2. Обработка мелких ошибок/ исправление / корректировка.
3. Организация забора непринятых деталей ( требуется представитель с доверенностью)
4. Последствия : увеличения процента неакцепта и снижение гарантийного нормо-часа

Код ПССС	Наименование ПССС, город	Количество дефектов	QSA гарантия			Отзывы		Необ ССН/АГО		CED		% неакцепта		Кол-во м.з. на 1 отр. а/м		Чек -лист (малус)		Планы закупки ТО (малус)		Сумма баллов	Группа
			Знач.	Знач.	Балл	Знач.	Балл	Знач.	Балл	Знач.	Балл	Знач.	Балл	Знач.	Балл	Знач.	Балл	Знач.	Балл		
		444	97,0	2	64,0	2	0,8	2	95,7	2	6,4	0	1,1	1	90,0	0	100,0	0	9	1	

## Предложения:

- ✓ наладить отчетность/ уведомление ДЦ по сдаче зарекламированных изделий без представителя ДЦ.
- ✓ Разработать процедуру доакцепта затрат без представителя ДЦ
- ✓ Организовать процедуру возврата неакцептованных деталей
- ✓ Компенсация затрат на доставку зарекламированных изделий

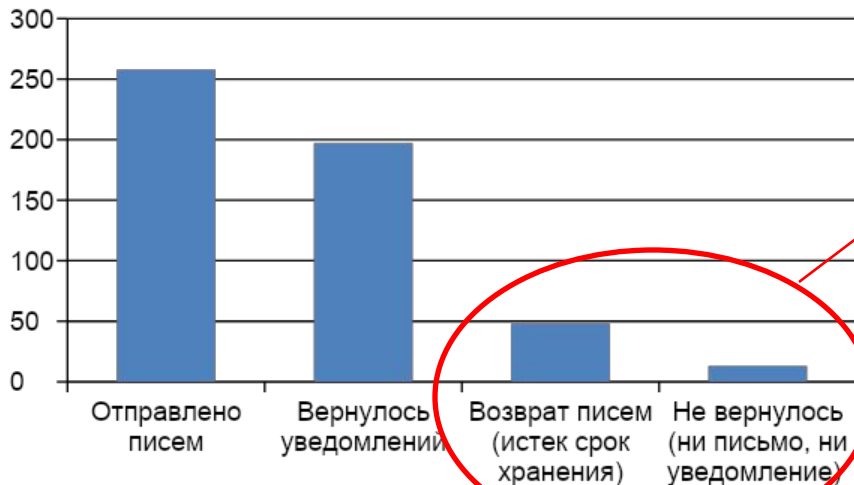
# Отзывные кампании: вопросы и предложения



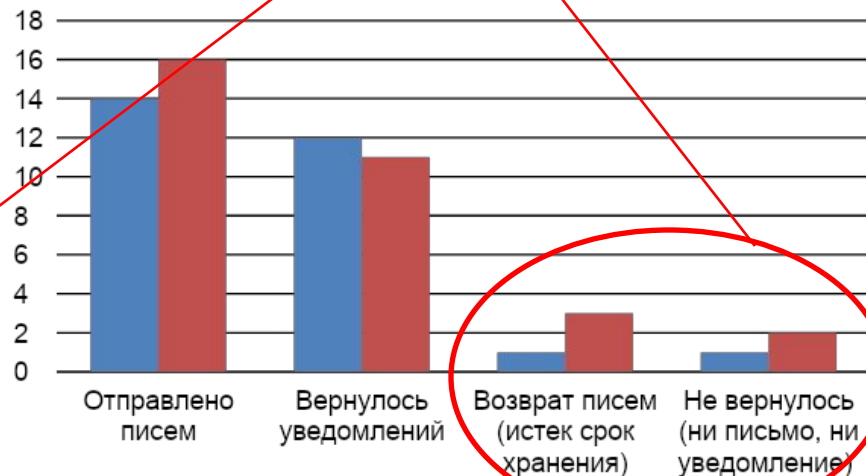
1. Большое кол-во проводимых отзывных кампаний
2. Много писем отправляется почтой, большие трудозатраты ДЦ
3. Большой процент писем не доходит / не вручается владельцу
4. Многие клиенты не понимают/ не приезжают / на отзывные кампании

**Не возврат  
писем до 30%**

Предписание № 74 ( АСО до 03.03.2019г.)



