

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

**СТАНДАРТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОМОБИЛЬНОЙ ГРУППЫ
ШЭНЬСИ
(Shaanxi Automobile Group Co., Ltd)**

SQB75002.102—2008

**Стандарты на постпродажное
обслуживание продукции компании
Шэньси за пределами КНР**

Издано 31.05.2008 г.

Вступило в силу: 01.07.2008

Издано: Автомобильная группа Шэньси (Shaanxi Automobile Group Co., Ltd)

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

SQB75002—2008

Данный стандарт разработан и внедрен отделом по постпродажному обслуживанию иностранных потребителей «ООО экспортно-импортной компанией по тяжелому машиностроению Шэньси».

Данный стандарт разъясняет права и обязанности Отдела по постпродажному обслуживанию иностранных потребителей ООО экспортно-импортной компанией по тяжелому машиностроению Шэньси.

Организация, разработавшая стандарт: Отдел по постпродажному обслуживанию иностранных потребителей ООО экспортно-импортной компанией по тяжелому машиностроению Шэньси.

Разработчик данного стандарта: Мин Фанбин

Исправления и дополнения к стандарту: Мин Фанбин и Чжан Хайган

Предисловие

В связи с тем, что компания Шэньси неуклонно расширяет свое присутствие на международном рынке, а конкуренция на международной арене становится с каждым днем все жестче, мы должны уделить внимание дальнейшему развитию нашей компании и соответствовать требованиям рынка. В центре внимания у нас стоит покупатель. Для укрепления позиций нашей компании на международном рынке мы неуклонно повышаем конкурентоспособность продукции нашей компании на рынке, непрерывно стимулируем сбыт нашей продукции на зарубежных рынках. Мы должны создать стандартизованную систему обслуживания, обладающую научностью, высокой эффективностью и рациональностью. Мы должны создать марку, лозунгом которой является «Внимательное обслуживание». Мы должны за границей укрепить хорошую репутацию (хороший образ) нашей компании. Для иностранных клиентов должны предоставлять быстрое и качественное обслуживание, удовлетворять все требования клиентов на самом высоком уровне, что позволит удовлетворить всех иностранных клиентов.

Целью компании Шэньси всегда было «Удовлетворение требований клиента». Главной концепцией работы и обслуживания нашей компании является завоевание рынка, привлекательность для клиента, соответствие требованиям времени, добросовестное обслуживание, тщательная забота о каждом автомобиле, уважительное отношение к каждому клиенту! Путем создания сети для системы обслуживания, обладающей научной базой, высокой эффективностью, добросовестностью и рациональностью, мы должны внедрять стандартизованное обслуживание. И лозунг «Обслуживание с душой» должны превратить в реальность. Мы должны непрерывно углублять исследование таких понятий как «сервис, потребитель и рынок», создавать новую систему обслуживания, улучшать управление сервисом. Для закрепления и расширения нашего рынка мы должны проводить обслуживание добросовестно, «с душой». Мы должны воспитать постоянных клиентов, благодарных за нашу продукцию.

Данный стандарт разработан и создан на основе **«Стандарта по обслуживанию автомобильной продукции компании Шэньси»** с учетом реальной ситуации и привлечением накопленного опыта обслуживания в автомобильной отрасли. В настоящем стандарте проведены соответствующие изменения **«Стандарта по обслуживанию автомобильной продукции компании Шэньси»** с учетом введения норм рабочего времени на сервисное обслуживание и расходов на оплату этого рабочего времени. Данный стандарт постоянно совершенствуется и редактируется с учетом фактической ситуации. Мы просим все стороны высказывать и присылать свои замечания и предложения по редактированию настоящего стандарта.

¹ далее компания Шэньси

Правила приема клиентов

1. Правила телефонного разговора с клиентом

1.1. Необходимо взять трубку в течение трех звонков телефона и сказать: «Здравствуйте, (наименование компании, например, СТО Шэньси)».

1.2. Вне зависимости от настроения клиента запрещено вступать с ним в спор, переперательства, обвинять клиента в некомпетентности). После окончания разговора положить трубку аккуратно (не бросать).

1.3. Необходимо внимательно выслушать все жалобы, требования и претензии клиентов. Все тщательно записать. Необходимо терпеливо относиться к разъяснениям клиента. Если вопросы не входят в вашу компетенцию, то необходимо объяснить это клиенту и в течение 2 часов дать ему ответ.

1.4. Если вы не можете оперативно ответить на вопрос необходимо после окончания разговора проконсультироваться со специалистом и найти решение, либо попросить компетентного специалиста дать ответ клиенту.

1.5. Если клиент жалуется на качество продукции, то его необходимо внимательно выслушать, расспросить обо всем подробно и четко записать ФИО клиента, телефон, место неполадки в автомобиле, модель автомобиля, заводской номер, описать неполадку. Если есть возможность устранить простую неполадку по телефону, необходимо провести разъяснения по её устранению.

1.6. Если произошла крупная неполадка, вы должны в течение 2 часов дать ответ клиенту, каким способом данная неполадка будет устранена. В этом случае местная (за границей) СТО, дилер или станция экстренного обслуживания т.п. должны немедленно согласовать проект устранения неполадки и предоставить ответ по решению проблемы в течение 2 часов.

1.7. Необходимо обеспечить решение проблемы клиента только за один звонок. Не разрешается предлагать покупателю звонить по всем инстанциям. Необходимо связаться с соответствующим отделом, согласовать, получить необходимые инструкции. Необходимо мобильно контактировать, проводить согласование, выбирать соответствующее решение. Кроме того, необходимо быстро перезвонить клиенту и сообщить ему ответ.

1.8. Если клиент по телефону жалуется на плохое качество обслуживания, сотрудник СТО за границей должен в течение 12 часов предоставить клиенту проект устранения ошибки. Затем проконтролировать ее устранение и результат устранения сообщить клиенту.

2. Правила для приема клиентов при личной встрече.

2.1. Сотрудник, встречающий клиентов, пришедших лично, обязан встать и, улыбаясь, приветствовать клиента. Предложив сесть, предложить стакан горячего чая.

2.2. Сотрудник обязан добросовестно записать все, изложенное клиентом. При разговоре с клиентом нужно вести себя вежливо. Интонация при разговоре должна быть миролюбивой, искренней и радушной.

2.3. Покупатели, пришедшие узнать о продукции нашей компании, должны от

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

отдела по продажам получить необходимые консультации. Кроме того, необходимо обращать внимание клиента на новую продукцию нашей компании, а также на гарантии по сервису и возможности развития. Например: на высокий технический уровень продукции, на основные технические характеристики, основные комплектующие, надежность, прочность, на качественную сервисную поддержку, на соотношение цена-качество, на соотношение цена - потенциал, на сервис «с душой» и т.п.

2.4. Клиентов, пришедших с жалобой на качество продукции, зарубежный сервисный центр должен внимательно выслушать, расспросить, подробно записать, когда и как произошла неполадка, и в течение 12 часов утвердить проект устранения неполадки, уведомить клиента и немедленно приступить к принятию мер для устранения неполадки.

2.5. Клиентов, пришедших с жалобой на качество обслуживания, зарубежный сервисный центр должен внимательно выслушать, расспросить, подробно записать, когда и как произошла предыдущая неполадка, зафиксировать процесс прошедшего ремонта и обслуживания. Затем записать когда и как произошла нынешняя неполадка, либо на какие требования по обслуживанию клиент получил отказ, отсрочку и т.д. Зарубежный сервисный центр в течение 12 часов должен проинформировать клиента о способах устранения неполадки, о принятых мерах. Затем необходимо контролировать процесс устранения неполадки. Результат урегулирования должен быть сообщен клиенту.

Постановление компании Шэньси по постпродажному обслуживанию, гарантийному ремонту.

Постановление компании Шэньси по постпродажному обслуживанию, гарантийному ремонту - это основание для осуществления гарантийного обслуживания и ремонта заводом-изготовителем продукции во время гарантийного обслуживания.

1. Правила гарантийного ремонта и обслуживания

1.1. Потребитель обязуется проводить надлежащую эксплуатацию и обслуживание всех автомобилей, приобретённых потребителем у компании Шэньси (включая все узлы и детали автомобиля), в строгом соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации и, согласно «Требованиям обслуживания новых автомобилей компании Шэньси», проводить своевременный техосмотр и уход. В течение гарантийного срока (учитывается как время эксплуатации, так и /или установленный пробег) все неполадки или выход из строя деталей (потеря эксплуатационной возможностей и т.п.), **связанные с проектированием, производством, сборкой и качеством материалов**, утверждаются и решаются сервисной структурой компании Шэньси (включая особые сервисные структуры компании Шэньси). Компания Шэньси предоставляет гарантийное обслуживание и ремонт для того, чтобы гарантировать надлежащую эксплуатацию автомобилей нашей компании.

