 <b>TOYOTA</b>	<b>Процедура работы с рекламациями<sup>1</sup> и проведения повторного ремонта<sup>2</sup></b>	№ от 01.02.2018 г.
<b>Исполнители:</b>	<b>Сервисный консультант, специалист ОКЗ, руководитель ОК, мастер ремонтной зоны, слесарь по ремонту автомобилей, Директор ППО.</b>	<b>«Утверждаю»</b>  Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.
<b>Оборудование и инструмент:</b>	<b>1С</b>	<b>«Согласовано»</b>  Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.
<b>Цель:</b>	<b>Эффективная работа с рекламациями Клиентов путем организации быстрого, качественного, внеочередного разбирательства и проведение повторного ремонта, с фиксированием таких случаев для обеспечения максимальной удовлетворенности Клиентов процессом и результатом решения рекламационных вопросов.</b>	

<sup>1</sup> Рекламация – претензия покупателя (заказчика) к изготовителю продукции (поставщику, подрядчику) или поставщику услуг в связи с выявленными дефектами и/или ненадлежащим выполнением работ, оформленные документально или заявленные Клиентом устно.

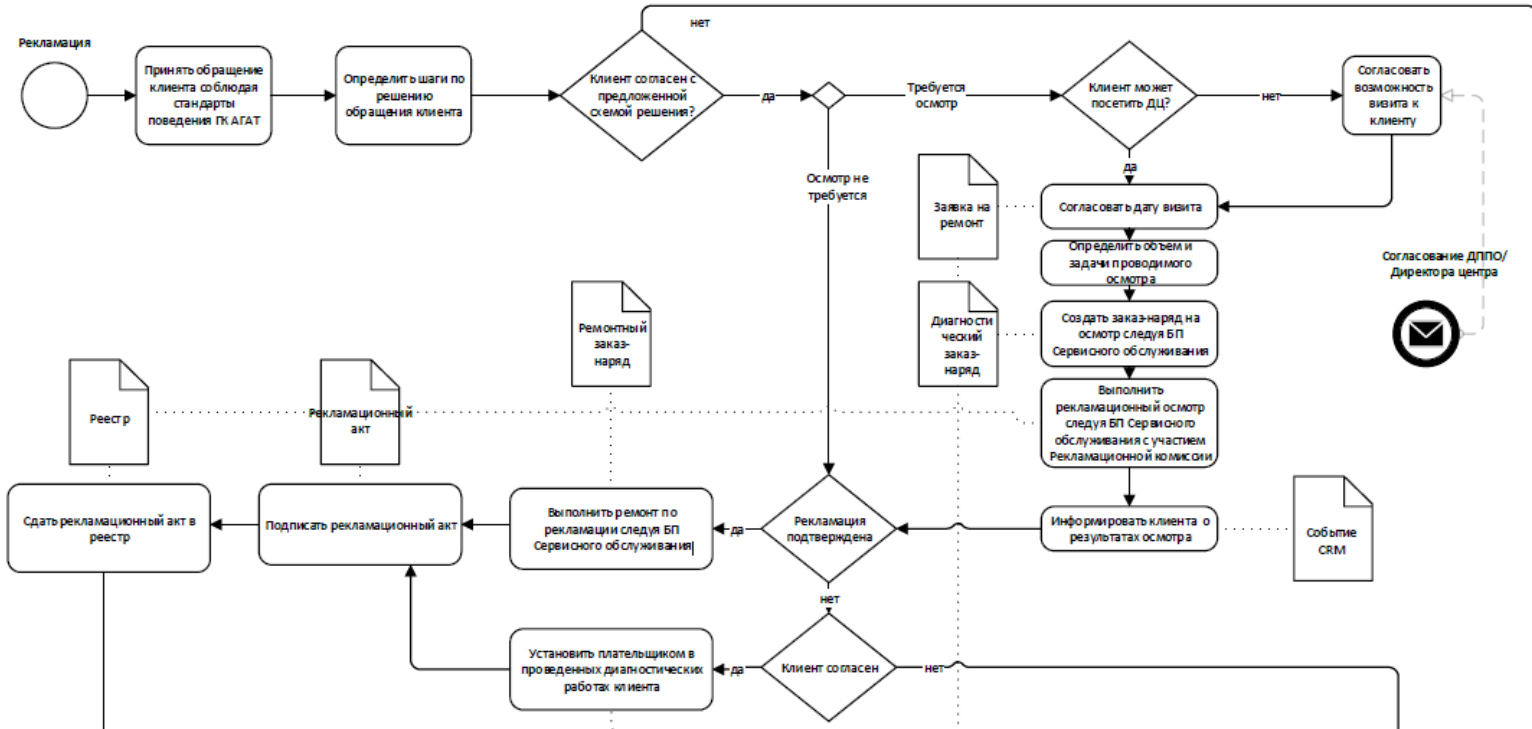
<sup>2</sup> Повторный ремонт – ремонт, проводимый в связи с обращением Клиента в Дилерский центр с претензией к качеству выполненного ранее ремонта в дилерском центре «Тойота Центр Волгоград Восток».

<sup>3</sup> ОК – Клиентская служба

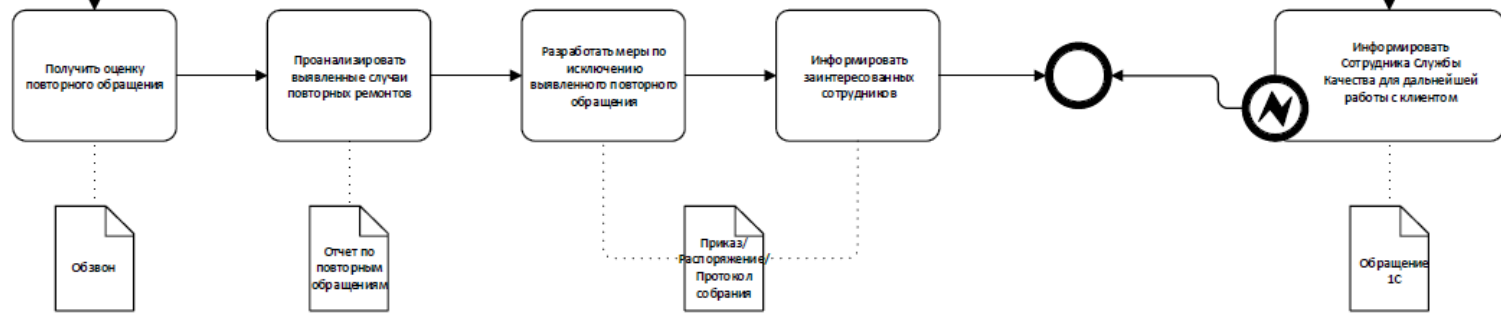


Работа с рекламациями и проведение повторного ремонта.

