 TOYOTA	<h2 style="text-align: center; color: red;">Процедура качественного ремонта с первого раза</h2>	№ от 26.02.2018 г.
Исполнители:	<p style="text-align: center;">Сервисный консультант, старший сервисный консультант, мастер производственного отдела, технический лидер, руководитель отдела качества, специалист отдела качества, мастер контроля качества, директор по послепродажному обслуживанию</p>	<p style="text-align: center;">«Утверждаю»</p> <p style="text-align: center;">Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.</p>
		<p style="text-align: center;">«Согласовано»</p> <p style="text-align: center;">Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.</p>
Оборудование и инструмент:	<p style="text-align: center;">1С СУАП, Microsoft Office Outlook¹, опросные листы</p>	
Цель:	<p style="color: red;">Обеспечение центром Тойота Волгоград Восток выполнения качественного ремонта в обещанные и разумные сроки.</p> <p style="color: red;">Повышение и поддержка максимального уровня FIR Тойота Центра Волгоград Восток.</p>	

¹ Почтовая программа для передачи электронных писем через Internet.

№	Наименование	Ответственный исполнитель																																																																																																																																																																																																																																																																
1	При записи клиента на сервисное обслуживание сервисный консультант обязан уточнить причину обращения клиента и определить тип обращения: техническое обслуживание, ремонт (по жалобе/обращению), повторное обращение с неисправностью, сложное обращение. Критерии сложного и технически-сложного обращения описаны в процедуре «Предварительная запись на ТО и ТР» и приведены в информационном модуле №2.	Сервисный консультант																																																																																																																																																																																																																																																																
2	<div>Запись на «повторный» обращение, «сложное» и «технически-сложное» обращение скоординировать с учетом графика загрузки ТЛ.</div> <div><table><tr><td></td><td></td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td></td></tr><tr><td></td><td>0450015304500153045001530450015304500153045001</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Сервисные консультанты Автоцентр на Ленина</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Абаев Филипп Марксович</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Долгих Максим Михайлович</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Лаптев Антон Анатольевич</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Орлов Роман Сергеевич</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Сальников Евгений Валерьевич</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Технический лидер Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Технический лидер</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Мойки Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Мойка №1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Мойка №2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Мойка №3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Посты Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1. Пост 2-х стоечный №1 Стелла (Диагност). Ко</td><td></td><td></td><td>Боровиков Ю.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1. Пост №11 рег. сход-развала (4т) Стелла, Де</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Бор</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1. Пост №16 шиномонтажа Стелла</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2. Пост 2-х стоечный №10 Стелла, Лосев А. Н</td><td></td><td></td><td>Боровик</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2. Пост 2-х стоечный №14 Стелла, Максаков П</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2. Пост 2-х стоечный №15 Стелла, Свиридов В</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3. Пост 4-х стоечный № 2 Стелла, Ермаков М.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3. Пост 4-х стоечный № 3 Стелла, Кобликов Д.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3. Пост 4-х стоечный №13 Стелла, Пономарев</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4. Пост №17 (Тонировка без подъемника) Стел</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4. Пост №7 (Люкс без подъемника) Стелла, Бо</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>5. Пост 2-х стоечный №6 (Денитрольный)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>5. Пост №5 рег. сход-развала (5т) Стелла (Рез</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>99. Пост на приемке Диагностическая линия</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ОТК, уборка Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ОТК</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Уборка салона</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div> <div>Рабочее время ТЛ должно правильно планироваться в системе предварительной записи, чтобы обеспечить присутствие ТЛ во время приемки и диагностики при «повторном»</div>			11	12	13	14	15			0450015304500153045001530450015304500153045001							Сервисные консультанты Автоцентр на Ленина								Абаев Филипп Марксович								Долгих Максим Михайлович								Лаптев Антон Анатольевич								Орлов Роман Сергеевич								Сальников Евгений Валерьевич								Технический лидер Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)								Технический лидер								Мойки Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)								Мойка №1								Мойка №2								Мойка №3								Посты Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)								1. Пост 2-х стоечный №1 Стелла (Диагност). Ко			Боровиков Ю.					1. Пост №11 рег. сход-развала (4т) Стелла, Де					Бор			1. Пост №16 шиномонтажа Стелла								2. Пост 2-х стоечный №10 Стелла, Лосев А. Н			Боровик					2. Пост 2-х стоечный №14 Стелла, Максаков П								2. Пост 2-х стоечный №15 Стелла, Свиридов В								3. Пост 4-х стоечный № 2 Стелла, Ермаков М.								3. Пост 4-х стоечный № 3 Стелла, Кобликов Д.								3. Пост 4-х стоечный №13 Стелла, Пономарев								4. Пост №17 (Тонировка без подъемника) Стел								4. Пост №7 (Люкс без подъемника) Стелла, Бо								5. Пост 2-х стоечный №6 (Денитрольный)								5. Пост №5 рег. сход-развала (5т) Стелла (Рез								99. Пост на приемке Диагностическая линия								ОТК, уборка Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)								ОТК								Уборка салона								Сервисный консультант
		11	12	13	14	15																																																																																																																																																																																																																																																												
	0450015304500153045001530450015304500153045001																																																																																																																																																																																																																																																																	
Сервисные консультанты Автоцентр на Ленина																																																																																																																																																																																																																																																																		
Абаев Филипп Марксович																																																																																																																																																																																																																																																																		
Долгих Максим Михайлович																																																																																																																																																																																																																																																																		
Лаптев Антон Анатольевич																																																																																																																																																																																																																																																																		
Орлов Роман Сергеевич																																																																																																																																																																																																																																																																		
Сальников Евгений Валерьевич																																																																																																																																																																																																																																																																		
Технический лидер Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)																																																																																																																																																																																																																																																																		
Технический лидер																																																																																																																																																																																																																																																																		
Мойки Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)																																																																																																																																																																																																																																																																		
Мойка №1																																																																																																																																																																																																																																																																		
Мойка №2																																																																																																																																																																																																																																																																		
Мойка №3																																																																																																																																																																																																																																																																		
Посты Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)																																																																																																																																																																																																																																																																		
1. Пост 2-х стоечный №1 Стелла (Диагност). Ко			Боровиков Ю.																																																																																																																																																																																																																																																															
1. Пост №11 рег. сход-развала (4т) Стелла, Де					Бор																																																																																																																																																																																																																																																													
1. Пост №16 шиномонтажа Стелла																																																																																																																																																																																																																																																																		
2. Пост 2-х стоечный №10 Стелла, Лосев А. Н			Боровик																																																																																																																																																																																																																																																															
2. Пост 2-х стоечный №14 Стелла, Максаков П																																																																																																																																																																																																																																																																		
2. Пост 2-х стоечный №15 Стелла, Свиридов В																																																																																																																																																																																																																																																																		
3. Пост 4-х стоечный № 2 Стелла, Ермаков М.																																																																																																																																																																																																																																																																		
3. Пост 4-х стоечный № 3 Стелла, Кобликов Д.																																																																																																																																																																																																																																																																		
3. Пост 4-х стоечный №13 Стелла, Пономарев																																																																																																																																																																																																																																																																		
4. Пост №17 (Тонировка без подъемника) Стел																																																																																																																																																																																																																																																																		
4. Пост №7 (Люкс без подъемника) Стелла, Бо																																																																																																																																																																																																																																																																		
5. Пост 2-х стоечный №6 (Денитрольный)																																																																																																																																																																																																																																																																		
5. Пост №5 рег. сход-развала (5т) Стелла (Рез																																																																																																																																																																																																																																																																		
99. Пост на приемке Диагностическая линия																																																																																																																																																																																																																																																																		
ОТК, уборка Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)																																																																																																																																																																																																																																																																		
ОТК																																																																																																																																																																																																																																																																		
Уборка салона																																																																																																																																																																																																																																																																		