1.2. Для потребителей гарантийное обслуживание и ремонт осуществляется бесплатно или частично бесплатно.

1.3. Принципы осуществления гарантийного обслуживания и ремонта:

При неполадке или повреждении детали автомобиля главным критерием является осмотр и ремонт детали. В случаях, если деталь не может быть отремонтирована или себестоимость ее ремонта превышает стоимость самой детали, или сроки ремонта детали затягиваются настолько, что превышают требования стандартов по обслуживанию (согласно определенным требованиям) деталь или узел в сборе могут быть заменены.

2. Ниже перечислены ситуации, когда продукция не подлежит гарантийному обслуживанию или ремонту:

2.1. Клиент не может представить действующее свидетельство гарантийного обслуживания («Руководство по гарантийному ремонту автомобилей компании Шэньси»), либо «Руководство выписано на другой автомобиль, либо сведения на автомобиль в «Руководстве...» были исправлены, либо свидетельство на гарантийное обслуживание поддельное.

2.2. В случае непрохождения новым автомобилем обязательного осмотра и обслуживания, установленного в «Правилах прохождения обязательного осмотра новых автомобилей компании Шэньси».

В случае прохождения новым автомобилем обязательного осмотра, автомобиль после не проходил техосмотр в сервисном центре через каждые 10000 км. Доказательством прохождения автомобилем техосмотра считается подписанный

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

(с печатью) «Протокол обслуживания в сервисном центре».

2.3. Если клиент самостоятельно или в структурах, не связанных с компанией Шэньси, без согласия Отдела сервисного обслуживания зарубежных клиентов компании Шэньси, проводил разбор автомобиля, ремонт деталей и т.п., и это привело к выходу из строя деталей.

2.4. Если наладка, уход и обслуживание автомобиля проводились не по инструкции, и это привело к каким-либо неполадкам или к выходу из строя деталей.

2.5. Если применялись смазка, топливо, антифриз и т.п. не соответствующие инструкции, и это привело к каким-либо неполадкам или к выходу из строя деталей.

2.6. Если эксплуатация автомобиля осуществлялась не по инструкции и не соблюдались правила дорожного движения, либо под воздействием человеческого фактора автомобиль попал в аварию, и это привело к каким-либо неполадкам или к выходу из строя деталей.

2.7. Если в случае обнаружения неполадки (или неполадка не была вовремя устранена) автомобиль продолжал эксплуатироваться без разрешения специалистов компании Шэньси, и это привело к усугублению ситуации и/или к каким-либо дополнительным неполадкам или к выходу из строя деталей.

2.8. В результате перегрузки автомобиля либо перегрузки на мосты и оси автомобиля вышли из строя детали.

2.9. Если при ремонте автомобиля клиентом по своему усмотрению были установленные комплектующие без разрешения зарубежного офиса компании Шэньси или зарубежного представительства компании Шэньси, и это привело к каким-либо неполадкам или к выходу из строя деталей.

2.10. После покупки автомобиля покупатель не имеет права без письменного согласия отдела разработок и развития компании Шэньси в частном порядке переделывать автомобиль, либо при получении согласия на доработку клиент самостоятельно провел доработку, и это привело к каким-либо неполадкам или к выходу из строя деталей.

2.11. Если покупатель после аварии без согласования претензий по качеству в одностороннем порядке провел ремонт автомобиля.

2.12. Если на автомобиль, узел или деталь истек срок гарантийного обслуживания.

2.13. Детали и узлы, на которые не распространяется гарантия, не подлежат гарантийному обслуживанию.

2.14. На автомобили, для которых трудно определить срок гарантии, датой отсчета гарантийного срока считается дата изготовления автомобиля на заводе. Если на автомобиль, узел или деталь истек срок гарантийного обслуживания, они не подлежат гарантийному обслуживанию.

2.15. Если выход из строя произошел при форс-мажорных обстоятельствах, например, военные действия, стихийные бедствия и т.п., в этих случаях автомобиль не подлежит гарантийному обслуживанию.

3. Критерии и правила для гарантийного обслуживания и ремонта

3.1. Дата покупки автомобиля покупателем. Отдел сбыта продукции с завода или его дилер продает конечному потребителю автомобиль (если указана первая

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

продажа автомобиля, то машина считается новой), при этом выписывается официальный счет-фактура с датой продажи. Дата продажи должна совпадать с «датой реализации», указанной в «гарантийном талоне автомобиля компании Шэньси». Началом гарантийного срока на автомобиль считается дата покупки автомобиля потребителем.

3.2. Гарантийный ремонт и обслуживание. Если в период гарантийного обслуживания автомобиль, его детали, а также узлы в сборе выходят из строя, то расходы по их ремонту и обслуживанию несет поставщик, непосредственно поставивший вышедшие из строя деталь или узел. Расходы на обслуживание и ремонт детали включают в себя: расходы за количество рабочего времени за произведенный ремонт и обслуживание, расходы на материалы, расходы на выезд специалиста, а также другие разумные, соответствующие нормам расходы, имеющие отношение к обслуживанию и ремонту.

3.3. Шосейные автомобили: автомобили, которые используются на автодорогах для перевозки, как то: тягачи, кузовные грузовики, различные виды рефрижераторов, бетоносмесители, не включая различные виды самосвалов.

3.4. Нешосейные автомобили: все автомобили, кроме шосейных (не включая военную технику).

3.5. Определение сроков для гарантийного технического обслуживания и ремонта:

3.5.1. Шосейные автомобили: начиная с даты покупки автомобиля:

1) на автомобили серии «Дэлун», «Дэюй» в течение 18 месяцев, вне зависимости от пробега;

2) автомобили других серий в течение 12 месяцев, вне зависимости от пробега.

3.5.2. Нешосейные автомобили: начиная с даты покупки автомобиля:

1) на автомобили серии «Дэлун», «Дэюй» в течение 9 месяцев, вне зависимости от пробега;

2) автомобили других серий в течение 6 месяцев, вне зависимости от пробега.

3.5.3. Спецтехника: спецтехника, включая шасси со спецоборудованием компании Шэньси, проводится по следующим стандартам:

1) начиная с даты покупки шасси заводом спецтехники, в течение 6 месяцев с момента продажи снаряженного автомобиля. Отсчет начинается с даты продажи автомобиля потребителю и выписки официального счета-фактуры. Обслуживание и уход осуществляется согласно п. 3.5.1, 3.5.2.

2) начиная с даты покупки шасси заводом спецтехники, в течение 6 месяцев с момента продажи автомобиля. Если момент продажи с производства снаряженного автомобиля превысил 6 месяцев, то отсчет начинается с даты покупки шасси у компании Шэньси. Обслуживание и уход осуществляется согласно пунктам 3.5.1, 3.5.2. Время гарантийного обслуживания и ремонта продляется еще на 6 месяцев.

3) если речь идет о шасси компании Шэньси, купленном заводом спецтехники, и шасси были использованы для исследовательских целей, разработок новой продукции, экспериментального оборудования, для продвижения новой продукции, то срок гарантийного обслуживания и ремонта и дата его начала

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

оговариваются по соглашению завода спецтехники с ООО экспортно-импортной компанией Шэньси. Кроме того, данное соглашение закрепляется в письменной форме в виде специального договора или соглашения.

3.5.4. Гарантийное обслуживание и ремонт для двигателя, КПП в сборе устанавливается в особом порядке.

Гарантийное обслуживание и ремонт для двигателя, КПП в сборе устанавливается соглашением по постпродажному обслуживанию между Поставщиком и компанией Шэньси. При отсутствии соглашения по постпродажному обслуживанию между Поставщиком и компанией Шэньси гарантийное обслуживание и ремонт для двигателя, КПП в сборе осуществляется согласно уже имеющемуся соглашению об обслуживании, подписанному компанией Шэньси, и оно не должно быть хуже, чем в уже имеющихся соглашениях.

3.5.5. Гарантийное обслуживание узлов в сборе и деталей устанавливается в особом порядке.

4. Все особые соглашения и контракты, превышающие стандарты по гарантийному обслуживанию и ремонту, и контракты по реализации продукции должны проходить ратификацию и утверждение в ООО экспортно-импортной компании Шэньси. Кроме того, проекты соглашений и контрактов должны быть подготовлены Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей.