Сервисный консультант



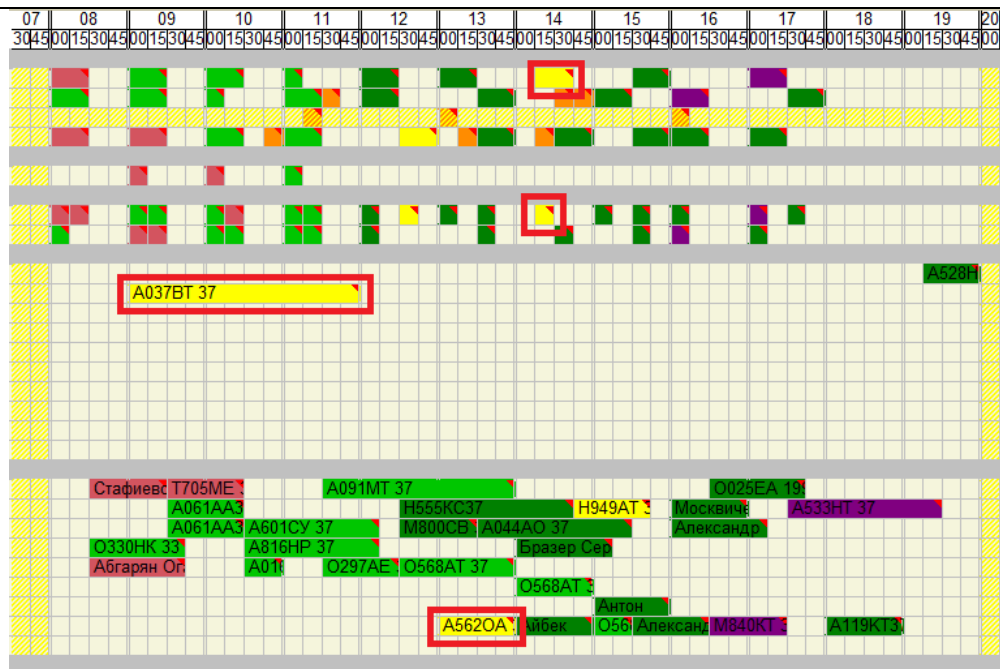
Сотрудник Службы Качества



№	Действие и условия его совершения	Ответственный исполнитель
1	<p>Сервисный консультант<sup>4</sup> или Координатор<sup>5</sup> при обращении Клиента с жалобой по телефону должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Внимательно выслушать, не перебивать Клиента</li> <li>– Быть вежливым в общении с Клиентом, проявить заинтересованность проблемой Клиента, не терять самообладания;</li> <li>– Не давать информации, в которой нет уверенности;</li> <li>– Попросить Клиента приехать, если это возможно, чтобы получить подробную информацию и осмотреть автомобиль;</li> <li>– Предложить варианты времени записи на осмотр, удобные для Клиента, при этом, если обращение Клиента произошло не позднее 30 дней от даты закрытия последнего заказ-наряда, в Планировании сервиса к заявке на ремонт автоматически присваивается статус Повторное обращение;</li> <li>– В случае обращения клиента сразу на приемку сервиса обеспечивается незамедлительный прием клиента с повторным обращением (ремонтом), благодаря наличию свободных ресурсов при планировании загрузки цеха;</li> <li>– Повторные обращения (ремонты) получают высший приоритет для приема на обслуживание.</li> </ul> <p>Заявка в Планировании сервиса выделяется желтым цветом:</p>	Сервисный консультант

<sup>4</sup> производственного отдела ТО и ТР, производственного отдела кузовного ремонта или Менеджер отдела установки дополнительного оборудования.

<sup>5</sup> В случае если звонок Клиента, заявляющего рекламацию был принят администратором, он переводится на координатора/свободного сервисного консультанта.



На почту Директору ППО, Руководителю и специалисту ОК направляется авто-уведомление о создании Повторной записи со следующим текстом:

**При записи на сервис клиента <Имя клиента>, на автомобиле <Марка, модель, VIN, гос.номер>, приемка в 17.12.2015 18:00:00, выявлено повторное обращение после Заказ-наряд АЦТ000001 от 02.12.2015 14:00:00. Причина обращения по прошлому визиту: <Текст причины обращения от предыдущего визита>:**

**Рекомендации: <Текст рекомендации от предыдущего визита>.**

**Текущая причина обращения: <Текст текущей причины обращения>.**

**Необходимо взять ситуацию под контроль.**

В случае невозможности самостоятельного приезда на сервис, по причине возникшей неисправности:

- Согласовать с Директором ППО и Руководителем ОК возможность выезда к Клиенту и/или отправки к Клиенту эвакуатора;
- При необходимости взять паузу для выяснения деталей и получения необходимых консультаций, договориться о повторном звонке, оговорив, какая из сторон совершит звонок.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Изучить необходимую информацию о Клиенте в DMS, подробности обращения Клиента, историю предыдущего посещения, проинформировать в течение получаса сотрудника клиентской службы посредством телефонного звонка о факте возникновении рекламации Клиента и дате приезда Клиента на осмотр.</li> </ul>	
<b>2</b>	<p>Сервисный консультант обязан, при личном обращении Клиента с жалобой (рекламацией) или требованием провести повторный ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– незамедлительно начать работу с Клиентом или обеспечить приоритетное обслуживание силами другого сервисного консультанта;</li> <li>– внимательно выслушав Клиента и тактично выяснив все замечания к работе автомобиля, найти в базе данных «Заказ-наряд» на выполненный ранее ремонт, с жалобой на который обратился Клиент;</li> <li>– уточнить фамилию сервисного консультанта, который работал с Клиентом;</li> <li>– передать Клиента соответствующему сервисному консультанту, который обслуживал его при проведении ремонта, к которому возникли претензии (при отсутствии сервисного консультанта, который работал с обратившимся Клиентом, принять Клиента самостоятельно).</li> </ul>	Сервисный консультант
<b>3</b>	<p>Сервисный консультант, начавший работать с Клиентом, обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– открыть ранее созданный «Заказ-наряд» на ремонт, к качеству которого у Клиента имеются замечания;</li> <li>– подготовить (восстановить из архива) пакет первичных документов («Акт выполненных работ» (с подписью Клиента), «Акт передачи автомобиля» (с подписью Клиента), Лист контроля качества;</li> <li>– уточнить детали обращения с жалобой на ранее выполненный ремонт.</li> </ul>	Сервисный консультант
<b>4</b>	<p>Сервисный консультант обязан сверить список работ, указанный в упоминаемом Клиентом «Заказ-наряде». В случае совпадения полного или частичного списка замечаний с выполненными ранее работами, сервисный консультант предпринимает следующие действия (в случае несоответствия претензий Клиента списку работ, согласно п. 6 настоящей Процедуры):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оповестить членов Рекламационной комиссии<sup>6</sup> о наличии рекламации Клиента (в случае если один из членов рекламационной комиссии находится на выходном – его заменяет непосредственный руководитель подразделения);</li> <li>– сообщить Клиенту, что его обращением займутся и начнут работу с автомобилем вне очереди</li> </ul>	Сервисный консультант
<p><b>Речевой модуль 1 при визите клиента в дилерский центр:</b>  «Мы принимаем Ваш автомобиль с целью осмотра»;  «Совместно с Вами и ответственными сотрудниками мы проведем осмотр Вашего автомобиля и уточним характер возможной неисправности»;</p>		

