Международная ассоциация дилеров ПАО «АВТОВАЗ»

Вопросы и предложения по работе в программе «ЛАДА ГАРАНТИЯ»

Ноябрь 2018

АВТОВАЗ

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 компании

Не возврат писем до 30%

Отзывные кампании: вопросы и предложения

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	Нет информации о дефекте, непонятен дефект, невозможность определения места возникновения, дополнительные согласования, нехватка квалификации МК, ТЭ, ИПГ
Дефекты эл. цепей, ЭСУД и электронного оборудования	Нехватка квалификации , отсутствие актуальной информации и актуальных электросхем автомобиля
Скрытые дефекты требующие доп. трудоёмкой разборки	Необходима дополнительная трудоемкая (неоплачиваемая) работа по разборке/сборке авто для фотографирования и отправки ССН
Повторные дефекты, возникающие 2 и более раза в связи с особенностями конструкции автомобиля	Нет информации о дефекте, непонятен дефект, невозможность определения места возникновения, нехватка квалификации МК, ТЭ, ИПГ
Неустранимые (конструктивные) дефекты	Нет решения по устранению , невозможность решить проблему клиента

причины

Пример проблемы при согласовании и определении гарантийных ремонтов

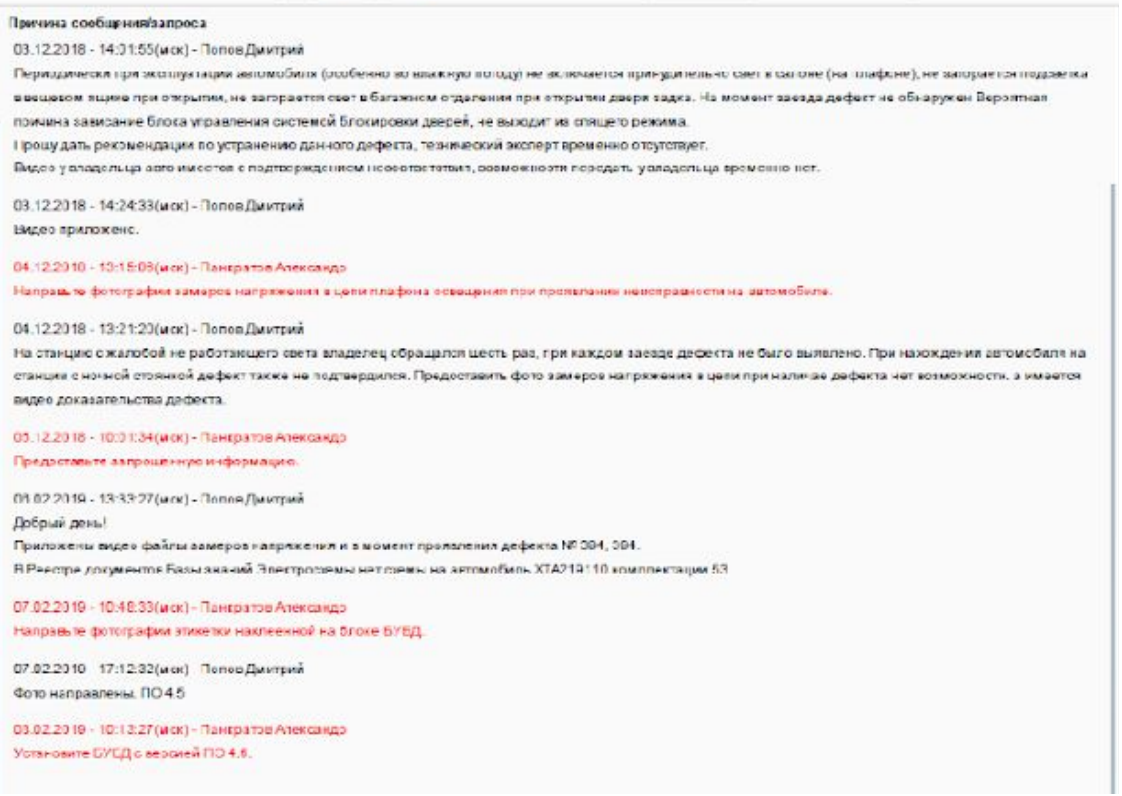
Плавающие дефекты, дефекты требующие дополнительного согласования

Долгое определение и устранение дефекта

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

Для фото необходимо снять/ установить панель приборов (6н/ч)

Недовольство сервисом LADA



Причина сообщения/запроса

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

Периодически при эксплуатации автомобиля (особенно во влажную погоду) не включается принудительно свет в салоне (на плафоне), не загорается подсветка вещевом ящике 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 авто имеется с подтверждением несоответствия, возможности посадить владельца временно нет.

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

Видео приложено.