Классификатор	Наименование запчасти и узла в сборе	Шосейные автомобили	Нешосейные автомобили

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

Детали первого типа	Тормозной барабан, шины, различные виды электрооборудования, трос газа, VCD, проигрыватель, горный тормоз, выхлопная труба	12 месяцев	6 месяцев
---------------------	--	------------	-----------

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

Детали третьего типа	антифриз, хладагент, аккумуляторная жидкость, все виды предохранителей, стекла, лампочки, ремни, изделия из ткани и кожи, стеклоочистители, все виды шайб, форсунки, уплотнители, плунжеры, другие прокладки, все виды шлангов, заглушки, хомуты.	Детали и узлы, материалы этого типа не подлежат гарантийному обслуживанию и ремонту
Срок гарантийного ремонта и обслуживания деталей и узлов в сборе, не вошедших в данную таблицу, такой же, как и у целого автомобиля		

Постановление компании Шэньси об обязательном обслуживании нового автомобиля

1. Обязательный осмотр и периодический осмотр.

Обязательный осмотр и периодический осмотр автомобиля осуществляется в целях профилактики изнашивания деталей при начальной эксплуатации автомобиля, появления заусениц и попадания вредных примесей, ослабления деталей различных соединений. Кроме того, чтобы снизить риск возникновения неполадок, повысить надежность эксплуатации автомобиля, привести автомобиль в оптимальное рабочее состояние, продлить срок эксплуатации, сохранить экономическую прибыль потребителя, сохранить репутацию компании Шэньси. После прохождения новым автомобилем определенного временного периода, при прохождении определенного установленного пробега от потребителя требуется предоставить автомобиль на СТО компании Шэньси, расположенную в месте обслуживания клиента, для обязательного осмотра и обслуживания, где в установленном порядке примут все необходимые меры по обслуживанию автомобиля.

Обязательный осмотр и обслуживание являются одним из видов гарантийных услуг. Расходы за рабочее время обязательного обслуживания несет компания Шэньси, а расходы на масло и другие расходные материалы несет клиент.

Если речь идет об автомобилях, экспортируемых в Российскую Федерацию, то по требованию покупателей для автомобилей, отправленных в Хоргос, Маньчжурию и другие регионы в зимний период (с сентября 2008 г по март 2009 г) необходимо в пункте назначения заменить масла и смазку на низкотемпературные. Расходы за рабочее время и смазочные материалы несет компания Шэньси, а для клиента это безвозмездная услуга.

При наличии обязательного осмотра и обслуживания в случае, если потребитель проводил их в неустановленные сроки, его автомобиль теряет право на дальнейшее «гарантийное обслуживание и ремонт».

После обязательного гарантийного обслуживания через каждые 10000 км необходимо проходить периодический осмотр на специальных СТО компании Шэньси. Основные пункты периодического обслуживания, снижающие вероятность неполадок автомобиля: осмотр, защита и устранение угрозы неполадок. Конкретные пункты осмотра автомобиля зависят от его реального состояния, они утверждаются по соглашению СТО и владельца автомобиля. В случае, если потребитель проводил осмотр в неустановленные сроки, его автомобиль теряет право на дальнейшее «гарантийное обслуживание и ремонт».

2. Протоколирование обязательного и периодического обслуживания и ремонта.

После прохождения автомобилем обязательного или периодического обслуживания и ремонта СТО/сервисный центр заполняет «гарантийный талон на автомобиль компании Шэньси», а также «регистрационную форму на оказание гарантийного обслуживания», находящиеся в «Руководстве по гарантийному обслуживанию и ремонту». Кроме того, это является одним из оснований для

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

дальнейшего гарантийного обслуживания и ремонта автомобиля.

3. Условия для получения обязательного и периодического гарантийного обслуживания и ремонта.

3.1. Основанием является наличие действующего «Руководства по гарантийному обслуживанию и ремонту компании Шэньси». Первичная запись о гарантийном обслуживании должна соответствовать реальному автомобилю. Кроме того, в первичной записи о гарантийном обслуживании не должно быть исправлений.

3.2. Обязательное гарантийное обслуживание должно проводиться при пробеге автомобиля 2000-4000 км.

3.3. Периодический гарантийный осмотр должен проводиться после обязательного гарантийного осмотра, при пробеге автомобиля каждые 10000 км.

3.4. Пломба на гибком вале одометра не должна быть повреждена.

4. Содержание операций при обязательном гарантийном обслуживании

4.1. Двигатель

4.1.1. Прочистите фильтр-элемент воздушного фильтра

4.1.2. Прочистите топливный фильтр грубой очистки

4.1.3. Замените фильтр-элемент топливного фильтра тонкой очистки

4.1.4. Замените фильтр машинного масла

4.1.5. Замените машинное масло двигателя

4.1.6. Проверьте и отрегулируйте пятно контакта клапанов

4.1.7. Проверьте и отрегулируйте угол опережения впрыска

4.1.8. Проверьте и отрегулируйте пониженные скорости двигателя

4.1.9. Проверьте давление машинного масла, проверьте температуру жидкостей, проверьте двигатель на наличие посторонних шумов

4.1.10. Зафиксируйте болты всех соединений двигателя, а также места соединений с трубопроводами и шлангами

4.1.11. Отрегулируйте натяжной ролик, отрегулируйте натяжение ремня до требуемого.

4.1.12. Залейте смазку в смазочное отверстие насоса

4.2. Сцепление

4.2.1. Проверьте и отрегулируйте свободный ход педали сцепления. Проверьте пятно контакта выжимного/разделительного подшипника

4.2.2. Проверьте, до конца ли выжимается сцепление, проверьте стабильность сцепления, проверьте, нет ли пробуксовки

4.2.3. Смажьте втулку выжимного подшипника

4.2.4. Смажьте замок сцепления

4.2.5. Смажьте вал педали сцепления

4.2.6. Проверьте гидравлическую жидкость в сцеплении

4.3. КПП

4.3.1. Замените масло в КПП

4.3.2. Прочистите сетку фильтра редукционного клапана (КПП **Fuller**)

4.3.3. Проверьте работу рычага смены скоростей (КПП **Fuller**)

4.3.4. Заверните крепежные болты КПП

4.4. Раздаточная коробка

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

4.4.1. Замените масло в раздаточной коробке

4.4.2. Прочистите вентиляционные отверстия в раздаточной коробке

4.5. Ведущий мост

4.5.1. Замените смазку в боковом и главном редукторе ведущего моста.

Смажьте кулачковый вал и регулировочное плечо пятна контакта тормозов.

4.5.2. Проверьте и прочистите вентиляционные отверстия ведущего моста

4.6. Передний мост (ось)

4.6.1. Проверьте смазку ступицы колес

4.6.2. Смажьте шаровый палец рулевого управления (на переднем ведущем мосту 2 положения «верхнее» и «нижнее» шарового пальца рулевого управления) и регулировочное плечо пятна контакта передних тормозов, а также кулачковый вал.

4.6.3. Проверьте и отрегулируйте передние колеса и сход/развал

4.6.4. Смените смазку главного и бортового редуктора

4.6.5. Проверьте и прочистите вентиляционные отверстия корпуса главного редуктора

4.7. Приводной вал

4.7.1. Смажьте предохранительную втулку приводного вала и подшипник. Зафиксируйте соединительные болты приводного вала.

4.8. Система рулевого управления

4.8.1. Прочистите фильтр для гидравлической жидкости рулевого управления. Замените гидравлическую жидкость рулевого управления

4.8.2. Проверьте люфт в рулевых тягах Закрепите фиксирующие болты

4.9. Тормозная система

4.9.1. Проверьте и отрегулируйте пятна контактов передних, средних и задних тормозных дисков

4.10. Система электроприборов

4.10.1. Проверьте работу всех фар, ламп, приборов

4.10.2. Проверьте зарядку генератора

4.10.3. Проверьте состояние, долю и уровень электролита в аккумуляторе

4.10.4. Проверьте работу индикатора электронного тахометра

4.11. Шасси

4.11.1. Смажьте все пальцы и втулки стальных рессор

4.11.2. Смажьте кронштейн амортизатора

4.11.3. Смажьте систему смены передач

4.11.4. Смажьте буксирный крюк и седло

4.11.5. Проверьте смазку подшипника оси балансира

4.11.6. Проверьте пятно контакта между рессорами балансировочной подвески и ползуном, проверьте смазку ползуна

4.11.7. Зафиксируйте болты кронштейна рессоры и передние и задние стремянки

4.11.8. Проверьте и затяните гайки колес

4.12. Кабина

4.12.1. Смажьте петли дверей кабины

4.12.2. Проверьте фиксирующий винт откидного механизма

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

4.12.3. Проверьте уровень масла в насосе откидного механизма, а также герметичность насоса и шлангов

4.12.4. Проверьте надежность фиксатора крепления кабины

4.13. Система подъема у самосвалов

4.13.1. Проверьте, чтобы время подъема или разгрузки не превышало 20 секунд

4.13.2. Проверьте уровень гидравлической жидкости, спуск воздуха

4.13.3. Зафиксируйте все переходники шлангов и труб с клапанами, насосами и баком с гидравлической жидкостью. Устраните течи.