<sup>6</sup> Состав рекламационной комиссии: сервисный консультант, представитель ОК, тренер -технолог, мастер ремонтной зоны, инженер по гарантии и исполнитель, проводивший предыдущий ремонт (или другой специалист данного профиля, назначенный мастером ремонтной зоны)

	<p>«В случае необходимости мы проведем «дорожное испытание»»;</p> <p>«На всех этапах работы с автомобилем мы будем заполнять акт осмотра («Рекламационный акт осмотра и ремонта автомобиля представлен в Приложении №1 настоящей Процедуры») и ремонта автомобиля»;</p> <p>«Мы согласуем с Вами данные, вносимые в акт осмотра и ремонта автомобиля на каждом этапе, и в случае согласия просим Вас подписывать заполняемые пункты»;</p> <p>«В случае обнаружения производственного недостатка стоимость диагностических работ и последующего ремонта (стоимость услуг эвакуатора при наличии первичных платежных документов за эвакуатор) будут для Вас бесплатны»;</p> <p>«В случае не подтверждения ненадлежащего ремонта и/или наличия дефектов от производителя стоимость работ по выявлению и устранению недостатков, в том числе стоимость услуг эвакуатора, оплачивается Вами»;</p> <p>«После выявления причин возникновения дефекта, по возможности, мы можем предложить Вам присутствовать при их демонстрации»;</p> <p>«Порядок и сроки ремонта будут согласованы с Вами дополнительно»</p> <p>«Согласны ли Вы с предложенной схемой проведения повторного ремонта автомобиля?»</p> <p>«Если Вы согласны с предложенной схемой, мы предлагаем Вам проехать на мойку»</p>	
<b>5</b>	<p>Получить согласие Клиента на предложенную схему проведение рекламационного осмотра с целью выяснения причин возникновения дефекта, проведения возможного повторного ремонта, и продемонстрировать «Рекламационный акт осмотра и ремонта автомобиля» Клиенту;</p> <p>В случае несогласия Клиента с предложенной схемой повторного ремонта, предложить продолжить дальнейшее общение с представителем Клиентской службы (в дальнейшем Руководитель ОК и ДППО принимает решение о схеме взаимодействия);</p> <p>В случае необходимости, продолжить работу с Клиентом по новой схеме взаимодействия, согласованной сотрудником ОК с Клиентом и сервис-менеджером.</p>	Сервисный консультант
<b>6</b>	<p>Сервисный консультант обязан в случае несоответствия претензий Клиента списку работ, указанных в «Заказ-наряде», к которому имеются претензии, попытаться достигнуть понимания с Клиентом, стремясь объяснить, что в данном случае будет действовать схема коммерческого или гарантийного ремонта. В случае несогласия Клиента и его убежденности в обоснованности рекламации, предложить Клиенту продолжить общение со специалистом ОК ДЦ.</p>	Сервисный консультант
<b>7</b>	<p>Сервисный консультант обязан, получив согласие Клиента на проведение рекламационного осмотра и составления «Рекламационного акта осмотра и ремонта автомобиля»<sup>7</sup>, заполнить «Рекламационный акт осмотра и ремонта автомобиля» (п. 1-2 «Рекламационного акта осмотра и ремонта автомобиля») совместно с Клиентом.</p>	Сервисный консультант

<sup>7</sup> «Рекламационный акт осмотра и ремонта автомобиля» представлен в Приложении №1 к данной Процедуре.





<p>На исследование Автомобиль представил: (выбрать нужное, сделав соответствующую отметку/отметки, внести данные и получить подпись/подписи)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Владелец Автомобиля          Владелец Автомобиля подтверждает свое согласие на проведение настоящего исследования (осмотра) Автомобиля.  <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>Ремонт</i></span> <span>ФИО <i>Ремонт</i></span> </div> </div> <p>Владелец Автомобиля</p> <p>Владелец Автомобиля подтверждает результаты проведения настоящего исследования (осмотра) Автомобиля.</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>Ремонт</i></span> <span>ФИО <i>Ремонт</i></span> </div> <p>Иные лица, присутствующие при осмотре Автомобиля</p> <p>Иные лица, присутствующие при осмотре Автомобиля подтверждают результаты проведения настоящего исследования (осмотра) Автомобиля.</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>Ремонт</i></span> <span>ФИО <i>Ремонт</i></span> </div> <p>Исследование проводил:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>А.В.К.</i></span> <span>ФИО <i>А.В.К.</i></span> </div>	<p>При исследовании присутствовали:</p> <p>Владелец Автомобиля/представитель Владельца</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>Ремонт</i></span> <span>ФИО <i>Ремонт</i></span> </div> <p>«18» апреля 2016 года</p> <p>Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах.</p> <p>Экземпляр настоящего Акта на 5 (пяти) листах получил:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>Ремонт</i></span> <span>ФИО <i>Ремонт</i></span> </div> <p>Владелец Автомобиля/представитель Владельца</p> <p>* Владелец Автомобиля/представитель Владельца от получения настоящего Акта на 5 (пяти) листах отказался / экземпляр настоящего Акта на 5 (пяти) листах Владелец Автомобиля/представителем Владельца не получен по причине отсутствия последнего в месте проведения исследования (осмотра) на момент его окончания (возможна подчёркнут): (указывается при необходимости, свидетельствуется подписями присутствующих лиц)</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>Ремонт</i></span> <span>ФИО <i>Ремонт</i></span> </div> <p>«18» апреля 2016 года</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>подпись <i>Ремонт</i></span> <span>ФИО <i>Ремонт</i></span> </div>	
<p><b>9</b></p>	<p>Сервисный консультант обязан, в случае пожеланий (требований) со стороны Клиента получить компенсацию на любом из этапов общения по рекламации, сообщить о пожелании Клиента в ОК, для дальнейшего урегулирования данного вопроса совместно со специалистом ОК.</p>	<p>Сервисный консультант</p>
<p><b>10</b></p>	<p>Сервисный консультант обязан, после согласования с Клиентом схемы работы по рекламации, следуя согласованной с Клиентом схеме, в случае необходимости предупредить мастера ремонтной зоны о необходимости зарезервировать ресурсы ремонтной зоны с целью принять Клиента на рекламационный осмотр и ремонт для выяснения причин жалобы Клиента, и возможностью последующего ремонта вне очереди.</p>	<p>Сервисный консультант</p>
<p><b>11</b></p>	<p>Мастер ремонтной зоны обязан зарезервировать ресурсы ремонтной зоны с целью принять Клиента на рекламационный осмотр и возможный ремонт для выяснения причин жалобы Клиента и возможностью последующего ремонта вне очереди. Определить согласно имеющейся документации исполнителя работ (слесаря по ремонту автомобилей) по работе которого подана рекламация Клиентом, и пригласить его для проведения осмотра автомобиля (в случае отсутствия исполнителя пригласить на осмотр специалиста данного профиля, находящегося в смене на рабочем месте в данный момент из числа наиболее квалифицированных).</p>	<p>Мастер ремонтной зоны</p>