04.12.2018 - 10:15:09(мск) - Панкратов Александр

Направьте фотографии замеров напряжения в цепи плафона освещения при проявлении неисправности на автомобиле.

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

На станцию с жалобой не работающего света владелец обращался 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 наличие дефекта нет возможности, а имеется видео доказательства дефекта.

05.12.2018 - 10:01:34(мск) - Панкратов Александр

Предоставьте запрошенную информацию.

06.02.2019 - 13:33:27(мск) - Попов Дмитрий

Добрый день!

Приложены видео файлы замеров напряжения и в момент проявления дефекта № 394, 394.

В Реестре документов Базы знаний Электросхемы нет схемы на автомобиль XTA21910 комплектация 53

07.02.2019 - 10:46:33(мск) - Панкратов Александр

Направьте фотографии этикетки наклеенной на блоке БУЕД.

07.02.2019 17:12:32(мск) Попов Дмитрий

Фото направлены. ПО 4.5

08.02.2019 - 10:13:27(мск) - Панкратов Александр

Установите БУЕД 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 демпфирующего устройства ведомого диска) не является дефектом, причиной прекращения эксплуатации автомобиля, не влияет на безопасность, надежность, функциональные характеристики автомобиля.

1 1 0000000-777-000 Базовый 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 холостом 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
Руководствоваться пар. каталоге п. 5.7 " звуки, шумы, скрипы или вибрацию, не влияющие на функциональные характеристики транспортного средства, работу узлов и агрегатов."
Не подлежат удовлетворению

С уважением, Власов Вячеслав
Инженер по качеству
СВПКиУП ЦУП ООАКУСАиШ
ПАО"АВТОВАЗ"
тел. 53-44-71
Тел. 10-18-39
Сот. 8-967-493-71-25
E-mail Vyacheslav.Vlasov@vaz.ru

Пример Дробный стук в КПП на холостом ходу.

№ п/п	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 дефектовкой (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 автомобиля. 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 двс 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

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

Повторные замены , повторяюшийся дефект

Суд, возврат денежных средств

Недовольство брендом LADA, потерянный клиент

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

АГО								Установленные детали		
Номер АГО	Дата АГО	ПССС	Дата заезда	Дата устранения	Пробег	Тип гарантии	Код дефекта	Код детали	Наименование детали	Количество
1024	02.04.2016 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	02.04.2016	07.04.2016 POPOV_39409	3373	15 POPOV_39409	2906040-096-000	--		
2421	18.07.2016 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	18.07.2016	26.07.2016 POPOV_39409	14500	15 POPOV_39409	3724308-045-000	21080-3401228-00	ХОМУТ ЧЕХЛА РУЛ МЕХАН	1
97166	18.07.2016 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	18.07.2016	18.07.2016 POPOV_39409	14500	51 POPOV_39409	5000010-999-999	--		
3701	26.10.2016 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	26.10.2016	26.10.2016 POPOV_39409	23788	15 POPOV_39409	2906050-096-001	84500-06750 -	Стойка переднего стабилизатора поперечно	2
9193	10.01.2017 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	08.01.2017	10.01.2017 POPOV_39409	30000	52 POPOV_39409	5000010-999-999	--		
1530	29.04.2017 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	29.04.2017	29.04.2017 POPOV_39409	39608	10 POPOV_39409	1001089-096-000	84500-30109 -	Опора правая с кронштейном в сборе	1
389971	01.06.2017 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	01.06.2017	01.06.2017 POPOV_39409	44701	53 POPOV_39409	5000010-999-999	--		
4081	15.11.2017 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	15.11.2017	16.11.2017 POPOV_39409	49819	20 POPOV_39409	1001089-096-000	84500-30109 -	Опора правая с кронштейном в сборе	1
399938	13.01.2018 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	13.01.2018	13.01.2018 POPOV_39409	60200	54 POPOV_39409	5000010-999-999	--		
147	19.01.2019 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	19.01.2019	20.01.2019 POPOV_39409	98061	20 POPOV_39409	1001089-096-000	84500-30109 -	Опора правая с кронштейном в сборе	1
147	19.01.2019 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	19.01.2019	20.01.2019 POPOV_39409	98061	10 POPOV_39409	1005162-024-000	21120-1005162-00	САЛЬНИК КОЛЕНВАЛА ЗАДН ВАЛА ЗАДНИ	1
493	19.02.2019 POPOV_39409	39409 ВОРОНЕЖ ООО "ВОРОНЕЖ-АВТО-СИТИ"	18.02.2019	20.02.2019 POPOV_39409	99614	10 POPOV_39409	1014056-000-000	21120-1014056-00	ШЛАНГ ВЕНТИЛ КАРТЕРА	1

Предложения

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!