4.13.4. Закрепите фиксаторные болты клапанов, насосов, баков, все соединительные болты, а также U образные болты надрамника

4.13.5. Смажьте или добавьте смазки в те места, которым требуется смазка: приводной вал КОМа, петли баков, петли качающегося плеча

4.13.6. Проверьте и отрегулируйте механизм открывания бортов

4.14. Снаряженный автомобиль

4.14.1. После окончания всех вышеописанных работ, проведите в порядок и прочистите автомобиль снаружи. Обеспечьте чистоту автомобиля

4.14.2. После проверки автомобиля и тестирования, убедившись, что автомобиль соответствует стандартам, можно передать его потребителю.

5. Нормы на использование масел, смазок и гидравлической жидкости во время обязательного обслуживания

5.1. Разрешена замена низкокачественного масла, смазки и жидкости на смазки лучшего качества. Масла, смазки и жидкости разного качества смешивать запрещено.

5.2. При обязательном техническом обслуживании необходимо преимущественно выбирать многофункциональные смазочные материалы

5.3. Марки для работы с каждым узлом и количество (см. Таблицы 5.3 а, 5.3.б)

Таблица 5.3 а

Узел	Наименование, а также стандарт и марка	Марка		Количество (L)
		Зимний период	Летний период	

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

Двигатель	Серия Вэйчай WD415	Дизель GB11122-1997	CF 5W/30	CF 15W/40	19
	Серия Вэйчай WD615				24
	Серия Вэйчай WD12				24

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

	Серия Вэйчай WP10	SAEJ 183 SAEJ 300 дизель	CH 5W/30	CH 15W/40	32
	Серия Вэйчай WP12				36
	Юйчай YC6112ZLQ YC6108ZLQB YC6A240-20	Дизель GB11122-1997	CF 5W/30	CF 15W/40	21.3 19 19
	Шанчай D6114				22.4

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

T6114Z _L Q3B	СЕС 20087 Специальное машинное масло для двигателя со специальным сжатым природным газом	Специальное низкотемператур ное машинное масло CNG (Великая Стена или Хайлянь) CD 10W/40	Специальное машинное масло CNG (Великая Стена или Хайлянь) CD 15W/40	24
Камминз ЕвроII ISM340E20 , ISM380E20 , ISM405E20 , ISM440E20 Камминз Евро III ISMe340 30, ISMe385 30 ISMe420 30	Дизель SAEJ183 SAEJ300 GB11122-1997	CH 5W/30	CH 15W/40	26.5 до 34 Определить с помощью щупа
Камминз ISMe450	SAEJ 183 SAEJ 300 дизель	CH 5W/30	CH 15W/40	37
FAW CA6DF2-26-51	Дизель GB11122-1997	CD 5W/30	CD 15W/40	23

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

Таблица 5.3.б

Узел	Наименование	Марка и стандарт		Объем (L)	Комментарий
		Зимний период	Летний период		

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

Раздаточная коробка	VG1200	Трансмиссионное масло	<p>80 W /90 GL-5 Трансмиссионное масло для высоких нагрузок GB11122-1997 Соответствующая температура выше -26°C</p> <p>(в холодных регионах допустимо использовать при выше -40°C</p> <p>75 W/90 GL-5 Трансмиссионное масло для высоких нагрузок GB11122-1997)</p>	<p>85 W /90 GL-5 Трансмиссионное масло для высоких нагрузок GB11122-1997 (Соответствующая температура выше -12°C)</p>	4.5	
---------------------	--------	-----------------------	--	---	-----	--

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

	ZQC800				4.5	
	ZQC2000				10	

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

STY ведущий мост	Передний 1-ый мост	Главный редуктор	Трансмиссионное масло	80 W /90 GL-5 Трансмиссионное масло для сверхвысоких нагрузок GB11122-1997 Соответствующая температура выше -26°C (в холодных регионах допустимо использовать при выше -40°C 75 W GL-5 Трансмиссионное масло для сверхвысоких нагрузок GB11122-1997)	85 W /90GL-5 Трансмиссионное масло для сверхвысоких нагрузок GB11122-1997	6	
		Бортовой редуктор				2	С каждой стороны
	Передний 2-ой мост	Главный редуктор				8.3	
		Бортовой редуктор				2	С каждой стороны
	Задний 1-ый мост	Главный редуктор				8.3	
		Бортовой редуктор				2	С каждой стороны
	Задний 2-ой мост	Главный редуктор				6	

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

		Бортовой редуктор				2	С каждой стороны
Мост Чжунсинь	Первый задний мост					15	
	Второй задний мост					11	
Мост Дунфэн	EQ153 главный редуктор					12	
Серия MAN Одноступенчатый мост	450 главный редуктор заднего ведущего моста					20	
	485 главный редуктор заднего ведущего моста					20	

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

	469 главный редуктор заднего ведущего моста				14	
	469 главный редуктор среднего ведущего моста				18.3	
	Все марки бортового редуктора серии MAN одноступенчатого моста				1.1	С каждой стороны
Кронштейн оси балансира					1.6	С каждой стороны
Маслосборник усилителя руля		Гидравлическая жидкость	L-HV32 низкотемпературная гидравлическая жидкость GB11118.1-94		3.5	
Оборудование для откидывания кабины					0.34	

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

Подъемник для запасного колеса (для военной техники)			3	
Система охлаждения	Охлаждающая жидкость с длительным антикоррозийным и антифризным эффектом (используется в течение года), SH0521-92 антифриз с длительным эффектом на весь год для высоких нагрузок		40	
	Для низкотемпературных районов используется низкотемпературный антифриз -45		40	
Гидравлическая система сцепления	синтетическая тормозная жидкость №719 GB12981.2003		0.8	
Система лебедки (для военных автомобилей)	Смазка	N460 промышленная трансмиссионная смазка	6	
	Рабочая жидкость	УН-10 авиационная гидравлическая жидкость (зимний период) N46 противоизносная гидравлическая жидкость (летний период)	170	

5.4. Норма и марка смазки для каждого узла (см. Таблицу)

№	Узел	Способ добавления		Марка смазки

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

1	Отверстие для смазки подшипника гидронасоса	Шприц для смазки	120g	2#смазка на литиевой основе (GB/T5671-1995)
---	---	------------------	------	---

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

6	Вилка вала рулевого управления рулевое управление			
---	--	--	--	--

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

15	Отверстие для смазки нижнего кронштейна амортизатора	Нанесение смазки		
24	Направляющая втулка тормозного клапана			

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси»

5.5. Прочее

№	Узел	Способ добавления	Количество	Марка смазки

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

1	Клемма	Нанесение смазки	По необходимости	№2 Промышленные вазелин (SH0039-90)
3	Боковина и задняя рессора			Loctite 767 антизадирная

Постановление Шэньси о менеджменте постпродажной технической поддержки

1. Цель

Гарантировать/обеспечить понимание возможностей, особенностей, правил эксплуатации и обслуживания нашей продукции покупателями, дилерами и обслуживающим персоналом. При столкновении с трудностями вы могли получить техническую поддержку, а также все необходимые технические материалы для продажи, обслуживания и эксплуатации нашей продукции.

2. Сфера применения

Используется при обслуживании продаж продукции компании Шэньси, а также при оказании технической поддержки при эксплуатации продукции.

3. Ответственность и полномочия

3.1. Ответственность НИИ по автомобильной инженерии

3.1.1. Ответственны за предоставление компаниям-дилерам ООО экспортно-импортной компании Шэньси каталога для ознакомления с продукцией для постпродажного обслуживания (с диском), инструкции по эксплуатации (с диском), руководства по улучшению продукции, каталога запчастей и др. технических материалов.

3.1.2. Ответственны за предоставление потребителям, продавцам, обслуживающему персоналу консультаций по техническим вопросам.

3.1.3. Ответственны за предоставление потребителям, продавцам, обслуживающему персоналу информации об улучшении качества новой продукции, об усовершенствовании продукции.

3.2. Обязанности отдела по техническому обслуживанию иностранных потребителей.

3.2.1. Несет ответственность за выдачу необходимых технических материалов по постпродажному обслуживанию.

3.2.2. Несет ответственность за планирование, организацию и проведение работы по повышению квалификации по эксплуатации и техническому обслуживанию продукции.