Предписание №75 и №78



## Предложения:

- ✓ Контролировать Чистоту /полноту клиентской базы - Дилер совместно с ПАО АВТОВАЗ ( адреса, телефоны, E-mail);
- ✓ Добавить на сайт LADA.ru проверку автомобиля на VIN по отзывным кампаниям;
- ✓ Оповещать клиентов со стороны ПАО АВТОВАЗ : смс оповещение, E-mail;
- ✓ Приглашать клиентов на работы в ДЦ с помощью телефонного обзвона.

# Виды дефектов вызывающие наибольшие трудности при диагностике и ремонте



Дефекты выявленные впервые, неходовые, единичные, плавающие

Дефекты эл. цепей, ЭСУД и электронного оборудования

Скрытые дефекты требующие доп. трудоёмкой разборки

Повторные дефекты, возникающие 2 и более раза в связи с особенностями конструкции автомобиля

Неустраняемые ( конструктивные ) дефекты

причины

Нет информации о дефекте, непонятен дефект, невозможность определения места возникновения, дополнительные согласования, нехватка квалификации МК, ТЭ, ИПГ

Нехватка квалификации , отсутствие актуальной информации и актуальных электросхем автомобиля

Необходима дополнительная трудоемкая (неоплачиваемая) работа по разборке/сборке авто для фотографирования и отправки ССН

Нет информации о дефекте, непонятен дефект, невозможность определения места возникновения, нехватка квалификации МК, ТЭ, ИПГ

Нет решения по устранению , невозможность решить проблему клиента

# Пример проблемы при согласовании и определении гарантийных ремонтов

Плавающие дефекты, дефекты требующие дополнительного согласования



Долгое определение и устранение дефекта



Частые визиты клиента на сервис для фотографирования различных параметров и определения ПО



Для фото необходимо снять/установить панель приборов ( бн/ч)



Недовольство сервисом LADA

## Причина сообщения/запроса

03.12.2018 - 14:01:55(иск) - Попов Дмитрий

Периодически при эксплуатации двигателя автомобиля (любленно во внешнюю погоду) не включается прикуриватель (свет в салоне (на панели), не загорается подсветка вещевого ящика при открытии, не загорается свет в багажном отделении при открытии двери задка. На момент заезда дефект не обнаружен. Вероятная причина зависание блока управления системой блокировки дверей, не выходит из спящего режима.

Прошу дать рекомендации по устранению данного дефекта, технический эксперт временно отсутствует.

Видео у владельца автомобиля с подтверждением несоответствия, возможности передать, уладиться, время не ист.

03.12.2018 - 14:24:33(иск) - Попов Дмитрий

Видео приложено.

04.12.2018 - 10:15:09(иск) - Панратов Александр

Направьте фотографии замеров напряжения в цепи плюса фона освещения при провалении напряжения на автомобиле.

04.12.2018 - 13:21:20(иск) - Попов Дмитрий

На станцию с жалобой на работающего света владелец обратился шесть раз, при каждом заезде дефекта не было выявлено. При нахождении автомобиля на станции с ночной стоянкой дефект также не подтвердился. Предоставить фото замеров напряжения в цепи при наличии дефекта нет возможности, а имеются видео доказательства дефекта.

05.12.2018 - 10:01:34(иск) - Панратов Александр

Предоставьте запрошенную информацию.

01.02.2019 - 13:33:27(иск) - Попов Дмитрий

Добрый день!

Приложены видео файлы замеров напряжения и в момент пролазил дефекта № 004, 004.

В Реквизи документы Базы данных Электронные материалы на автомобиль ХТА214110 комплектации 53

07.02.2019 - 10:46:33(иск) - Панратов Александр

Направьте фотографии этикетки наклеенной на блоке БУБД.

07.02.2019 - 17:12:32(иск) - Попов Дмитрий

Фото направлены. ПО 4.6

03.02.2019 - 10:13:27(иск) - Панратов Александр

Установите СУСД с версией ПО 4.6.