	<div>Валюта: Руб, курс: 1; Вид цен: Розничная</div> <div>Согласование доп работ</div> <div>Сумма документа: 1 500,00</div> <div>Заказ-наряд Товары Работы (1) Дополнительно</div> <div>Добавить Заполнение Подбор МОЙКА Изменить цену текущей строки Все действия</div> <table><thead><tr><th>N</th><th>Номер расширения</th><th>Код</th><th>Р...</th><th>К...</th><th>н/ч</th><th>Норма вр.</th><th>FR</th><th>Цена</th><th>С...</th><th>%..</th><th>Особое условие</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td></td><td>ЦБ52316581</td><td>T...</td><td>I...</td><td>Н/ч внутренний ТО/ТР</td><td>1,000</td><td>1,00</td><td>1 500,00</td><td>1...</td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <div>Добавить Исполнитель Емельянов Алексей Сергеевич % уч... 100,.... Цех Осно</div>	N	Номер расширения	Код	Р...	К...	н/ч	Норма вр.	FR	Цена	С...	%..	Особое условие	1		ЦБ52316581	T...	I...	Н/ч внутренний ТО/ТР	1,000	1,00	1 500,00	1...			
N	Номер расширения	Код	Р...	К...	н/ч	Норма вр.	FR	Цена	С...	%..	Особое условие															
1		ЦБ52316581	T...	I...	Н/ч внутренний ТО/ТР	1,000	1,00	1 500,00	1...																	
12	Сервисный консультант обязан пригласить на осмотр Рекламационную комиссию для проведения рекламационного осмотра и составления «Рекламационного акта осмотра и ремонта автомобиля».	Сервисный консультант																								
13	Рекламационная комиссия совместно с Клиентом обязана совершить осмотр автомобиля на предмет подтверждения претензий Клиента, заполнить все пункты «Рекламационного акта осмотра и ремонта автомобиля» (в случае необходимости провести «дорожное испытание» автомобиля), строго следуя последовательности выполнения этапов Процедуры и визируя необходимые пункты (п 3-5 «Рекламационного акта осмотра и ремонта автомобиля»).	Сервисный консультант, представитель ОК, тренер -технолог, мастер ремонтной зоны, инженер по гарантии, слесарь по ремонту автомобилей																								
14	Члены Рекламационной комиссии обязаны принять решение о необходимости проведения диагностики, при невозможности установить истинную причину дефекта посредством осмотра автомобиля, и согласовать это с Клиентом через сервисного консультанта.	Сервисный консультант, специалист ОК, тренер -технолог, мастер ремонтной зоны, инженер по гарантии, слесарь по ремонту автомобилей																								
15	Сервисный консультант в случае необходимости проведения диагностики обязан: сформировать «Заявку на ремонт».	Сервисный консультант																								

[Согласование доп работ](#)

Сумма документа: 700,00

Заказ-наряд	Товары	Работы (1)	Дополнительно
Подразделение потребитель:	Сервис продажи	Цех:	Основной цех
Заказчик:	Демидова Ольга Вячеславовна	Мастер ремзоны:	Приходько Степан Алекса
Доверенное лицо:	Демидова Ольга Вячеславовна	Сервисный консультант:	Гвоздарев Иван Юрьевич
Контактное лицо для обзвона:	Демидова Ольга Вячеславовна	<a href="#">Дополнительная информация об автомобиле</a>	
Автомобиль:	TOYOTA Highlander Черный № 0110AK 37 VIN JTEES4	<a href="#">Открыть акции сервиса</a>	
Пробег:	112 897	<input type="checkbox"/> Нужна гарантийная печать	
Класс автомобиля:	Toyota Highlander III JTEES42A, 3,5; 5	Вид ремонта: Рекламация	
Сервисная кампания:		Состояние заказ-наряда: В работе	
		Дата выдачи: 18.04.2016 15:00:00	
		Дата окончания факт: 18.04.2016 14:30:00	
		Причина обращения: автомобиль принят без осмотра после то перестал РАБОТАТЬ РЕГУЛЯТОР МУЛЬТИМЕДИА левый	

При формировании заявки на ремонт автоматически присваивается вид ремонта Рекламация. В этот момент на почту Директора ППО, специалиста ОК автоматически поступает уведомление со следующим текстом:

**Агат-Центр ООО Сервис продажи Кузовной ремонт Заказ-наряд № от 17 декабря 2015 г. зафиксирована рекламация**

**Контрагент: Сервис Тойота; Сотрудник: <Ф.И.О сотрудника создавшего заказ-наряд>**

Следуя Процедуре № 01 от 01.01.2015. «Семиэтапный процесс сервисного обслуживания клиентов» передать автомобиль мастеру ремонтной зоны для выполнения диагностики; по результатам диагностики формируется «Заказ-наряд» в котором указывает заключение Рекламационной комиссии.

Если рекламационная комиссия признаёт случай повторного обращения клиента Рекламацией, об этом информируется сервисный консультант, который сообщает Клиенту о том, что ремонт будет выполнен безвозмездно для клиента и согласовывает с ним время проведения ремонта. Если клиент согласен на проведение ремонта незамедлительно, а необходимые запасные части находятся на складе в свободном остатке, либо не требуются, об этом информируется мастер ремонтной зоны и автомобиль поступает в ремонт.