3.2.3. Несет ответственность за предоставление потребителям, продавцам, обслуживающему персоналу консультаций по техническим вопросам.

3.2.4. Обязаны печатать, издавать и распространять руководство по уходу и обслуживанию продукции, материалы по повышению квалификации и т.п.

3.2.5. Обязаны консультировать по вопросам менеджмента обслуживания.

3.2.6. Обязаны предоставлять обслуживающему персоналу (включая и станции спецобслуживания) техническую поддержку по ремонту и обслуживанию вышедших из строя элементов, включая как непосредственное руководство на месте, консультации по обслуживанию и ремонту, так и повышение квалификации по вопросам технического обслуживания и ремонта.

4. Порядок работы.

4.1. Повышение квалификации потребителей.

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

4.1.1. Основное содержание курсов по повышению квалификации потребителей должно включать следующее: лекции по ознакомлению с продукцией, распространение стандартов обслуживания, повышение квалификации по менеджменту обслуживания, повышение квалификации по вопросам технического обслуживания и ремонта неполадок.

4.1.2. Лекции по ознакомлению с продукцией собираются по предложениям, выдвинутым подразделениями системы продаж и обслуживания. По вопросам технического обслуживания должны принять меры и запротоколировать.

4.1.3. Повышение квалификации по вопросам менеджмента обслуживания планируются, организуются и проводятся (с обязательным протоколированием) Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей. Главные слушатели курсов – это сотрудники системы продаж и обслуживания ООО экспортно-импортной компании Шэньси, а также для центров спецобслуживания.

4.1.4. Курсы повышения квалификации по вопросам эксплуатации и ремонта проводятся по предложению отделов сбыта, зарубежных дилеров, зарубежных сервисных центров, а также покупателей. Организация, проведение и протоколирование осуществляется отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей.

4.2. Консультирование по техническим вопросам.

4.2.1. При возникновении у потребителей вопросов, связанных с продукцией и сервисным обслуживанием, каждый сотрудник из системы продаж и обслуживания экспортно-импортной компании Шэньси обязан дать на него ответ или разъяснения. Если данный сотрудник не может дать ответ, он обязан объясниться с клиентом, расспросить его о случившемся, записать контактные данные клиента и попросить его немного подождать, затем немедленно связаться со специалистом, чтобы он дал ответ клиенту. Либо данный сотрудник должен сам просмотреть необходимые материалы и проконсультироваться с соответствующим подразделением, после чего сразу же связаться с клиентом и дать ему ответ. Сотрудник должен убедиться, чтобы ответ и разъяснения на поставленный вопрос удовлетворили клиента.

4.2.2. Основные организации для предоставления консультаций по техническим вопросам - это Отдел по исследованию и разработке продукции компании Шэньси, отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей ООО экспортно-импортной компании Шэньси, отдел маркетинга и отдел сбыта.

4.3. Предоставление технической информации

4.3.1. НИИ по автомобильной инженерии несут ответственность за разработку инструкций по эксплуатации, каталогов комплектующих. ООО экспортно-импортная компания Шэньси ответственна за перевод и печать инструкций по эксплуатации, **руководств по обслуживанию** и уходу, каталогов комплектующих и запчастей и т.п. Инструкции по эксплуатации, руководства по обслуживанию и уходу, каталоги комплектующих и запчастей и другие материалы хранятся на складе ООО экспортно-импортная компания Шэньси и при необходимости выдаются потребителям.

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

4.3.2. Для тех узлов, которые произведены не компанией Шэньси, завод-изготовитель должен предоставить НИИ по автомобильной инженерии компании Шэньси, в центр по работе с клиентами компаний-продавцов, в Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей ООО экспортно-импортной компании Шэньси инструкции по эксплуатации и обслуживанию, каталог комплектующих, руководство по ремонту и другие технические материалы.

4.3.3. За разработку, производство, сборку и установку спецтехники несет ответственность завод-изготовитель спецтехники. ООО экспортно-импортной компании Шэньси несет ответственность за реализацию спецтехники. Инструкция по эксплуатации и обслуживанию, каталог комплектующих, руководство по ремонту и другие технические материалы по установленному спецоборудованию разрабатывается заводом-изготовителем спецтехники. Кроме того, все эти материалы предоставляются НИИ по автомобильной инженерии компании Шэньси, в центр по работе с клиентами компаний-продавцов, в отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей ООО экспортно-импортной компании Шэньси.

4.3.4. НИИ по автомобильной инженерии компании Шэньси несет ответственность за предоставление в отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей ООО экспортно-импортной компании Шэньси информации о технических условиях продукции, технических характеристиках, техническую информацию о модификациях и переоборудовании проданной продукции и другие материалы. Эту информацию Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей при необходимости предоставляет продавцам, обслуживающему персоналу и потребителю.

5. Протокол «Протокол повышения квалификации клиента».

Способ управления информацией о качестве продукции после продажи

1. Цель

Своевременная и четкая подача информации о качестве продукции после ее продажи. Стимулирование улучшения и повышения качества продукции.

2. Сфера применения

Управление информацией о качестве продукции и автомобиля на протяжении всего периода его перемещения после продажи из компании Шэньси.

3. Ответственность и ход работы.

3.1. Центры по спецобслуживанию компании Шэньси ответственны за ведение протокола обо всех произошедших неисправностях и претензиях, связанных с качеством продукции, на протяжении всего периода его перемещения после продажи. Кроме того, они обязаны в определенные сроки передать информацию в отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей.

3.2. Отдел по управлению качеством продукции компании Шэньси проводит статистический анализ, подсчет и анализ информации, предоставленной по качеству уже проданной продукции. Кроме того, составляет «Отчет о качестве проданной продукции» и предоставляет доклад в соответствующий отдел компании и руководству.

3.3. Отдел по управлению качеством продукции компании Шэньси на основании данных статистики по качеству уже проданной продукции принимает решение о необходимых мерах по улучшению качества продукции, организует и контролирует его реализацию, а также разрабатывает план повышения качества. Периодически предоставляет информацию об улучшениях по качеству в компании по продажам и экспортно-импортным компаниям, тем самым обеспечивая и облегчая обратную связь с клиентом отделов продаж. Это хороший маркетинговый ход.

Нормы управления постпродажным гарантийным обслуживанием и ремонтом

1. Цель

Регламентация мер и действий для проведения постпродажного гарантийного обслуживания и ремонта автомобилей Шэньси. Гарантия высокоэффективного развития и регламентация работы по проведению постпродажного гарантийного обслуживания и ремонта автомобилей и продукции компании Шэньси.

2. Сфера применения

Используется для управления деятельностью при проведении постпродажного гарантийного обслуживания и ремонта автомобилей и продукции компании Шэньси.

3. Ответственность

3.1. Постпродажное обслуживание автомобилей проводит управление системой устранения неполадок на месте, т.е., если с автомобиль или продукция компании Шэньси выйдет из строя, то Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси обязан принять меры для устранения неполадки и гарантийному ремонту. Ответственность за управление обслуживанием, согласование работ несет зарубежный офис ООО экспортно-импортной компании Шэньси, в чьем ведомстве (на чьей территории) произошла неполадка, или представительство.

3.2. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей, зарубежный офис ответственны за планирование, координацию и управление постпродажным обслуживанием, а также за техническую поддержку.

3.3. Отдел по экспорту комплектующих несет ответственность за поставку комплектующих для постпродажного обслуживания (реализация). Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей несет ответственность за предоставление комплектующих и услуг в чрезвычайных ситуациях.

3.4. Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси несет ответственность за проведение конкретных действий по постпродажному гарантийному ремонту и обслуживанию и за результат проделанной работы.

3.5. Зарубежный офис несет ответственность за осуществление контроля над действиями Зарубежного центра спецобслуживания компании Шэньси по гарантийному ремонту и обслуживанию. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей ответственен за планирование и согласование работы Зарубежного офиса, представительства и СТО.

3.6. Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси несет ответственность за проверку и урегулирование (или выдвигает предложение для урегулирования) различных видов нарушений (неправомерных действий) в процессе обслуживания продукции компании Шэньси.

3.7. Отдел по постпродажному обслуживанию ООО экспортно-импортной компании Шэньси несет полную ответственность за выявление и устранение неполадок продукции компании Шэньси (включая все детали и узлы) в течение всего гарантийного срока. Однако, если у компании, поставляющей двигателя, есть

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

своя сеть обслуживания, а у Зарубежного центра спецобслуживания компании Шэньси нет договора с ними, то для решения проблем с двигателем необходимо подать заявку местному дилеру Шэньси или в отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей для согласования.