	обращении и «технически-сложном» обращении.	
3	<p>Проинформировать рабочую группу FIR «технически-сложных» и «повторных» обращениях и ремонтах. Процесс информированию группы FIR описан в информационном модуле №2 процедуры «Предварительная запись на ТО и ТР»</p>	<p>Сервисный консультант, технический лидер, мастер производственного отдела, сотрудник отдела качества</p>
4	<p>Во время приемки подтвердить причину и тип обращения клиента. При определении типа обращения, руководствоваться сложностью заявленных работ (диагностики/ремонта), а также необходимостью использования диагностического оборудования и средств записи симптомов проявления неисправности (фото/видео фиксация).</p> <p>При технически-сложном/повторном обращении (ремонте) в процессе приема сервисный консультант и технический лидер уточняют у клиента текущие признаки и условия возникновения неисправности, следуя принципу шести вопросов: («что?», «когда?», «с какого времени?», «кем обнаружено?», «где?», «как?»).</p> <p>Если признаки не могут быть подтверждены без тестовой поездки на а/м, ТЛ и СК, проводят тестовую поездку вместе с клиентом.</p>	<p>Сервисный консультант, технический лидер</p>
5	<p>При подтверждении симптомов причины обращения клиента, зафиксировать всю собранную информацию на фото/видео носители и прикрепляют в DMS к заказ-наряду, включая условия возникновения, в заказ-наряде, универсальных опросных листах и DMS.</p> <p>Если признаки неисправности не подтвердились при тестовой поездке, ТЛ и СК обязательно фиксируют в опросном листе.</p>	<p>Сервисный консультант, технический лидер</p>

	<p>ДТ.</p> <p>Результаты диагностики всегда записываются в заказ-наряде или дефектовочной ведомости.</p>	
10	Осуществлять постоянный контроль за ходом работ в ремзоне. В случае остановки процесса диагностики или ремонта более чем на 60 мин от запланированного времени после использования всех ресурсов знаний механика, привлечь к процессу Технического Лидера.	Мастер цеха
11	При привлечении ТЛ к процессу диагностики/ремонта предоставить ему всю информацию, собранную в процессе подтверждения условий возникновения неисправности, и результаты пошаговой диагностики.	Механик, Мастер цеха
12	При участии, технический лидер в процессе подтверждения условий возникновения и поиска неисправностей – должен координировать ремонтный процесс и оказывать поддержку механику.	Технический лидер
13	Выполнять процесс диагностики и ремонта строго согласно схеме «5 шагов правильного ремонта с первого раза».	Механик, Технический лидер
14	При невозможности определения причины неисправности или нахождения оптимального решения для ремонта после использования всех ресурсов и знаний в течение 1 календарного дня – написать запрос на техподдержку (RSR).	Технический лидер
15	Обеспечить подтверждение устранения неисправности ответственным сотрудником, подтвердившим жалобу при приемке автомобиля в условиях возникновения симптома.	Технический лидер, Сервисный консультант
16	Провести контрольную проверку автомобиля с подтверждением устранения жалобы клиента в полном объеме.	Мастер контроля качества
17	Перед выдачей автомобиля собрать всю информацию по выполненному ремонту и убедиться, что все работы выполнены согласно заявке клиента.	Сервисный консультант
18	При выполнении на автомобиле «технически-сложного» или «повторного» ремонта, при непосредственном участии ТЛ в подтверждении симптомов неисправности, диагностике и ремонте, подготовить понятные объяснения по результатам выполненных работ. В случае если для подтверждения неисправности требовался тест-драйв, на выдаче также обязательно проводится тест-драйв.	Технический лидер, Сервисный консультант
19	Организовать и провести пост-сервисный контакт. Собрать и передать информацию по	Специалист отдела

