**НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Стандарт организации СТО 10.2-05 «Работа с претензиями в гарантийный период эксплуатации» (далее – стандарт) устанавливает порядок действий при выявлении несоответствующей продукции у потребителя в гарантийный период эксплуатации, а также эскалацию проблем, связанных с несоответствующей продукцией в Обществе с ограниченной ответственностью «» (сокращенно ООО «», далее по тексту – Общество).

Требования настоящей процедуры распространяются на деятельность всех структурных подразделений Общества.

**ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

**Акт АГО –** акт гарантийного обслуживания**.**

**Анализ** – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

**Всплеск в гарантии (свыше двух, трех и двенадцати месяцев и до истечения гарантийного периода на автомобиль) –** резкое увеличение (в два и более раз по сравнению с предыдущим кварталом) количества случаев несоответствий в гарантии по одному виду несоответствий.

**Дефект –** невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

**Идентификация несоответствующей продукции –** присвоение несоответствующей продукции индекса (метки, маркировки, помещение на выделенное, индексированное место) с целью предотвращения ее непреднамеренного использования.

**Контроль –** процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

**КОМЭКС (Комиссия Экспертов – процедура компании RENAULT) -** процедура организации работы по компенсации гарантийных затрат, определение процента ответственности по гарантийным инцидентам.

**Метод Вэйбулла** – это распределение, которое используется при анализе надежности, например, для вычисления среднего времени наработки на отказ какого-либо устройства.

**Несоответствующая продукция –** продукция не удовлетворяющая требованиям НТД (продукция имеющая отклонения или произведенная в условиях не соответствующих нормам, указанным в НТД).

**ПКД** – план корректирующих действий

**Продукция** – результат процесса.

**СТО –** станция технического обслуживания.

**Утилизация несоответствующей продукции –** действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

**Эффект клиента –** описание несоответствия терминами клиента.

**NTF (no trouble found) –** бракование продукции потребителем по дефектному признаку, не подтверждённому в результате анализа, или несоответствию появившемуся по вине потребителя, при этом потребитель должен быть согласен с результатами анализа.

**1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

1.1 Информация по отказам в гарантийный период эксплуатации поступает через технологический портал потребителя.

Ответственный за мониторинг отказов в гарантии в технологическом портале – начальник СК. Периодичность мониторинга – ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

1.2. Оценка качества продукции в гарантии ведется по показателю IPTV (от англ. Items Per Thousand Vehicles) – количество дефектов по месяцу производства. Показатель оценивает количество дефектов на 1000 автомобилей. Оценка проводится по месяцу выпуска автомобилей с учетом их продаж и периода эксплуатации.

1.3. Месяц гарантийной эксплуатации (MIS -Month in Service) рассчитывается как количество месяцев между датой продажи автомобиля и датой предъявления автомобиля в ремонт (открытие заказ-наряда). Он ограничен пределами по периоду эксплуатации автомобиля согласно таблицы 1.

1.4. Нормативное значение дефектности в гарантии IPTV при 3MIS и 36MIS устанавливается в договоре поставки между Обществом и потребителем на текущий год. Данные значения принимаются в качестве целей по качеству на текущий год и подлежат анализу и пересмотру при рассмотрении высшим руководством на ежегодных совещаниях по качеству.

1.5. Данные по отказам в гарантии начальник СК вносит в «Базу отказов в гарантии» (ф. СТО 10.2-05-01) по информации из технологического портала потребителя. В момент поступления официальной претензии со стороны потребителя данные сравниваются с занесенными данными за предыдущий период в «Базе отказов в гарантии» и, при необходимости, вносятся корректировки.

«База отказов в гарантии» расположена на сервере предприятия \\SQL\docs\Soft (D)\ ПАПКИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ\ Качество\ Статистика\СТАТИСТИКА гарантии.

1.6. Если в данный момент реализуются корректирующие мероприятия по отказу в гарантии, то начальник СК отслеживает в «Базе отказов в гарантии» динамику данного дефекта с целью подтверждения результативности реализованных мероприятий.

1.7. Ежемесячно начальник СК формирует отчет по полученной информации с обработкой её путем построения графиков и диаграмм с использованием автоматизированных форм (метод Вейбулла):.

* + - * Выбрать модель а/м, дефект, провести разбивку по пробегу (0-1000 км, 1000 км-2000 км и т.д.) и кол-ву случаев попадания в эти интервалы, построить график, выбрать TOP дефектов.
* TOP дефектов отсортировать по региону бракования и СТО, выделить наиболее часто встречающиеся СТО, сделать вывод о наибольшем скоплении случаев на том или ином СТО.
* Отсортировать по месяцам бракования (сезонности).