	<p>Если клиент не готов проводить ремонт в текущий момент, либо отсутствуют необходимые запасные части – сервисный консультант действует согласно Процедуре предварительной записи на сервис, согласовывая дату и время наиболее удобные для Клиента.</p> <p>Если в ходе рекламационного осмотра выясняется, что обращение клиента не является рекламацией и Клиент согласен с данным заключением – плательщиком в заказ-наряде указывается Клиент, и, далее следует обслуживание согласно Процедуре «Семизападный процесс сервисного обслуживания клиентов». При этом вид ремонта в заказ-наряде необходимо заменить на соответствующий. Сервисный консультант самостоятельно может заменить вид ремонта Рекламация на следующие виды ремонта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коммерческий ремонт;</li> <li>- техническое обслуживание;</li> <li>- кузовной ремонт;</li> </ul> <p>Если Клиент не согласен, для урегулирования данного вопроса необходимо обратиться к специалисту ОК.</p> <p>Изменить вид ремонта «Рекламация» на «Гарантийный ремонт» может инженер по гарантии или сотрудник, обладающий правами инженера по гарантии в 1С СУАП.</p> <p>Изменить вид ремонта «Рекламация» на «Гарантия доброй воли» может только Директор по послепродажному обслуживанию или Руководитель отдела качества.</p>	
16	<p>Сервисный консультант обязан после выяснения причины дефекта сделать отметку о решении Клиента в части проведения дальнейшего ремонта в п. 6 «Рекламационного акта осмотра и ремонта автомобиля» и подписать этот пункт с Клиентом.</p> <p>По окончании исследования (осмотра) Автомобиля, заявленные клиентом неисправности <u>подтвердились</u> (не подтвердились), что удостоверено подписями Владельца Автомобиля/представителя Владельца и иных присутствовавших при исследовании (осмотре) лиц. <i>(выбрать нужное, сделав соответствующую отметку/отметки, внести данные и получить подпись/подписи)</i></p> <p><b>Владельцем Автомобиля</b></p> <p>Владелец Автомобиля подтверждает результаты проведения настоящего исследования (осмотра) Автомобиля.</p> <p><u>Ремонт</u>   <u>Ремонт в О.А.</u></p> <p><b>Иные лица, присутствующие при осмотре Автомобиля</b></p>	Сервисный консультант
17	Сервисный консультант, после выяснения причин дефекта, обязан:	Сервисный консультант

	в случае несогласия Клиента с результатами рекламационного осмотра/диагностики предложить Клиенту продолжить общение со специалистом ОК после соответствующих отметок в «Рекламационном акте осмотра и ремонта автомобиля»;	
<b>18</b>	Сервисный консультант обязан, следуя «Процедуре приема автомобиля на сервисное обслуживание», принять автомобиль Клиента, если по результатам п. 15 настоящей Процедуры принято решение о проведении ремонта.	Сервисный консультант
<b>19</b>	Сервисный консультант обязан предложить Клиенту, на время ремонта его автомобиля, подменный автомобиль ДЦ.	Сервисный консультант
<b>20</b>	Сервисный консультант обязан на протяжении всего общения с Клиентом демонстрировать доброжелательность, заинтересованность проблемой Клиента, готовность и желание её решить с целью оставить благоприятное впечатление от посещения ДЦ.	Сервисный консультант
<b>21</b>	Сервисный консультант обязан поинтересоваться у Клиента о предпочтительном месте ожидания и в случае необходимости проводить его на территорию клиентской зоны, согласовав с Клиентом предпочтительный способ связи, дату и время предстоящего звонка (уточнив номер телефона по которому можно с Клиентом связаться позже).	Сервисный консультант
<b>22</b>	Сервисный консультант обязан, после заполнения «Заказ-наряда», формирования «Требования-накладной» запасных частей на склад и «Заявки на ремонт», передать автомобиль Мастеру ремонтной зоны в ремонт с копией «Рекламационного акта осмотра и ремонта» автомобиля, «Заявкой на ремонт» и подробным описанием договоренностей с Клиентом и его пожеланий, а также сроков выполнения ремонта.	Сервисный консультант
<b>23</b>	Мастер ремонтной зоны обязан контролировать ход работ, консультировать и помогать слесарю по ремонту автомобиля в случае необходимости для скорейшего выполнения работ.	Мастер ремонтной зоны
<b>24</b>	Кладовщик обязан обеспечить внеочередную выдачу запасных частей для проведения повторного ремонта.	Кладовщик
<b>25</b>	Мастер ремонтной зоны обязан обеспечить после окончания ремонта чистоту автомобиля, контроль качества выполненных работ и незамедлительное информирование Сервисного консультанта о причинах неисправности и о готовности автомобиля.	Мастер ремонтной зоны
<b>26</b>	Сервисный консультант, получив сообщение от мастера ремонтной зоны об окончании ремонтных работ/диагностики обязан подготовить необходимый пакет документов и известить Клиента (удобным для Клиента способом, оговоренным ранее) об окончании ремонта.	Сервисный консультант

<b>27</b>	Сервисный консультант, при сдаче автомобиля Клиенту, обязан подробно объяснить Клиенту причину возникшей неисправности, пользуясь доступными для Клиента терминами.	Сервисный консультант
<b>28</b>	Сервисный консультант обязан подробно пояснить содержание «Заказ-наряда», отдельно объяснив список работ и список замененных деталей.	Сервисный консультант
<b>29</b>	Сервисный консультант обязан выдать автомобиль Клиенту после повторного ремонта согласно «Процедуре выдачи автомобиля после сервисного обслуживания», получить подпись Клиента в п. 7 «Рекламационного акта осмотра и ремонта автомобиля», фиксирующую отсутствие претензий, выразить признательность за обращение в /Название дилерского центра/.	Сервисный консультант
<b>30</b>	Сервисный консультант после окончания работ с автомобилем Клиента и подписи всех документов, в том числе и рекламационного акта, обязан сдать рекламационный акт на хранение в отдел бухгалтерии в день подписания. Специалисты отдела бухгалтерии обязаны принять и подшить рекламационный акт в специально выделенный реестр.	Сервисный консультант
<b>31</b>	Специалист ОК обязан: обеспечивать эффективное взаимодействие между Клиентом и сотрудниками ДЦ в процессе работы по рекламации; реагировать на возникающие запросы Клиента согласно процедурам ДЦ для сотрудников ОК, в том числе, при возникновении необходимости, заниматься организацией предоставления жестов доброй воли Клиентам; вносить данные по рекламационному обращению Клиента в журнал «Обращения клиентов» в 1С.	Специалист ОК
<b>32</b>	В случае возникновения ситуации, не описанной логикой данной Процедуры, обращаться за разъяснениями к сервис-менеджеру и/или руководителю ОК, в зависимости от специфики вопроса.	Сервисный консультант, мастер ремонтной зоны, специалист ОК, инженер по гарантии, тренер-технолог.
<b>33</b>	После закрытия заказ-наряда с признаком Повторное обращение в карточке обзвона у специалиста Контактного Центра появляется дополнительный вопрос: «Приходилось ли Вам возвращаться в сервис-центр по причине некачественно выполненного ремонта ранее?» Положительный ответ клиента на этот вопрос специалист КЦ фиксирует в карточке обзвона – проставляет галочку «Рекламация».	Специалист КЦ