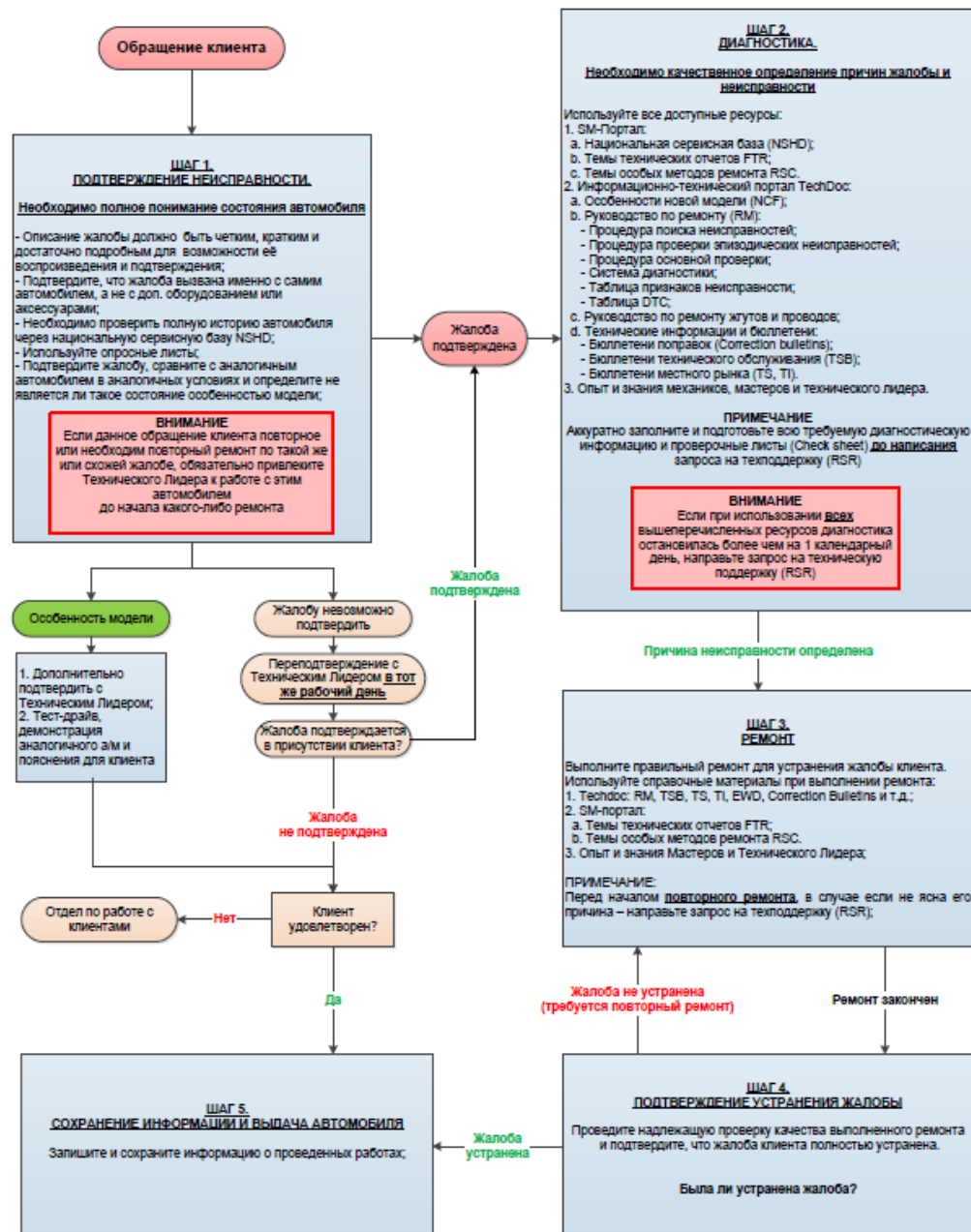
	отзывам клиентов в КС – совершить звонок внимания.	качества, руководитель отдела качества
20	В случае наличия негативного отзыва по результатам работы с обращением клиента, обработать и передать информацию по негативным отзывам рабочей группе FIR.	Руководитель отдела качества, специалист отдела качества
21	Организовать и проводить еженедельную встречу рабочей группы.	Директор по послепродажному обслуживанию
22	Произвести подсчет и вести ежемесячную статистику показателя индекса. В случае если показатели индекса FIR три месяца подряд находятся ниже минимально допустимого – разработать план действий по повышению удовлетворенности клиентами качества сервиса.	Директор по послепродажному обслуживанию

Лист ознакомления с Процедурой качественного ремонта с первого раза

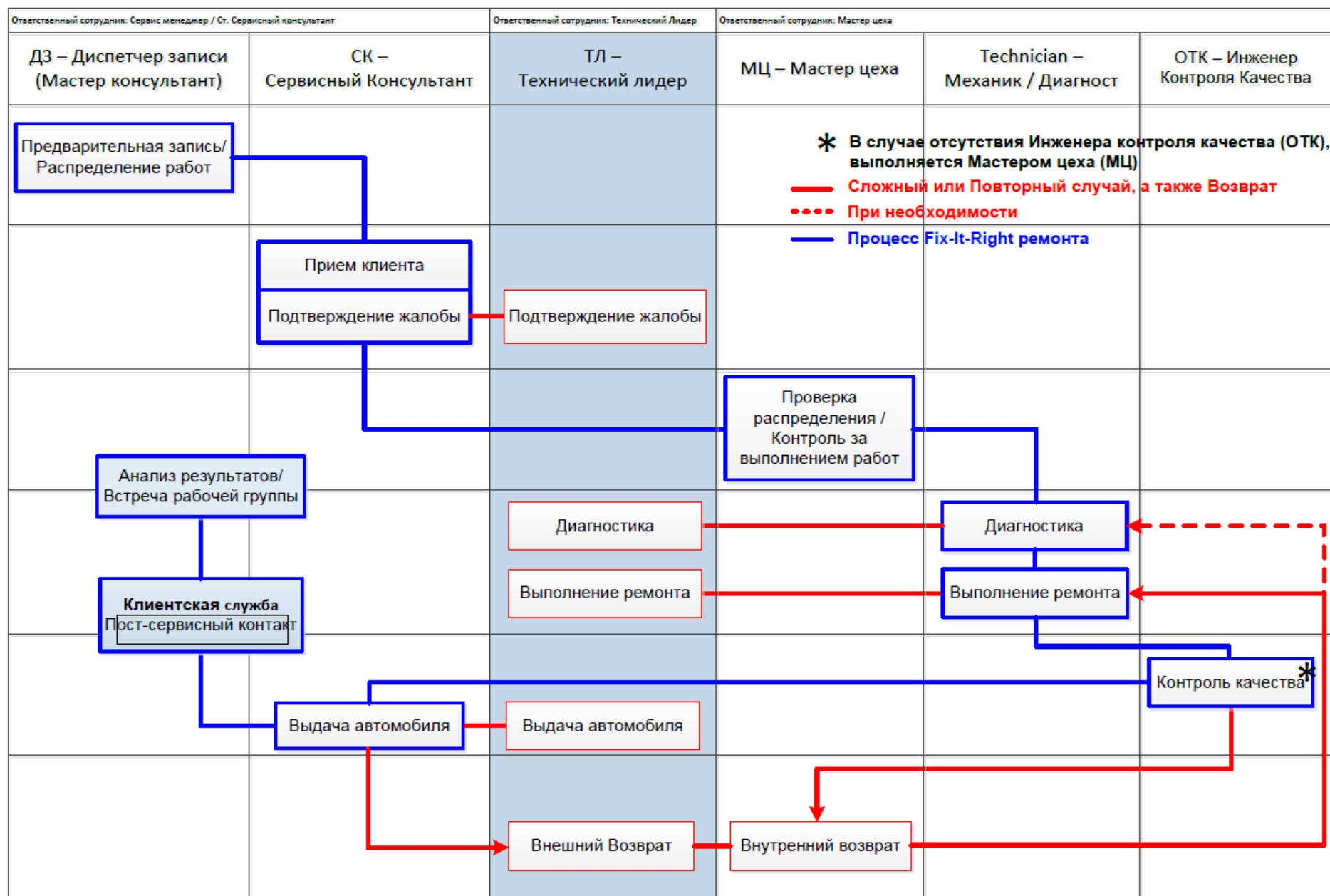
[illegible]

Приложение 1. Схема «5 Шагов Правильного Ремонта с Первого Раза».