На основании полученных данных разрабатывается Отчет по отказам в гарантии

(ф. СТО 10.2-05-02) по снижению уровня брака.

# Описание метода анализа «Распределение Вейбулла» приведено в таблице 2.

1.8. Ознакомление руководителей структурных подразделений с данными по гарантии осуществляется МФК в соответствии с СТП 10.2-01 «Процедура решения проблем по качеству» в рамках проведения совещаний по качеству.

1.9. При появлении новых видов отказов, выявлении тенденции роста отказов или незначительного отклонения тренда, резкого всплеска или превышении установленного норматива IPTV инициируется работа МФК, открывается запрос 8D согласно СТП 10.2-01 «Процедура решения проблем по качеству». Гарантийные дефекты с признаком несоответствия ключевых характеристик, влияющих на безопасность и функционирование, массовые и повторяющиеся дефекты с нерезультативными корректирующими действиями анализируются с применением инструмента «Отчет по циклу PDCA» (ф. СТО 10.3-01-01).

1.10. Отчеты по отказам гарантии после проведения совещания СМК (до 15 числа каждого месяца, следующего за отчетным периодом), вывешиваются инженером по качеству на информационный стенд в производство для ознакомления производственного персонала.

1.11. Если зарекламированная гарантийная деталь попадает в список возвращаемых изделий, инженер по качеству в обязательном порядке запрашивает с СТО зарекламированное изделие и, при необходимости, дополнительную информацию о несоответствии в виде подробного описания или его фотографии по контактным данным ответственного исполнителя, указанным в сообщении об отказе.

1.12. Наиболее достоверный анализ причин отказа продукции возможен при возврате зарекламированных изделий Обществу потребителем.

1.13. Информация по гарантии является входными данными для анализа высшего руководства при проведении совещаний по качеству.

**2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА ЗАРЕКЛАМИРОВАННЫХ ИЗДЕЛИЙ**

2.1. Дилерская сеть гарантийных СТО разделена на две условные категории в отношении возврата зарекламированных изделий поставщику:

* СТО, возвращающие зарекламированные изделия поставщику;
* СТО, не возвращающие зарекламированные изделия поставщику, в отношении которых действует процедура КОМЭКС.

2.2. На рисунке 2 представлена схема работы с претензиям от потребителей в период гарантийной эксплуатации а/м (возвращаемый брак).

2.3. Анализ возвращенного изделия проводится с использованием матрицы «Анализ по эффекту конечного клиента» (ф. СТО 10.2-05-03).

2.4. На рисунке 3 представлена схема работы с претензиям от потребителей в период гарантийной эксплуатации а/м (невозвращаемый брак)

2.4. Если изделие зарекламировано на СТО, от которых изделия не подлежат возврату поставщику, то по указанию генерального директора на данное СТО может быть направлен представитель Общества (инженер по качеству, технолог).

2.5. О принятом решении начальник СК уведомляет потребителя посредством направления письма по электронной почте на официальном бланке организации.

2.6. При посещении СТО представитель Общества должен принять решение об обоснованности рекламации и собрать максимально возможное количество информации об отказе (описание дефекта, фотографии зарекламированного изделия и т.п.) для возможности дальнейшего проведения анализа причин отказа.

2.7. Представитель Общества принимает решение о подписании акта на возврат, либо отказ от рекламации вследствие того, что дефект был не подтвержден (NTF). Информация о подтверждении/ не подтверждении дефекта вносится в «Базу отказов в гарантии» в графу («Дефект признан/ NTF»).

2.8. В случае получения рекламации от удаленной СТО и принятия решения о нецелесообразности посещения по экономическим причинам, определение процента ответственности по гарантийным инцидентам проводится в соответствии с процедурой КОМЭКС.

2.9. В случае действия процедуры КОМЭКС поставщик имеет право на запрос зарекламированных изделий в объеме 5% от претензий для подтверждения обоснованности съема и проведения анализа причин отказа.

2.10. Служба качества ведет статистику случаев неподтвержденных дефектов в гарантии и их динамику в виде ежемесячного графика NTF в отчете по отказам в гарантии.

Данная информация необходима для:

* очередного пересмотра процентного распределения ответственности между поставщиком и потребителем по затратам на рекламации в гарантии в денежном выражении по процедуре КОМЭКС;
* достижения целей по качеству;
* поддержания имиджа/ранкинга надежного поставщика;
* аудита сборочной линии потребителя с целью подтверждения правильного обращения с продукцией.

2.10. На все подтвержденные случаи гарантийных инцидентов разрабатываются ПКД с использованием инструментов 8Д или Отчета по циклу PDCA (ф. СТО 10.3-01-01).