	<div> <div> Вопросы История обзвона Заказы События </div> <table> <tr> <th>N</th><th>Вопрос</th><th>Вариант ответа</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Насколько Вы остались довольны последним посещением...</td><td>9</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Согласны ли Вы рекомендовать наш Сервисный Центр своим др...</td><td>9</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Как мы можем улучшить качество обслуживания, чтобы лучше с...</td><td>Не требуется</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Насколько Вы остались довольны последним посещением...</td><td>9</td></tr> </table> <div> <div> Результат Проблемы запросы благодарности История автомобиля Рекомендации Данные с сайта </div> <div> Результат: Контакт Статус: 001 Сделано <input type="checkbox"/> Избыточное анкетирование </div> <div> <input type="checkbox"/> Клиент доволен <input type="checkbox"/> Молодой специалист <input checked="" type="checkbox"/> Рекламация СОПД есть <input type="checkbox"/> Некорректный телефон клиента </div> <div>Результат:</div> </div> </div>	N	Вопрос	Вариант ответа	1	Насколько Вы остались довольны последним посещением...	9	2	Согласны ли Вы рекомендовать наш Сервисный Центр своим др...	9	3	Как мы можем улучшить качество обслуживания, чтобы лучше с...	Не требуется	4	Насколько Вы остались довольны последним посещением...	9	
N	Вопрос	Вариант ответа															
1	Насколько Вы остались довольны последним посещением...	9															
2	Согласны ли Вы рекомендовать наш Сервисный Центр своим др...	9															
3	Как мы можем улучшить качество обслуживания, чтобы лучше с...	Не требуется															
4	Насколько Вы остались довольны последним посещением...	9															
34	<p>На еженедельной основе специалист ОК снимает и предоставляет Директору ППО отчет по повторным обращениям.</p> <p>Путь к отчету СУАП-&gt; Автосервис-&gt; Отчеты по автосервису-&gt; Ремзона (продолжение) -&gt; Отчет по заказ-нарядам (рекламация).</p> <p>Отчет содержит в себе информацию по повторным обращениям клиентов за период для анализа.</p>	Руководитель ОК, специалист ОК, Директор ППО, Директор ДЦ															
35	<p>Специалист ОК на регулярной основе, но не реже раза в неделю, формирует данный отчет и проводит анализ всех случаев повторных ремонтов.</p> <p>В первую очередь подлежат рассмотрению случаи, где стоит отметка о подтверждении рекламации в ходе послесервисного обзвона клиентов. Краткий отчет по результатам анализа специалист ОК направляет ДППО и руководителю ОК.</p> <p><b>Описание отчета, методика анализа и алгоритм работы с отчетом указаны в Приложении №1 настоящей процедуры.</b></p>	Руководитель ОК															
36	<p>Информация из отчета подлежит обязательному рассмотрению и обсуждению на еженедельных собраниях ОК, на которых присутствуют Руководитель ОК, специалист ОК, Директор ППО и Директор ДЦ. Руководство ДЦ коллегиально составляет план действий по каждому из случаев подтвержденных рекламаций. Решения, принятые на собрании, оформляются в виде плана действий к рекламационному акту, затем приказа или распоряжения, затем передаются на подпись Директору ДЦ.</p>	Руководитель ОК, специалист ОК, Директор ППО, Директор ДЦ															
37	<p>Протокол собрания, а также утвержденные приказы и распоряжения передаются для ознакомления заинтересованным сотрудникам. Ответственный за информирование сотрудников специалист ОК.</p>	Специалист ОК															





## Приложение 1. Процедура отчета по заказ-нарядам (рекламация)

### 1. Путь к отчету в 1С СУАП

1С СУАП-> Автосервис-> Отчеты по автосервису-> Ремзона (продолжение) -> Отчет по заказ-нарядам (рекламация).

### 2. Формирование отчета

Для формирования отчета необходимо выбрать настройки.

	Начало периода	01.01.2016
	Конец периода	31.03.2016
<input type="checkbox"/>	ЦБК	Равно
	Отбор	
	Группировка	Предыдущая причина обращения, Предшествовавший заказ наряд, Разница(дней), Дата заказ наряда, Номер заказ наряда, ...

**Период** – начало и конец необходимого периода для формирования данных.

**ВАЖНО! В отчет по выбранному периоду попадают документы по дате открытия повторного з/н.**

**ЦБК** – выбирается по необходимости

**Отбор** – выбирается поле/значение, по которому необходимо осуществить отбор данных.

### 3. Описание отчета

Отчет по заказ-нарядам (рекламация) содержит в себе следующие поля:

1. **Предыдущая причина обращения** – причина обращения клиента в сервисный центр, указанная в первичном з/н.
2. **Предшествовавший заказ-наряд** – номер и дата первичного заказ-наряда.
3. **Разница (дней)** – количество дней от даты открытия первичного з/н до даты открытия повторного з/н.
4. **Повторная причина обращения** – повторная причина обращения (указанная в повторном з/н).
5. **Повторный заказ-наряд** – номер и дата повторного заказ-наряда.
6. **Вид ремонта** – наименование вида ремонта, на который был изменен вид ремонта «рекламация» в повторном з/н.
7. **Дата изменения вида ремонта** – дата изменения вида ремонта в повторном з/н.
8. **Ответственный** – сотрудник, изменивший в повторном заказ-наряде вид ремонта.
9. **Причина изменения вида ремонта** – причина изменения вида ремонта в повторном з/н.



10. **Состояние повторного заказ-наряда** – статус повторного з/н (закрыт, в работе и т.д).

Значения статусов з/н см «Альбом первичной документации СУАП»

11. **Комментарий клиента из обзвона** – результат опроса клиента по закрытому повторному з/н.

12. **Рекламация из обзвона** – наличие галочки «рекламация» в карточке опроса по повторному з/н (п 32 настоящей процедуры).

13. **Согласовано** } - результат согласования повторного ремонта.

14. **Отклонено** } Поля показывают принятое решение либо его отсутствие (когда оба поля пустые).

15. **Согласующий** – сотрудник, согласовавший повторный ремонт (ДППО, РОК).