Схема «5 Шагов Правильного Ремонта с Первого Раза»

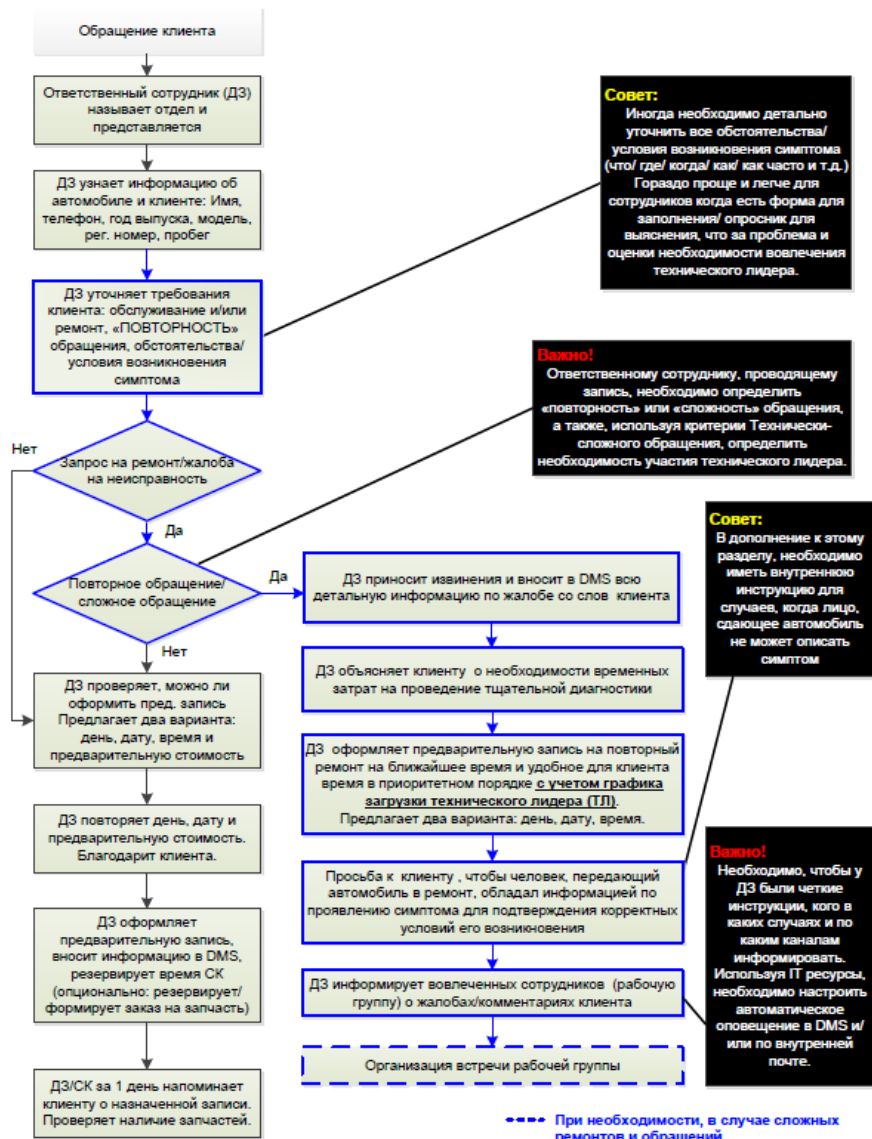


Приложение 2. Скрипт проведения качественного ремонта с первого раза.



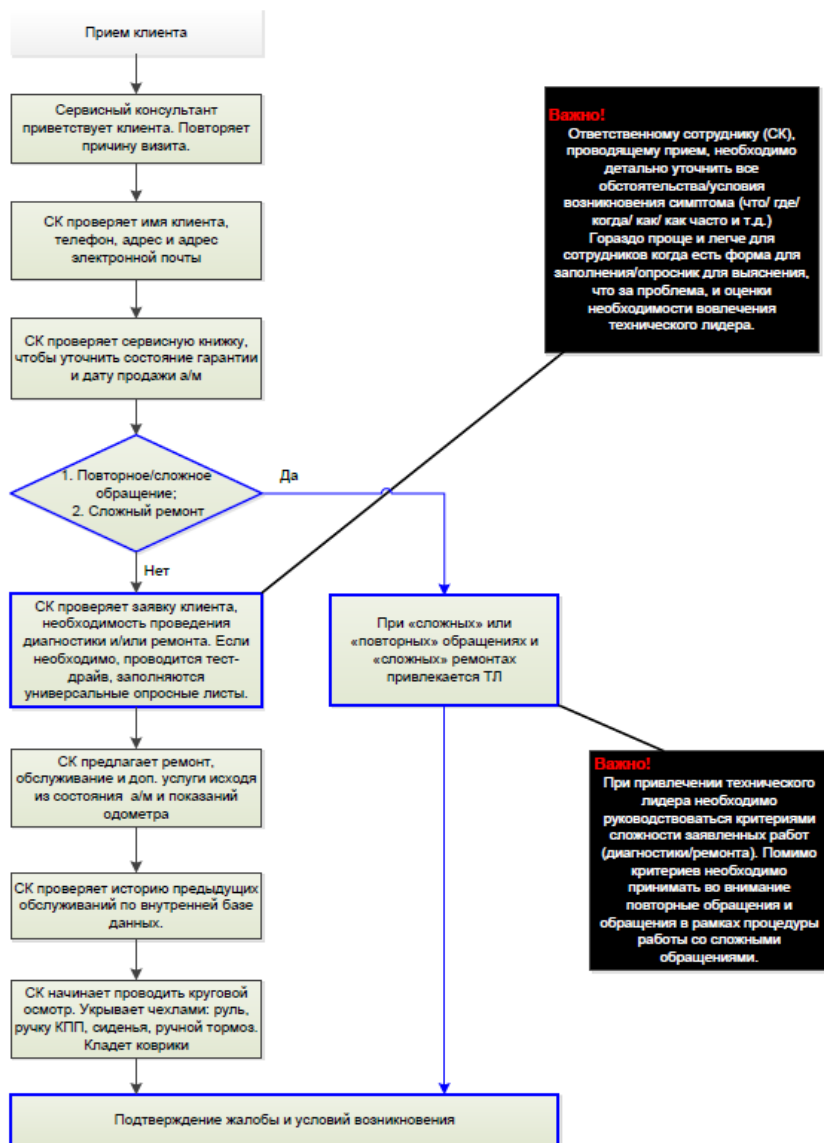
Наименование операции ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

Первичное фиксирование жалобы/заявки/неисправности при обращении клиента, а также информации о дополнительных ремонтах и требованиях. Информирование всех вовлеченных ответственных сотрудников.