4. Порядок работы

4.1. Обязательное гарантийное обслуживание

4.1.1. Обязательное гарантийное обслуживание должно проводиться при пробеге нового автомобиля Шэньси 2000 - 4000 км, согласно «Правилам прохождения обязательного осмотра новых автомобилей компании Шэньси».

4.1.2. Перед началом обязательного гарантийного осмотра Сервисный центр должен лично проверить автомобиль и «Гарантийный талон компании Шэньси», находящийся в «Руководстве по гарантийному обслуживанию». Убедиться, что автомобиль действительно является продуктом компании Шэньси и находится на обязательном гарантийном обслуживании.

4.1.3. Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси при проведении обязательного гарантийного обслуживания должен строго следовать «Правилам прохождения обязательного осмотра новых автомобилей компании Шэньси». После окончания работ по гарантийному обслуживанию необходимо аккуратно заполнить «Гарантийный талон компании Шэньси» и «Регистрационный бланк на гарантийное обслуживание», находящиеся в «Руководстве по гарантийному обслуживанию», а также «Квитанцию о постпродажном обслуживании» (два экземпляра: электронный и рукописный). Все графы документов должны быть аккуратно заполнены. Это является одним из доказательств при расчете затрат.

4.2. Периодический гарантийный осмотр.

4.2.1. После прохождения новым автомобилем обязательного гарантийного осмотра далее автомобиль по прохождении каждых 10000 км должен проходить периодический гарантийный осмотр на СТО.

4.2.2. Основная цель периодического гарантийного осмотра - это проверка, уход за автомобилем, устранение скрытых угроз, снижение рисков возникновения неполадок в автомобиле. Основное содержание работ по гарантийному периодическому обслуживанию зависит от фактического состояния автомобиля. Решается по соглашению клиента с сервисным центром.

4.2.3. После окончания работ по периодическому гарантийному обслуживанию необходимо аккуратно заполнить «Протокол гарантийного обслуживания в сервисном центре», находящийся в «Руководстве по гарантийному обслуживанию». «Регистрационный бланк на гарантийное обслуживание» является одним из доказательств прав владельца автомобиля на гарантийное обслуживание и ремонт.

4.3. Гарантийное обслуживание и ремонт

4.3.1. После продажи продукции компании Шэньси в пределах гарантийного срока, установленного «Нормами постпродажного гарантийного ремонта и обслуживания компании Шэньси», если автомобиль соответствует условиям и нормам гарантийного обслуживания и ремонта, компания Шэньси предоставляет гарантийное обслуживание и ремонт автомобиля.

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

4.3.2. После того, как центр по спецобслуживанию компании Шэньси убедится, что автомобиль соответствует всем требованиям гарантийного ремонта и обслуживания, он обязан согласно «Нормам постпродажного гарантийного ремонта и обслуживания компании Шэньси» провести проверку. Если автомобиль соответствует условиям и нормам гарантийного обслуживания и ремонта, центр в соответствии с нормами гарантийного обслуживания и ремонта, а также с девизом «Обслуживание с душой» предоставляет гарантийное обслуживание и ремонт автомобиля.

4.3.3. Потребители, подписавшие соглашения с центрами по спецобслуживанию и / или с продавцами, при получении гарантийного обслуживания обязаны предоставить сервисному центру компании Шэньси копию соглашения с центрами по спецобслуживанию и / или с продавцами. На основании норм, утвержденных в этом соглашении, сервисный центр компании Шэньси окажет потребителю гарантийный ремонт и обслуживание. Сервисный центр должен этот договор и заполненные документы о техническом обслуживании в электронном варианте отправить в Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси. Эти документы являются одним из доказательств при проверке затрат на обслуживание и ремонт.

4.3.4. После окончания работ по гарантийному обслуживанию необходимо аккуратно заполнить «Регистрационный бланк на гарантийное обслуживание», находящийся в «Руководстве по гарантийному обслуживанию». При этом в соответствии с требованиями «Норм по заполнению документов о постпродажном обслуживании, проверке отчетности, а также норм управления расчетами затрат» необходимо заполнить все виды документов об оказании услуг. В соответствии с нормами произвести необходимые расчеты и информацию отправить в Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси. Эти документы являются одним из доказательств при проверке затрат на обслуживание и ремонт.

4.4. Возмездный ремонт и обслуживание.

4.4.1. Возмездный (оплачиваемый) ремонт и обслуживание (ремонт и обслуживание, выходящие за рамки стандарта SQB75002) имеют право проводиться по имеющейся заявке (см. п. 4.10.2 настоящего стандарта). Кроме того, к заявке необходимо приложить Квитанцию о постпродажном обслуживании, копии всех документов, которые будут являться доказательствами расчета затрат.

4.4.2. Порядок утверждения затрат на возмездный ремонт и обслуживание производится в том же порядке, что и по стандарту о стандартном гарантийном обслуживании и ремонте SQB75002.

4.5. Сервис в аккредитованном месте (или по сопровождению)

4.5.1. Для клиентов, купивших партию автомобилей, по требованию клиента Зарубежный офис или зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси должен организовать свой или местный центр по спецобслуживанию и провести обслуживание в аккредитованном месте (или по сопровождению).

4.5.2. Зарубежный офис или Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси, организовавшие обслуживание в аккредитованном месте (или по сопровождению), должны предоставить Центру по спецобслуживанию,

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

оказывающему сервисные услуги, «Заявку на оказание командировочных работ на удаленном расстоянии, заявку на обслуживание в аккредитованном месте (или по сопровождению)» (Стандарт см. Приложение 2 настоящего стандарта).

4.5.3. Основное содержание работ по «обслуживанию в аккредитованном месте (или по сопровождению)» включает в себя: проведение повышения квалификации по эксплуатации и гарантийному ремонту и обслуживанию автомобилей; оказание помощи по правильной эксплуатации и необходимому обслуживанию автомобилей; оказание гарантийного ремонта и обслуживания в случае неполадок на начальном этапе использования автомобиля; консультативная поддержка.

4.5.4. После окончания работ по «обслуживанию в аккредитованном месте (или по сопровождению)» необходимо аккуратно заполнить «Протокол гарантийного обслуживания» и другие документы. Заполнение документов должно быть выполнено в двух экземплярах: как от руки, так и электронный вариант с сайта. Кроме того, необходимо приложить утвержденную форму «Заявки на оказание командировочных работ на удаленном расстоянии, заявку на обслуживание в аккредитованном месте (или по сопровождению)» и вместе с «Квитанцией о постпродажном обслуживании» и другими документами отправить в Зарубежный центр по спецобслуживанию.

4.6. Аварийно-спасательные услуги с выездом

4.6.1. Если у потребителя произошла неполадка с автомобилем, при этом нет возможности доставить автомобиль на СТО, система постпродажного обслуживания компании Шэньси предоставляет Аварийно-спасательные услуги.

4.6.2. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей, Зарубежный офис после принятия заявки от потребителя на проведение аварийно-спасательных работ должны немедленно вычислить ближайшую к месту аварии СТО для проведения аварийно-спасательных работ. Кроме того, необходимо составить протокол.

4.6.3. Зарубежный центр по спецобслуживанию компании Шэньси после принятия заявки от потребителя на проведение аварийно-спасательных работ должен немедленно организовать проведение аварийно-спасательной работы. Кроме того, необходимо отправить проект протокола в Зарубежный офис. Отчетность о проведении аварийно-спасательных работ в удаленном регионе или отчетность по межрегиональному обслуживанию составляется в соответствии с нормами п. 4.10.3.

4.6.4. Неполадки, произошедшие с автомобилем одновременно, или аналогичные неполадки, должны быть устранены одновременно командированными сотрудниками сервиса. После того как потребитель убедится, что все неполадки устранены, он должен расписаться в «Квитанции о постпродажном обслуживании».

4.6.5. Регламент для проведения аварийно-спасательных работ и командировки сотрудников следующий. Обычно командировются 1-2 сотрудника; при необходимости командировать 3 сотрудников подаётся заявка в Зарубежный офис; в случае реальной необходимости откомандировать более 3 сотрудников, необходимо подать заявку и получить разрешение в письменном виде от Отдела по техническому

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

обслуживанию иностранных потребителей и приложить «Квитанцию о постпродажном обслуживании».

4.7. Регламент урегулирования разногласий по гарантийному ремонту и обслуживанию вышедших из строя элементов, а также соответствующих претензий по обслуживанию.