Предыдущая причина обращения	Предшествовавший заказ-наряд	Разница (дней)	Повторная причина обращения	Повторный заказ-наряд	Вид ремонта	Дата изменения вида ремонта	Ответственный	Причина изменения вида ремонта	Состояние повторного заказ-наряда	Комментарий клиента из обзвона	Рекламация из обзвона	Согласовано	Отклонено	Согласовавший
Зеркало раскладывается в обратную сторону после складывания (на основании ЗН 00032682 от 04.02.2016)	Заказ-наряд АК00032603 от 10.02.2016 17:47:12	11	осмотр шва подушки безопасности на руле	Заказ-наряд АК00033006 от 21.02.2016 18:01:46	Гарантийный ремонт доброй воли	15.02.2016 19:43:13	Паршуков Илья Иванович	Отказ в гарантии. Перевод в коммерческий ремонт	Закрыт	22.02.2016 11:52:49 Совершен звонок. Результат звонка - . Воронкова Ксения Олеговна 22.02.2016 11:53:14 Совершен звонок. Результат	Нет	Да	Нет	Игнатов Дмитрий Анатольевич
Продавилась подушка водительского сидения (на основании ЗН 00026628 от 10.08.2015)	Заказ-наряд АК00026640 от 19.08.2015 18:14:09	170	Дребезжит панель	Заказ-наряд АК00032036 от 05.02.2016 19:17:11	Гарантийный ремонт доброй воли	05.02.2016 19:15:40	Шуйда Денис Сергеевич	проведение 2х тестовых поездок, а затем проклейка панели	Закрыт	06.02.2016 10:44:14 Совершен звонок. Результат звонка - . Фадеева Екатерина Евгеньевна 06.02.2016 10:45:18 Совершен звонок. Результат звонка - Нет	Нет	Да	Нет	Игнатов Дмитрий Анатольевич

#### 4. Анализ отчета

Анализ отчета по всем случаям и причинам повторного ремонта проводится на еженедельной основе сотрудником службы качества ДЦ. Анализ проводится по трем направлениям:

#### **4.1 Анализ отчета по полю «Рекламация из обзвона» (наличие галочки «рекламация» в документе обзвона клиента по повторному з/н).**

1. Формируем отчет с помощью фильтра по полю «Рекламация из обзвона» по значению «Да». Получаем список документов.
2. Проверяем список полученных документов на соответствие проставленной галочки в карточке опроса и измененного вида ремонта (поле «Вид ремонта») с учетом причины изменения вида ремонта в повторном з/н.

В случае несоответствия:

- Рок необходимо проанализировать комментарии клиента при опросе, изучить историю клиента,
- РОК необходимо выяснить причины несоответствия комментариев клиента и указанного вида ремонта в повторном з/н.

Ремонт не является рекламацией – Руководителю ОК необходимо связаться с клиентом, провести работу (разъяснить причины, привести аргументацию), провести работу с ответственными сотрудниками.

Ремонт не является рекламацией, но клиент оставляет обращение при опросе по повторному з/н – работаем в соответствии с настоящей процедурой по работе с обращениями (алгоритм работы с событием).

Ремонт является рекламацией (но указанный вид ремонта не соответствует) - вопрос выносится на обсуждение ДДЦ, ДППО. Согласовывается решение вопроса по данному клиенту (например, приглашение на ремонт, предоставление скидки и т.д.).

#### **4.2 Анализ отчета по полю «Вид ремонта» со значением «Рекламация»**

1. Формируем отчет с помощью фильтра по полю «Вид ремонта» со значением «Рекламация». Получаем список документов.
2. Проверяем список полученных документов на соответствие с полями «Согласовано», «Согласующий».

В случае несоответствия полей по данному факту РОК/СОК немедленно высылает информационное письмо ДДЦ, ДППО. Проводится внутреннее расследование. На еженедельном собрании ДЦ обсуждаются причины возникновения ситуации и определяются ответственные сотрудники.

Если вид ремонта «Рекламация» указан корректно, то на еженедельном собрании совместно с ДДЦ и ДППО обсуждается причина рекламации, определяется ответственный (виновный) в данном повторном ремонте. Ответственный сотрудник обязан предоставить объяснительную записку на имя ДДЦ. На основании данной объяснительной записки ДДЦ и ДППО принимают решение о возмещении затрат по повторному ремонту или дисциплинарному взысканию сотрудника на основании Распоряжения ( Приложение №2-образец). Данный документ (распоряжение) отправляется в Отдел бух. учета (бывший ОТИЗ), оригинал протокола хранится 2 года у Руководителя ОК (в отдельной папке).

По зафиксированному факту повторного ремонта совместно с ДППО разрабатывается план действий по предотвращению повторения подобных случаев и указываются сроки реализации.

#### **4.3 Анализ отчета по полю «Вид ремонта» со значением «Гарантийный ремонт», «Гарантия доброй воли».**

1. Формируем отчет с помощью фильтра по полю «Вид ремонта» со значением «Рекламация», «Гарантийный ремонт», «Гарантия доброй воли». Получаем список документов.
2. Проверяем список полученных документов на соответствие с полями «Согласовано», «Согласующий», «Ответственный».

В случае несоответствия полей вопрос выносится на обсуждение с ДДЦ, ДППО.

Еженедельно с ДППО по з/н с видом ремонта «Гарантия доброй воли» причина присвоения вида ремонта обсуждается индивидуально.

#### **На ежемесячной основе РОК высылает на службу качества корпоративного центра:**

- Отчет по заказ-нарядам (реализация) за отчетный период с учетом анализа
- Протокол по итогам проведенных собраний с указанием:
  1. Решений по случаям рекламации
  2. Дальнейшим планом действий с указаниями сроков и ответственных за выполнением
  3. Информация для ОТИЗ по депремированию (если было принято такое решение п.4.2.)

*\*Служба качества корпоративного центра заблаговременно информирует ДЦ письмом о крайних сроках подачи информации по отчету по заказ-нарядам (рекламации).*

Сотрудники службы качества корпоративного центра проводят проверку соответствия отчета и результатов протокола. Необходимая информация дублируется в отдел бух. учета (бывший ОТИЗ).

АКТ осмотра автотранспортного средства

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Время начала: \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.  
Время окончания: \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

I.