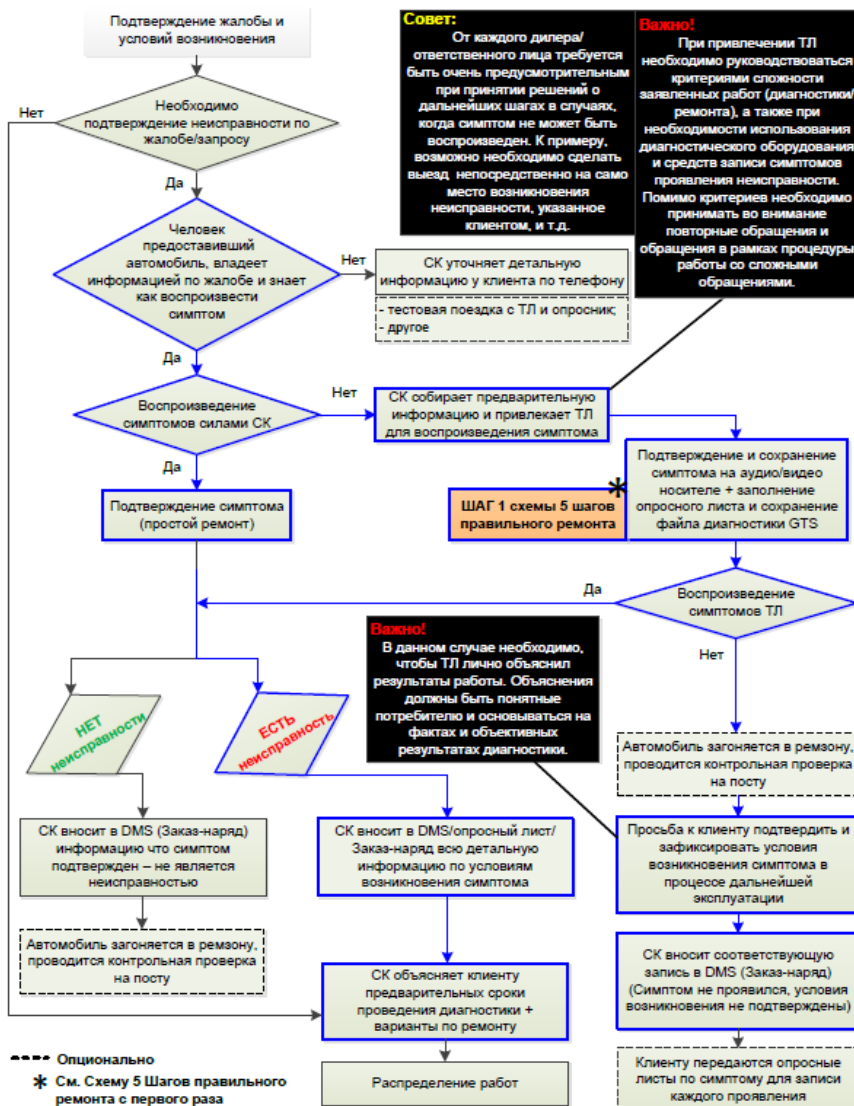


Наименование операции ПРИЕМ КЛИЕНТА

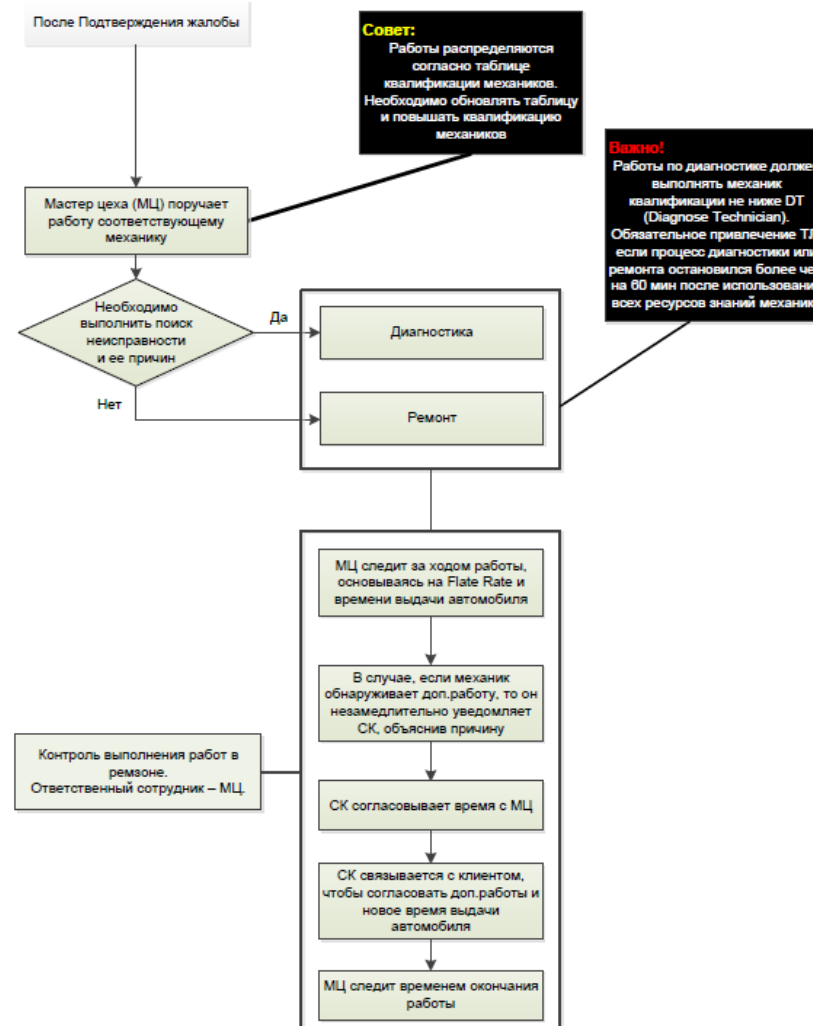
Подтверждение запроса/ жалобы клиента при приемке автомобиля.