4.7.1. Зарубежный офис, представительство, а также Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей являются организациями, ответственными за планирование и урегулирование разногласий по гарантийному ремонту и обслуживанию вышедших из строя элементов, а также соответствующих претензий по обслуживанию, кроме того, они ответственны за результат по урегулированию. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей является ведущей организацией, ответственной за управление, согласование и урегулирование разногласий по гарантийному ремонту и обслуживанию вышедших из строя элементов, а также соответствующих претензий по обслуживанию.

4.7.2. Каждая организация, Зарубежный офис, представительство, а также Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей, получившие заявку от потребителя на обслуживание и ремонт автомобиля, должны немедленно запротokolировать и согласовать ее с сервисным центром, а также осуществлять контроль на протяжении всего процесса обслуживания и устранения неполадки. Они должны гарантировать своевременное, эффективное и качественное обслуживание клиента.

4.7.3. Если сервисный центр в процессе предоставления сервисных услуг потребителю столкнется с техническими трудностями по ремонту или с недостатком запчастей, то Зарубежный офис, представительство, а также Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей обязаны урегулировать этот вопрос и оказать ему поддержку.

4.7.4. Все разногласия, возникшие между потребителем и сервисным центром в процессе ремонта и обслуживания автомобиля, как то: ответственность за выход из строя, возмещение убытков и т.д., решаются Зарубежным офисом, представительством, а также Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей.

4.7.5. Зарубежный офис, представительство, а также Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей при урегулировании конфликта по обслуживанию должны всё запротokolировать в хронологическом порядке. Решение по урегулированию конфликта должно быть задокументировано и сдано в архив.

4.8. Нормы инспектирования и надзора за сервисом.

4.8.1. Зарубежный офис, представительство обязаны в соответствии с фактической ситуацией на подведомственных им СТО не реже, чем один раз в два месяца посещать, инспектировать, контролировать обслуживание на подведомственных им СТО.

4.8.2. Зарубежный офис, представительство в случае возникновения претензий по обслуживанию в ходе инспекции обязаны все подробно запротokolировать. Затем провести изучение ситуации на СТО и принять план по необходимым мерам для улучшения обслуживания. Протокол должен быть подписан

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

ответственным лицом СТО.

4.8.3. Зарубежный офис, представительство обязаны контролировать, проверять и записывать проведение мероприятий, направленных на улучшение обслуживания. Протокол должен быть подписан ответственным лицом СТО.

4.8.4. Зарубежный офис, представительство в конце каждого квартала обязаны подвести итоги проверок работы СТО, а результаты направить в Отдел управления сервисом центра по работе с клиентами.

4.8.5. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей обязан контролировать и корректировать урегулирование вопросов, возникающих в процессе управления сервисом между Зарубежным офисом, представительством и СТО. Кроме того, на основании протоколов принимать решения об урегулировании или выдвигать предложения по урегулированию конфликта.

4.9. Нормы применения штрафных санкций при совершении противоправных действий в процессе постпродажного обслуживания.

4.9.1. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей несет ответственность за наложение штрафных санкций при совершении противоправных действий в процессе постпродажного обслуживания. Он является ведущим подразделением, проверяющим и контролирующим поступление жалоб при совершении противоправных действий в процессе постпродажного обслуживания, а также органом, контролирующим реальные результаты обслуживания.

4.9.2. Совершение противоправных действий в процессе постпродажного обслуживания включает в себя следующее: различные виды действий в процессе постпродажного обслуживания, нарушающие обслуживание, совершаемые как обслуживающим персоналом, так и менеджерами; различные виды действий в системе продаж и обслуживания, нарушающие обслуживание, совершаемые как организациями, так и подразделениями.

4.9.3. При выявлении Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей нарушений или жалоб на нарушение в процессе обслуживания, либо нарушений санкций руководства различных уровней необходимо провести проверку и найти решение для урегулирования проблемы или выдвинуть предложение для решения конфликта. Решение и предложение должны быть рассмотрены директором/управляющим Отдела по техническому обслуживанию иностранных потребителей, затем передано на утверждение компетентному заместителю генерального директора ООО экспортно-импортной компании Шэньси. После его ратификации решение или предложение вступает в силу.

4.9.4. При несогласии лица, на которое наложены штрафные санкции, с решением о штрафных санкциях, оно имеет право в письменном виде подать заявление о повторном рассмотрении на имя генерального директора ООО экспортно-импортной компании Шэньси. При несогласии лица, на которое наложены штрафные санкции, с решением повторного рассмотрения о штрафных санкциях генерального директора ООО экспортно-импортной компании Шэньси, оно имеет право в письменном виде подать заявление об арбитраже на имя компетентного заместителя генерального директора ООО корпорации Шэньси. При

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

несогласии лица, на которое наложены штрафные санкции, с решением заместителя генерального директора Автомобильной группы Шэньси оно (лицо) имеет право в письменном виде подать заявление об арбитраже в местный арбитражный суд.

4.9.5. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей при урегулировании конфликта по обслуживанию должен все запротоколировать в хронологическом порядке. Решение по урегулированию конфликта должно быть задокументировано и сдано в архив.

4.10. Нормы, устанавливающие компетенцию на ратификацию гарантийного ремонта и обслуживания.

4.10.1. Решение о замене детали, вышедшей из строя, находящейся на гарантийном ремонте и обслуживании, должно быть ратифицировано техническими экспертами по качеству Отдела по техническому обслуживанию иностранных потребителей компании Шэньси, кроме того, ратификация на замену детали должна быть проведена в соответствии с ниже приведенной схемой.

1). Замена узлов и деталей одного автомобиля, включая ремонт (расчет производится исходя из стоимости убытков, зд. и далее), в пределах 1000 юаней утверждается начальником СТО Зарубежного центра по спецобслуживанию компании Шэньси. При этом как для запчастей, используемых при гарантийном ремонте и обслуживании, так и для покупки необходимо заполнить «Заявку на гарантийный сервис и обслуживание и запчасти компании Шэньси» (см. Приложение 3). По факсу отправить заявку в местный Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей на утверждение, предоставление деталей или для утверждения покупки необходимых деталей. (Требования к самостоятельной закупке деталей см. SQB75002.801. см. ниже).

2. Замена узлов и деталей одного автомобиля, включая ремонт, в пределах 1000 - 5000 юаней утверждается компетентными органами Зарубежного офиса или представительства при наличии письменной «Заявки на гарантийный сервис, обслуживание и запчасти компании Шэньси» (в электронном варианте) от Сервисного центра. Сервисный центр после получения ратификации «Заявки на гарантийный сервис, обслуживание и запчасти компании Шэньси» обязан приложить ее к «Квитанции о постпродажном обслуживании», которые будут являться свидетельствами при расчете и при возмещении затрат.

3. Замена узлов и деталей одного автомобиля, включая ремонт, в пределах 5000 - 30000 юаней утверждается компетентными органами Зарубежного офиса или представительства при наличии письменной «Заявки на гарантийный сервис и обслуживание и запчасти компании Шэньси» (в электронном варианте) от Сервисного центра. После утверждения заявки компетентными органами Зарубежного офиса или представительства, заявка в соответствии со всеми процедурами направляется в Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей на утверждение и рассмотрение, а затем на утверждение гендиректору ООО экспортно-импортной компании

Шэньси. Сервисный центр после получения ратификации «Заявки на гарантийный сервис и обслуживание и запчасти компании Шэньси» обязан приложить ее к «Квитанции о постпродажном обслуживании», которые будут являться свидетельствами при расчете и при возмещении затрат.

4. Замена узлов и деталей одного автомобиля, включая ремонт, превышающая 30000 юаней, утверждается сначала компетентными органами Отдела по техническому обслуживанию иностранных потребителей, а затем направляется на рассмотрение гендиректору ООО экспортно-импортной компании Шэньси и утверждение заместителю генерального директора по вопросам качества. Сервисный центр после получения ратификации «Заявки на гарантийный сервис и обслуживание и запчасти компании Шэньси» обязан приложить ее к «Квитанции о постпродажном обслуживании», которые будут являться свидетельствами при расчете и при возмещении затрат.

4.10.2. Нормы, устанавливающие компетенцию на утверждение возмездного (оплачиваемого) ремонта и обслуживания.

1. Для проведения возмездного постпродажного обслуживания, прежде всего необходима заявка клиента (отчет). Ратификация проводится в нижеследующем порядке (см. ниже). При этом Отчет/Заявка после ее утверждения прикладывается Сервисным центром к «Квитанции о постпродажном обслуживании», которые будут являться свидетельствами при расчете и при возмещении затрат.