Место проведения: \_\_\_\_\_

Объект исследования (далее по тексту - Автомобиль):

Марка, модель	
Регистрационный номер	
Идентификационный номер (VIN)	
Год выпуска	
Двигатель №	
Цвет	
Пробег км.	
ПТС	
Собственник Автомобиля (далее также по тексту - Владелец):	
ФИО	
Паспортные данные	
Адрес	
* Вместе с Автомобилем на исследование представлены следующие детали Автомобиля, отделенные от Автомобиля: (указать при наличии таких деталей)	
Наименование (если есть, также номер) детали:	Количество:
• _____	• _____
• _____	• _____

(выбрать нужное, сделав соответствующую отметку/отметки, внести данные и получить подпись/подписи)

<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>	<p><b>Владельцем Автомобиля</b></p> <p>Владелец Автомобиля подтверждает свое согласие на проведение настоящего исследования (осмотра) Автомобиля.</p> <p>_____/_____/</p> <p><i>подпись</i> <i>ФИО</i></p>								
<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>	<p><b>Представителем Владельца Автомобиля</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%;">ФИО</td><td style="width: 50%;"></td></tr><tr><td>Паспортные данные</td><td></td></tr><tr><td>Адрес</td><td></td></tr><tr><td>Реквизиты доверенности (копия доверенности прилагается)</td><td></td></tr></table> <p>Представитель Владельца подтверждает, что предоставление им Автомобиля на проведение настоящего исследования (осмотра) осуществляется с согласия Владельца Автомобиля, а также, что он (представитель) на основании вышеуказанной доверенности является лицом, надлежащим образом уполномоченным Владельцем на предоставление Автомобиля для проведения настоящего исследования (осмотра) и совершение от имени Владельца иных действий, необходимых для выполнения данного поручения.</p> <p>_____/_____/</p> <p><i>подпись</i> <i>ФИО</i></p>	ФИО		Паспортные данные		Адрес		Реквизиты доверенности (копия доверенности прилагается)	
ФИО									
Паспортные данные									
Адрес									
Реквизиты доверенности (копия доверенности прилагается)									

**Исследование Автомобиля проводится в порядке п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в связи с обращением Владельца Автомобиля г-на (жи) \_\_\_\_\_ (ФИО) к \_\_\_\_\_ с требованием:**

[illegible][illegible]

соответствующую информацию со слов Владельца) \_\_\_\_\_ (внести)

### III.

#### Условия проведения исследования:

Исследование проводится при \_\_\_\_\_ освещении (*указать освещение*), освещение достаточное; в помещении / на открытой площадке (*нужное подчеркнуть*).

#### Исследование проводится путем:

- Внешнего осмотра:

- ☐ \_\_\_\_\_
  - ☐ \_\_\_\_\_
  - ☐ \_\_\_\_\_
  - ☐ \_\_\_\_\_
- (указать, что именно подлежит осмотру)

- Технических измерений:

- ☐ \_\_\_\_\_
  - ☐ \_\_\_\_\_
  - ☐ \_\_\_\_\_
  - ☐ \_\_\_\_\_
- (указать, какие именно технические измерения проводятся)

- \* Дорожных испытаний (*если проводятся*):

- ☐ Маршрут движения: \_\_\_\_\_
- ☐ Условия дорожных испытаний: \_\_\_\_\_

(указать условия видимости, погодные условия, примерную температуру воздуха, состояние дорожного покрытия)

- \* \_\_\_\_\_

- \* \_\_\_\_\_

(при необходимости указывается иное, если проводится)

В процессе исследования производится фотосъемка фотоаппаратом \_\_\_\_\_

#### В процессе исследования используется следующее оборудование:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### IV.

##### При проведении исследования установлено:

- Внешний осмотр Автомобиля:

---

---

---

---

---

- Технические измерения:

---

---

---

---

---

- \* Дорожные испытания (если проводились):

---

---

---

---

---

- \* \_\_\_\_\_

- \* \_\_\_\_\_

(при необходимости указывается иное, если проводилось)

По окончании исследования (осмотра) Автомобиля, заявленные клиентом неисправности подтвердились (не подтвердились), что удостоверено подписями Владельца Автомобиля/представителя Владельца и иных присутствовавших при исследовании (осмотре) лиц. (выбрать нужное, сделав соответствующую отметку/отметки, внести данные и получить подпись/подписи)

##### Владельцем Автомобиля

Владелец Автомобиля подтверждает результаты проведения настоящего исследования (осмотра) Автомобиля.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

##### Иные лица, присутствующие при осмотре Автомобиля

Иные лица, присутствующие при осмотре Автомобиля подтверждают результаты проведения настоящего исследования (осмотра) Автомобиля.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/



**V.**

Владелец Автомобиля/представитель Владельца каких-либо претензий относительно сроков, порядка, формы проведения исследования (осмотра) не имеет.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ФИО

Комментарии Владельца Автомобиля/представителя Владельца (указываются при наличии):

---

---

---

---

---

### Исследование проводил:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ФИО

**При исследовании присутствовали:**

Владелец Автомобиля/представитель Владельца \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ФИО

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ФИО

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ФИО

«        »        20\_ года

---

**Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах.**

Экземпляр настоящего Акта на 5 (пяти) листах получил:

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись                      ФИО  
*Владельца Автомобиля/представителя Владельца*

\* Владелец Автомобиля/представитель Владельца от получения настоящего Акта на 5 (пяти) листах отказался / экземпляр настоящего Акта на 5 (пяти) листах Владельцем Автомобиля/представителем Владельца не получен по причине отсутствия последнего в месте проведения исследования (осмотра) на момент его окончания (*нужное подчеркнуть*):

(указывается при необходимости, свидетельствуется подписями присутствующих лиц)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
ФИО

подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ФИО

**План действий к АКТУ осмотра автотранспортного средства от \_\_\_\_\_**

	<i>Первичный заезд</i>	
	<i>№ и дата первичного документа-основания</i>	
	<i>Жалоба клиента</i>	
	<i>Перечень выполненных работ</i>	
	<i>Рекомендации</i>	

	<i>Повторный заезд</i>	
	<i>№ и дата Повторного заезда</i>	
	<i>Жалоба клиента</i>	
	<i>Источник получения информации о жалобе клиента</i>	
	<i>Перечень выполненных работ</i>	
	<i>Рекомендации</i>	

**Информация о собрании по согласованию плана действий:**

**Дата:** \_\_\_\_\_

**Участники:**

---



---



---

**Первопричина, установленная в результате работы рекламационной комиссии:**

---



---



---



---



---



---

**Ответственные, вина которых установлена в ходе собрания:**

\_\_\_\_\_

**Контрмеры:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Срок реализации контрмер:** \_\_\_\_\_

**Ответственный за контроль реализации контрмер:** \_\_\_\_\_

**Директор ДЦ:** \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_



---

(наименование организации)

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

г. Волгоград

О наказании

В связи с рекламацией от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ (о чем), на основании докладной записки от мастера Иванова И.И. и объяснительной от слесаря по ремонту автомобилей Петрова С.С.

**РАСПОРЯЖАЮСЬ**

За допущенное нарушение слесарю по ремонту автомобилей Петрову С.С. снизить размер премии за февраль 2016 года на 3000 руб.

Директор

\_\_\_\_\_

С распоряжением ознакомлен \_\_\_\_\_ Петров С.С.