# Пример проблемы при согласовании и определении гарантийных ремонтов

Конструктивные дефекты,  
особенности автомобиля



Постоянные обращения  
потребителей во всех регионах  
страны с одинаковыми дефектами



Непризнание дефекта, отказ в  
устранении



Отказ клиенту



Недовольство сервисом LADA



Отказ о прохождении ТО в ДЦ LADA

Сообщение

Фотографии

**Система с несоответствием**  
17-КОРОБКА ПЕРЕДАЧИ В СБОРЕ

**Причина сообщения/запроса**  
12.02.2019 - 10:09:13(мск) - Хуснимарданов Рамиль  
Добрый день! На автомобиле прослушивается дробный стук с кпп, при нажатии на сцепление стук пропадает. Подскажите пожалуйста дальнейшие рекомендации

12.02.2019 - 11:29:11(мск) - Шумилин Александр  
Проявление акустического эффекта «Дробный стук на холостом ходу в районе коробки переключения передач» (вызван крутильными колебаниями коленчатого вала двигателя и работой демфирующего устройства ведомого диска) не является дефектом, причиной прекращения эксплуатации автомобиля, не влияет на безопасность, надежность, функциональные характеристики автомобиля.

1 1 000000-777-000 Газонный единичный дефект

**Причина оформления ССН**

12.03.2018 - 15:40:21(мск) - Попов Дмитрий  
Эффект клиента: Дробный стук в КПП на XX.  
Результаты осмотра. Посторонний шум, дробный стук трансмиссии слышимый преимущественно на нейтральной передаче и жалком ходу ДВС. Вероятная причина: крутильные колебания при работе ДВС, отдающиеся резонансным стуком на ступице демпфера ведомого диска сцепления. Является ли данное несоответствие дефектом и если да подскажите пожалуйста существуют ли действующие методики ремонта?. Стук слышен только снаружи автомобиля, в салоне не прослушивается  
Прошу Вас дать рекомендации по устранению дефекта.

13.03.2018 - 07:45:56(мск) - Михайлова Маргарита  
Руководитель сервис. салона п. 5.7 "звук, шум, скрипы или вибрацию, не влияющую на функциональные характеристики транспортного средства, работу узлов и агрегатов."  
Не подлежат удовлетворению

С уважением, Власов Вячеслав  
Инженер по качеству  
СВПК/УП ЦУП ООО/С/АИШ  
ПАО/АВТОВАЗ  
Тел: 53-44-71  
Тел: 10-18-39  
Сот: 8-967-493-71-25  
E-mail: Vyacheslav.Masov@vaz.ru



# Пример Дробный стук в КПП на холостом ходу.



№ заявки	код	наименование
1.1	0000000-777-000	Базовый единичный дефект

## Причина оформления ССН

20.08.2018 - 12:19:58(мск) - Дружинин Николай

На ПССС обратился владелец а/м с несоответствием: шум при работе ДВС в районе КПП, при нажатии на педаль сцепления пропадает. Видеоматериал прилагаем.

Просим дать рекомендации по устранению данного несоответствия в рамках гарантии завода изготовителя.

20.08.2018 - 12:39:28(мск) - Суров Олег

Произведите пробным методом замену ведомого диска сцепления. Результат сообщите.

20.08.2018 - 16:00:54(мск) - Дружинин Николай

Установили диск 21703-32 выпуск 11.2017 шум не устранился, при включении потребителей значительно усиливается.

20.08.2018 - 16:38:58(мск) - Суров Олег

Произведите замену масла в ДВС на 10W60 (в целях анализа проявления). Результат изменений проявления стука сообщите.

21.08.2018 - 13:12:07(мск) - Шихов Александр

Добрый день, заменой масла ДВС на 10w60 шум, рокот на х/ходу не устранился. Без включения потребителей рокот появляется после изменения оборотов ДВС. С включенными потребителями рокот постоянный. Фото, видео добавлено в раздел результат диагностики.

21.08.2018 - 15:27:07(мск) - Суров Олег

Добрый день.

Осталось диагностировать КП дефектовой (или при наличии установить новую). Масло залейте предусмотренное заводом. При перемонтаже КП нажимной диск перемонтируйте относительно маховика.

Ожидаем результата.

22.08.2018 - 07:56:05(мск) - Шихов Александр

После замены КПП в сборе стук усилился и прослушивается при любой температуре ДВС. Владелец требует выдать а/м. КПП устанавливаем обратно.