2. Для офисов с годовым объемом продаж (устанавливается в документах компании) менее 300 автомобилей ежемесячно (средний) объем возмездных (оплачиваемых) услуг не превышающий 1500 юаней на автомобиль может осуществляться только 1 раз. Для офисов с годовым объемом продаж от 300 до 800 автомобилей ежемесячно (средний) объем возмездных (оплачиваемых) услуг не превышающий 1500 юаней за автомобиль может осуществляться не более 2 раз. Для офисов с годовым объемом продаж от 800 и выше автомобилей ежемесячно (средний) объем возмездных (оплачиваемых) услуг не превышающий 1500 юаней за автомобиль может осуществляться не более 3 раз.

Каждый Зарубежный офис при оказании возмездных (оплачиваемых) услуг должен получить согласие и подписи директора по сервису и начальника офиса в Отделе по техническому обслуживанию иностранных потребителей. При этом отдел по техническому обслуживанию готовит проект. Офисы соглашаются на проверку и оценку сервиса Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей.

3. Общий объем возмездных (оплачиваемых) услуг на один автомобиль в пределах 5000 юаней может проводиться только после рассмотрения и утверждения заявки от управления сервисом зарубежного офиса Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей.

4. Общий объем возмездных (оплачиваемых) услуг в пределах 5000 – 10000 юаней на один автомобиль может проводиться только после рассмотрения и утверждения заявки от Отдела по техническому обслуживанию иностранных потребителей Генеральным директором ООО экспортно-

импортной компании Шэньси.

5. Общий объем возмездных (оплачиваемых) услуг в пределах 10000 – 50000 юаней на один автомобиль может проводиться только после рассмотрения и утверждения заявки от Генерального директора ООО экспортно-импортной компании Шэньси Заместителем генерального директора по качеству компании Шэньси.

6. Общий объем возмездных (оплачиваемых) услуг на один автомобиль, превышающий 50000 юаней, может проводиться только после рассмотрения и утверждения заявки от Заместителя генерального директора по качеству компании Шэньси Генеральным директором компании Шэньси

4.10.3. Нормы, устанавливающие и обеспечивающие межрегиональный гарантийный ремонт и обслуживание. Под межрегиональным гарантийным ремонтом и обслуживанием понимается предоставление клиенту гарантийного ремонта и обслуживания за пределами территории действия местного сервисного центра по спецобслуживанию в случае выхода из строя автомобиля.

2. Межрегиональный постпродажный гарантийный ремонт и обслуживание планируется и регулируется Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей. В зависимости от фактической ситуации заполняется заявление на оказание межрегиональных услуг и направляется генеральному директору компании. В заявлении необходимо четко указать причину необходимости межрегионального обслуживания. Сервисный центр, предоставляющий обслуживание, должен приложить свидетельство о ратификации Отдела службы планирования к «Квитанции о постпродажном обслуживании» (выписанной за данные услуги), которые будут являться свидетельствами при расчете и при возмещении затрат.

4.11. Нормы, регламентирующие тяжелый гарантийный ремонт и обслуживание, а также специфический гарантийный ремонт и обслуживание.

4.1.11. Под тяжелым гарантийным ремонтом и обслуживанием, а также специфическим гарантийным ремонтом и обслуживанием понимается любое обслуживание в большом объеме, для которого необходимо согласование решения с Отделом по качеству, с техническим отделом компании, с производственным отделом и т.д.

4.11.2. Система постпродажного обслуживания компании Шэньси в процессе оказания услуг по постпродажному обслуживанию, если трудно доказать ответственность за качество, если возникли трудности с разработкой и утверждением проекта по техническому улучшению, если есть проблемы с запчастями, а для реализации проекта по обслуживанию необходима поддержка соответствующих отделов компании. В таких случаях Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей должен подать заявку в письменном виде на оказание содействия для решения проблемы в Отдел по качеству в Технический отдел, в Производственный отдел и т.д. (см. Приложение 4).

4.11.3. На основании заявки, поданной Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей, Отдел по качеству компании несет ответственность за определение ответственности по качеству в процессе выхода из строя автомобиля, а также за разграничение ответственности. Технический

отдел несет ответственность за разработку или помощь в разработке проекта по техническому усовершенствованию, а также за рассмотрение и утверждение проекта, оказание помощи в процессе его реализации. Производственный отдел компании несет ответственность за выпуск проекта по изготовлению деталей, необходимых для оказания ремонта и обслуживания (речь идет только о деталях собственного производства), а также контролирует его реализацию.

4.11.4. Отдел по техническому обслуживанию иностранных потребителей Экспортно-импортной компании несет ответственность за распоряжение по реализации и управление тяжелым гарантийным ремонтом и обслуживанием и специфическим гарантийным ремонтом и обслуживанием, а также за результат проведения гарантийного ремонта и обслуживания.

5. Нормы по комплексному управлению сервисом поставки запчастей, комплектующих, узлов в сборе.

5.1. Поставки запчастей, комплектующих и узлов в сборе распределяются и планируются Зарубежным офисом и Отделом по техническому обслуживанию иностранных потребителей. Чтобы гарантировать своевременный и эффективный ремонт неполадки транспортного средства, поставка должна формироваться из комплектующих, взамен вышедших из строя, от компании Шэньси и соответствующих комплектующих, взамен вышедших из строя от конкретного поставщика деталей.

5.2. Если поставка запчастей, комплектующих и узлов в сборе (включая независимые системы обслуживания) в процессе планирования и обслуживания превышает планируемые и необходимые сроки поставки, то органы (на любом уровне), занимающиеся планированием, управлением и обслуживанием, имеют право устранить неполадку, а расходы, связанные с ее устранением, компенсирует Поставщик. Кроме того, на поставщика налагается штраф, составляющий 1 или 2 цены соответствующих затрат на устранение неполадки.

6. Обязанности по управлению сервисом Зарубежных представительств и Зарубежных офисов ООО экспортно-импортной компании Шэньси.

6.1. Содействовать распространению политики по постпродажному обслуживанию компании Шэньси за рубежом. Воспитывать верных потребителей и сотрудников сервисных центров.

6.2. Нести ответственность за планирование, согласование и управление работой по постпродажному обслуживанию компании Шэньси на подведомственной им территории.

6.3. Нести ответственность за руководство, контроль и управление работой, а также за оценку или мнение по оценке работы Сервисных центров компании Шэньси на подведомственной им территории. Отвечать за организацию Сервисными центрами курсов повышения квалификации потребителей на подведомственной им территории по вопросам эксплуатации, ремонту и обслуживанию.

6.4. Нести ответственность за согласование на месте и оказание крупных сервисных услуг, а также за отчетность. В настоящей статье под оказанием «крупной сервисной услуги» понимаются услуги, оказавшие большое влияние на рынок услуг и продукции компании Шэньси, или услуги, которые повлекли за собой большие

Стандарт предприятия «Автомобильная группа Шэньси

экономические убытки компании Шэньси.

6.5. Отвечать за планирование, создание и улучшение сети по сервисному обслуживанию компании Шэньси на подведомственной им территории.

6.6. Нести ответственность за предоставление в письменном виде итогового годового отчета о сервисной работе подведомственной им территории. Кроме того, отвечать за оценку годовой работы Сервисных центров подведомственной им территории и выдвижение предложений по премированию или наложению взысканий.

6.7. Нести ответственность за все виды сервиса, за меры по управлению сервисом и за ведение документации.

7. Покупка автомобилей по контракту в пределах страны. Особые нормы эксплуатации транспортного средства за пределами страны.

Если покупка автомобиля совершена по контракту в пределах страны, а эксплуатация транспортного средства происходит за пределами страны, то, Система обслуживания компании Шэньси предоставляет компенсацию за работы по гарантийному ремонту и уходу за автомобилем за пределами страны, несет расходы по обслуживанию автомобиля (в случае, если автомобиль находился на гарантийном обслуживании). Исключение составляют особые договоры или соглашения на сервисное обслуживание.

8. Необходимая документация/документация по поддержке

«Нормы по гарантийному постпродажному обслуживанию и ремонту продукции компании Шэньси»;

«Нормы по гарантийному постпродажному обслуживанию прохождения обязательного осмотра новых автомобилей компании Шэньси»;

«Нормы по гарантийному постпродажному обслуживанию прохождения обязательного осмотра новых военных автомобилей компании Шэньси»

9. Протоколы

«Квитанции о постпродажном обслуживании» и Приложения к ней;

«Бланк регистрации планирования услуг компании Шэньси»;

«Заявки на оказание командировочных работ на удаленном расстоянии и на обслуживание в аккредитованном месте (или по сопровождению»;

«Бланк заявки на отчет по проекту на гарантийное обслуживание и ремонт, а также на комплектующие»;

«Бланк заявки на оказание поддержки для оказания услуг по крупному ремонту, специфических услуг на гарантийное обслуживание и ремонт»;