Подтверждение признаков неисправностей вместе с клиентом.
Получение дополнительной информации для проведения корректной диагностики.
Информирование клиента о необходимости увеличения сроков проведения ремонта при сложном ремонте.

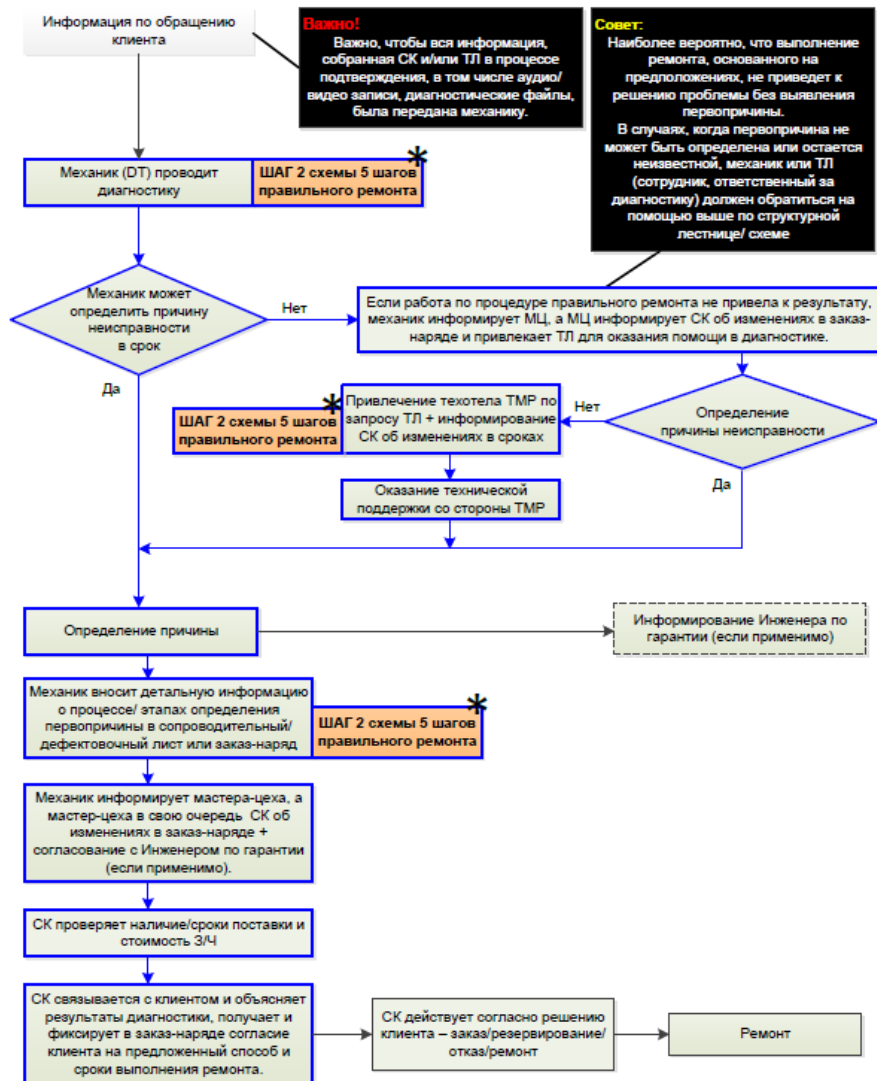


Выбор механика соответствующей квалификации для выполнения ремонта.
Доведение всей информации и сроков выполнения ремонта до механика.
Контроль за ходом ремонта и сроками выполнения.



Наименование операции ДИАГНОСТИКА

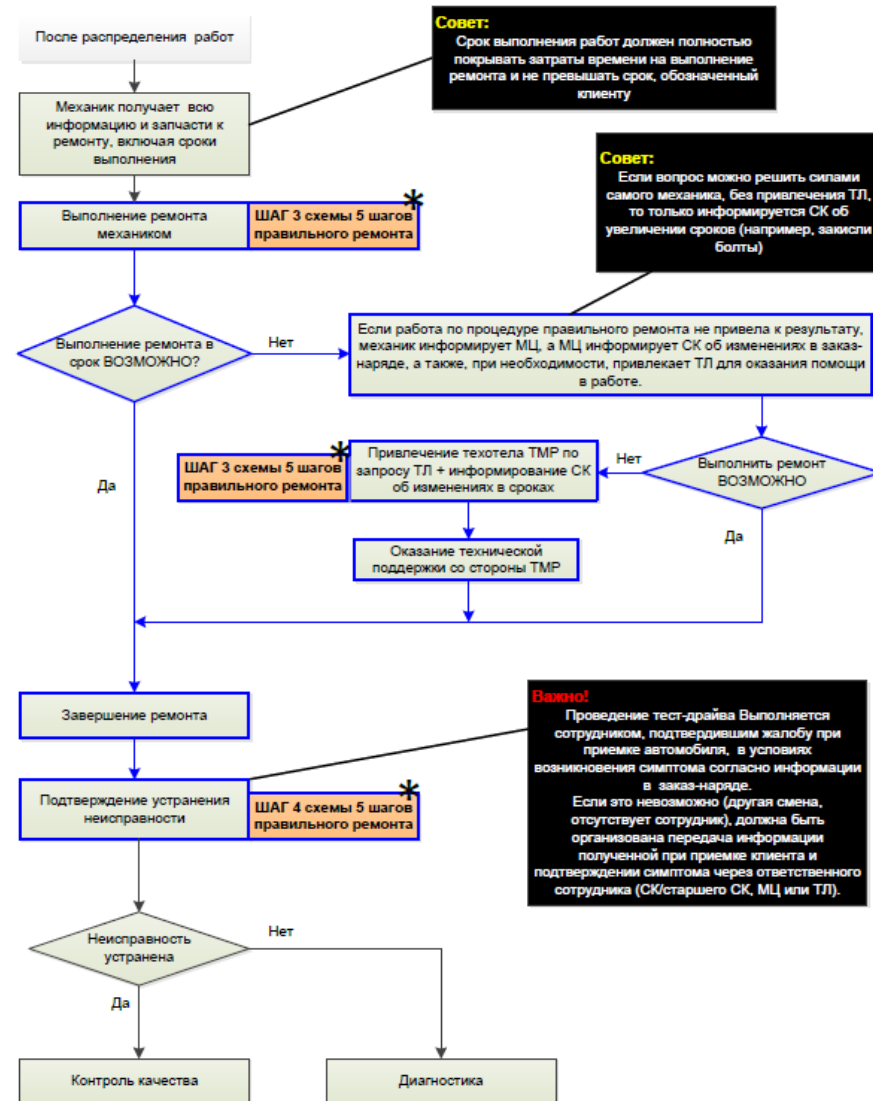
Определение причины неисправности по жалобе клиента в установленные сроки.
Однозначное определение материалов и деталей, необходимых для замены.
Правильное прогнозирование требуемого времени для выполнения последующего ремонта.