22.08.2018 - 08:10:39(мск) - Шихов Александр

Видео добавлено.

22.08.2018 - 08:38:00(мск) - Суров Олег

Принято к сведению. Спасибо за проведенный анализ.

Проработайте с владельцем отсрочку устранения несоответствия до окончания анализа специалистами завода и получения однозначных рекомендаций по устранению.

02.10.2018 - 07:26:37(мск) - Дружинин Николай

Владелец а/м беспокоится о принятом решении по его автомобилю. Что нам ответить на его обращение?

02.10.2018 - 09:49:11(мск) - Суров Олег

По обращению с данным несоответствием владельца пригласите на устранение по окончании анализа ДВС (конец октября) и получения рекомендаций по устранению.

08.11.2018 - 08:56:32(мск) - Кулаков Николай

Рекомендуем замену дис в сборе по гарантии. Результат прошу сообщить по e-mail SupportOTPD@vaz.ru.

Текст сообщения:





# Пример проблемы при согласовании и определении гарантийных ремонтов

Постоянные дефекты, качество деталей



Частые обращения в сервис по одной и той же проблеме, массовая проблема у всех владельцев в стране



Повторные замены, повторяющийся дефект



Суд, возврат денежных средств



Недовольство брендом LADA, потерянный клиент

Автомобиль LADA VESTA. За историю ремонта 3 раза заменили опору двс

Номер АГО	Дата АГО	ПССС	АГО						Установленные детали		
			Дата заезда	Дата устранения	Пробег	Тип гарантии	Код дефекта	Код детали	Наименование детали	Количество	
1024	02.04.2016	39409 ВОРОНЕЖ ООО	02.04.2016	07.04.2016	3373	15	2906040-096-000	--			
1421	18.07.2016	39409 ВОРОНЕЖ ООО	18.07.2016	26.07.2016	14500	15	3724308-045-000	21080-			
17166	18.07.2016	39409 ВОРОНЕЖ ООО	18.07.2016	18.07.2016	14500	51	5000010-999-999	--			
1701	26.10.2016	39409 ВОРОНЕЖ ООО	26.10.2016	26.10.2016	23788	15	2906050-096-001	84500-06750-	Стойка переднего стабилизатора поперечно	2	
1193	10.01.2017	39409 ВОРОНЕЖ ООО	08.01.2017	10.01.2017	30000	52	5000010-999-999	--			
1530	29.04.2017	39409 ВОРОНЕЖ ООО	29.04.2017	29.04.2017	39608	10	1001089-096-000	84500-30109-	Опора правая с кронштейном в сборе	1	
189971	01.06.2017	39409 ВОРОНЕЖ ООО	01.06.2017	01.06.2017	44701	53	5000010-999-999	--			
1081	15.11.2017	39409 ВОРОНЕЖ ООО	15.11.2017	16.11.2017	49819	20	1001089-096-000	84500-30109-	Опора правая с кронштейном в сборе	1	
189938	13.01.2018	39409 ВОРОНЕЖ ООО	13.01.2018	13.01.2018	60200	54	5000010-999-999	--			
147	19.01.2019	39409 ВОРОНЕЖ ООО	19.01.2019	20.01.2019	98061	20	1001089-096-000	84500-30109-	Опора правая с кронштейном в сборе	1	
147	19.01.2019	39409 ВОРОНЕЖ ООО	19.01.2019	20.01.2019	98061	10	1005162-024-000	21100-1005162-000	САЛЬНИК КОЛЕСА ВПЕРЕД	1	
493	19.02.2019	39409 ВОРОНЕЖ ООО	18.02.2019	20.02.2019	99614	10	1014056-000-000	21120-1014056-000	ВАЛА ЗАДНИ ШЛАНГ ВЕНТИЛ КАРТЕРА	1	

## Предложения по определению и устранению дефектов :

- ✓ Создание и расширение базы данных дефектов и методов устранения (доступной для всех дилеров)
- ✓ Запрос полного перечня фотографий , видео, параметров за 1 раз. (сокращение визитов клиента в сервис по гарантии )
- ✓ Создание требований к фотографиям
- ✓ Качественные ответы со стороны ПАО АВТОВАЗ
- ✓ Решение конструктивных проблем по качеству автомобилей

**Спасибо за внимание!**