---- Опционально, при необходимости
* См. Схему 5 Шагов правильного ремонта с первого раза

Наименование операции ВЫПОЛНЕНИЕ РЕМОНТА

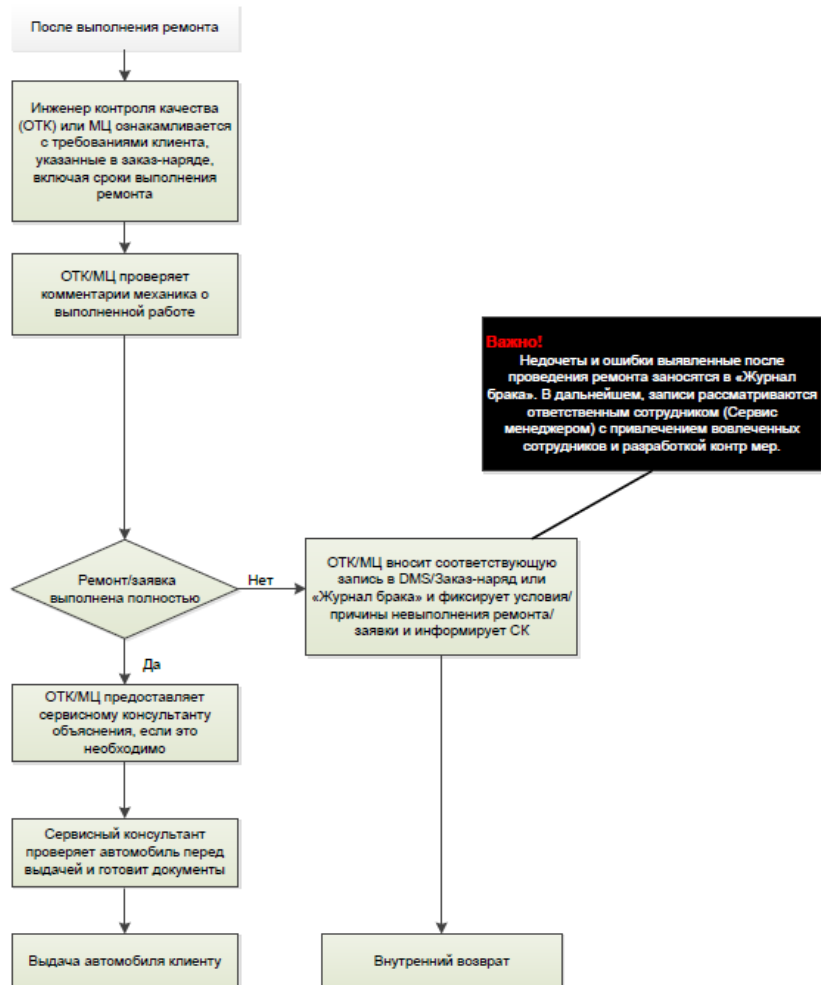
Подтверждение всей информации по ремонту, включая сроки выполнения



* См. Схему 5 Шагов правильного ремонта с первого раза

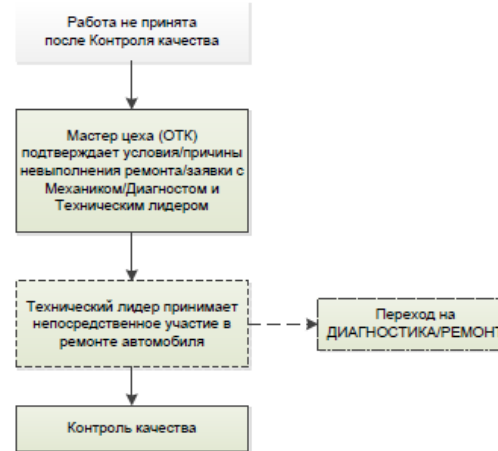
Наименование операции
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Подтверждение выполнения ремонта/ заявки
Фиксация причин некачественно выполненных работ

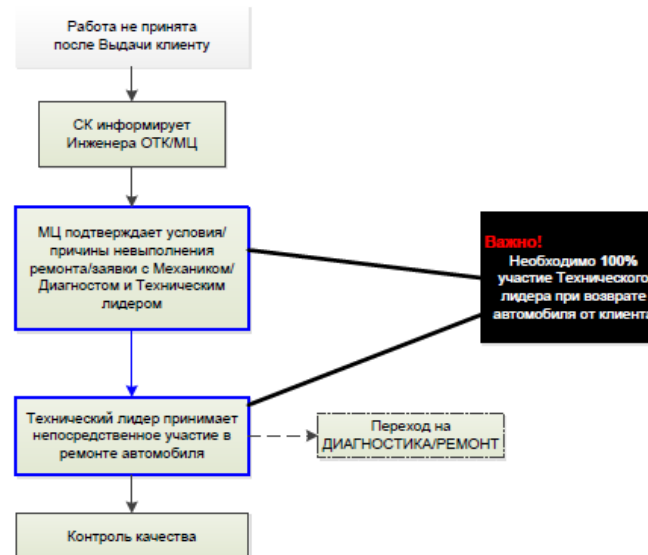


Наименование операции
ВНУТРЕННИЙ ВОЗВРАТ/ВНЕШНИЙ ВОЗВРАТ

I. Внутренний возврат. Подтверждение Инженером контроля качества (ОТК) факта невыполнения ремонта/ заявки.



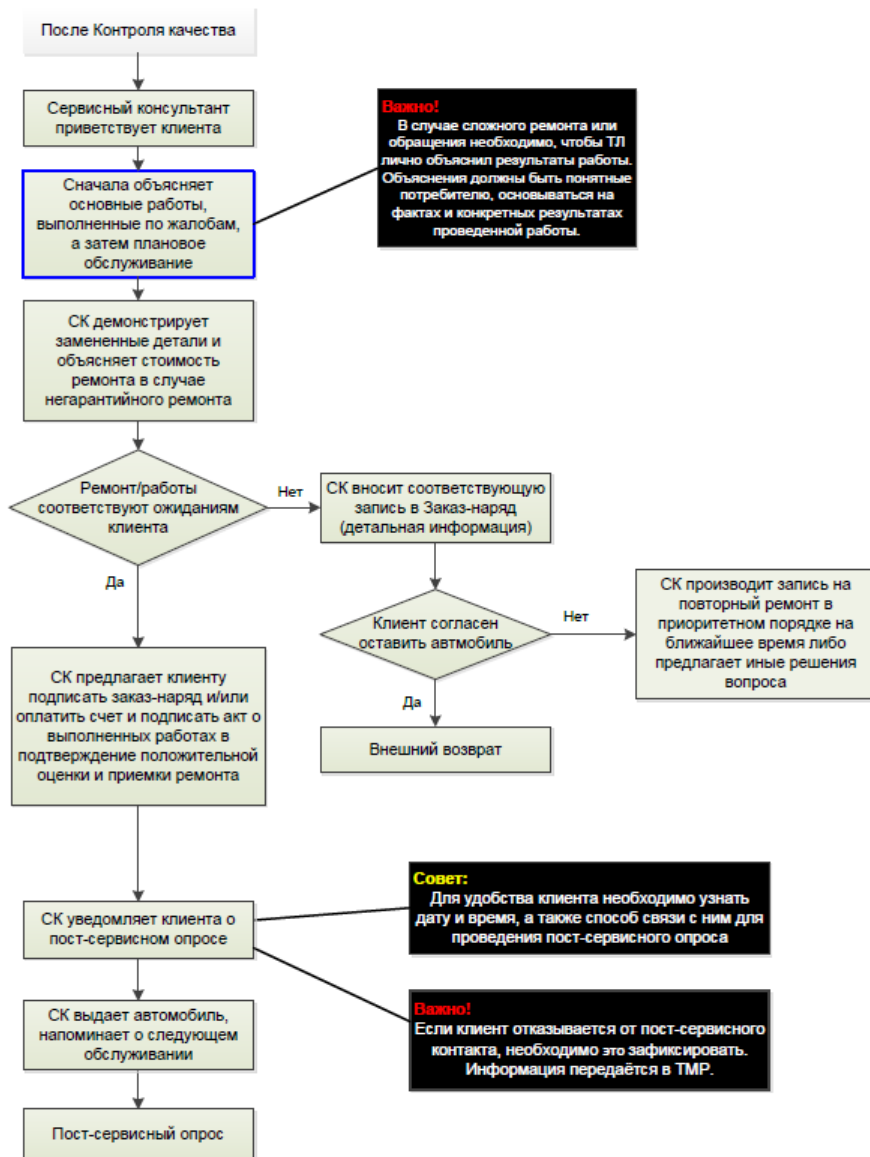
II. Внешний возврат. Подтверждение клиентом факта невыполнения ремонта/ заявки.



••••• Опционально, при необходимости

Наименование операции ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ

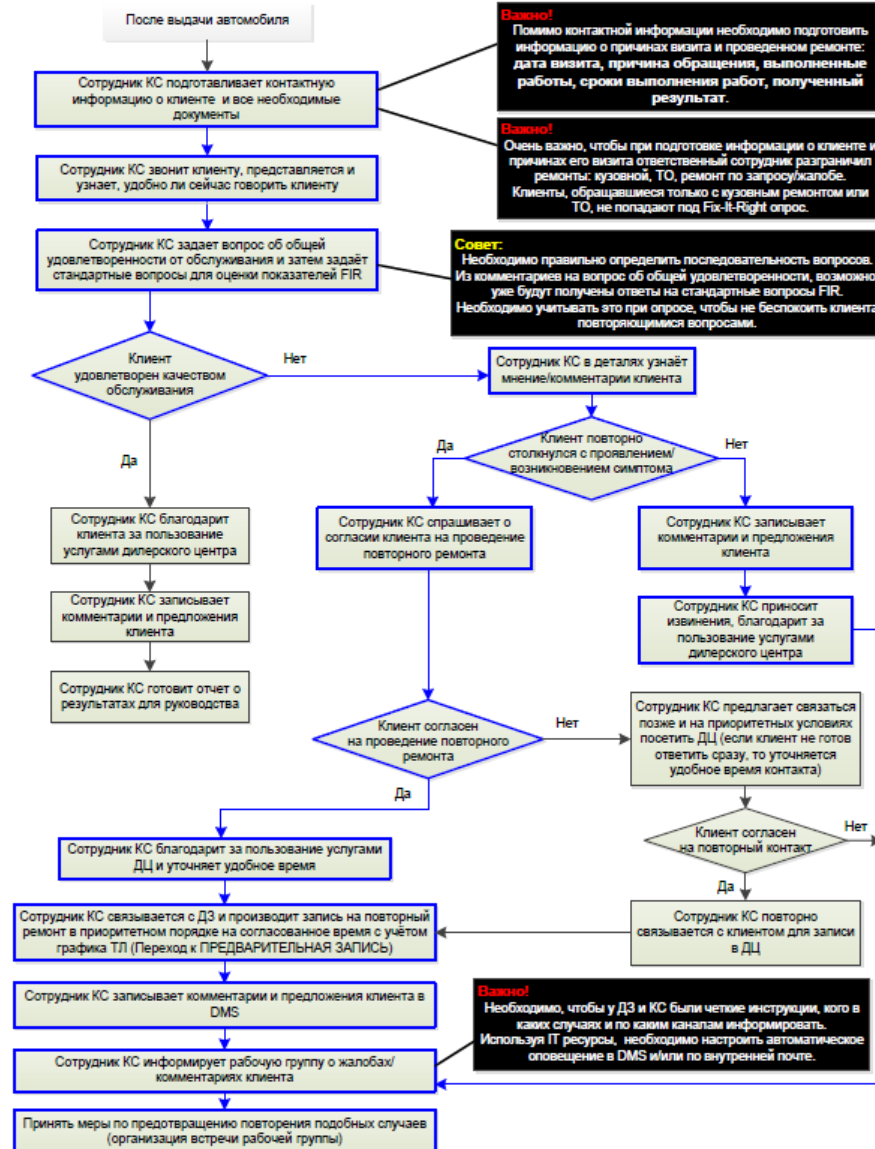
Подтверждение клиентом факта выполнения ремонта/ заявки



Наименование операции ПОСТ-СЕРВИСНЫЙ КОНТАКТ

Пост-сервисный контакт осуществляется ответственным сотрудником клиентской службы (КС) ДЦ

Знать об уровне удовлетворенности клиента оказанным сервисом и выявлять клиентов, неудовлетворенных ремонтов в кратчайшие сроки. Улучшать взаимодействие с клиентом. Касается только обращений с жалобой. К ТО и кузовным ремонтам не применимо.

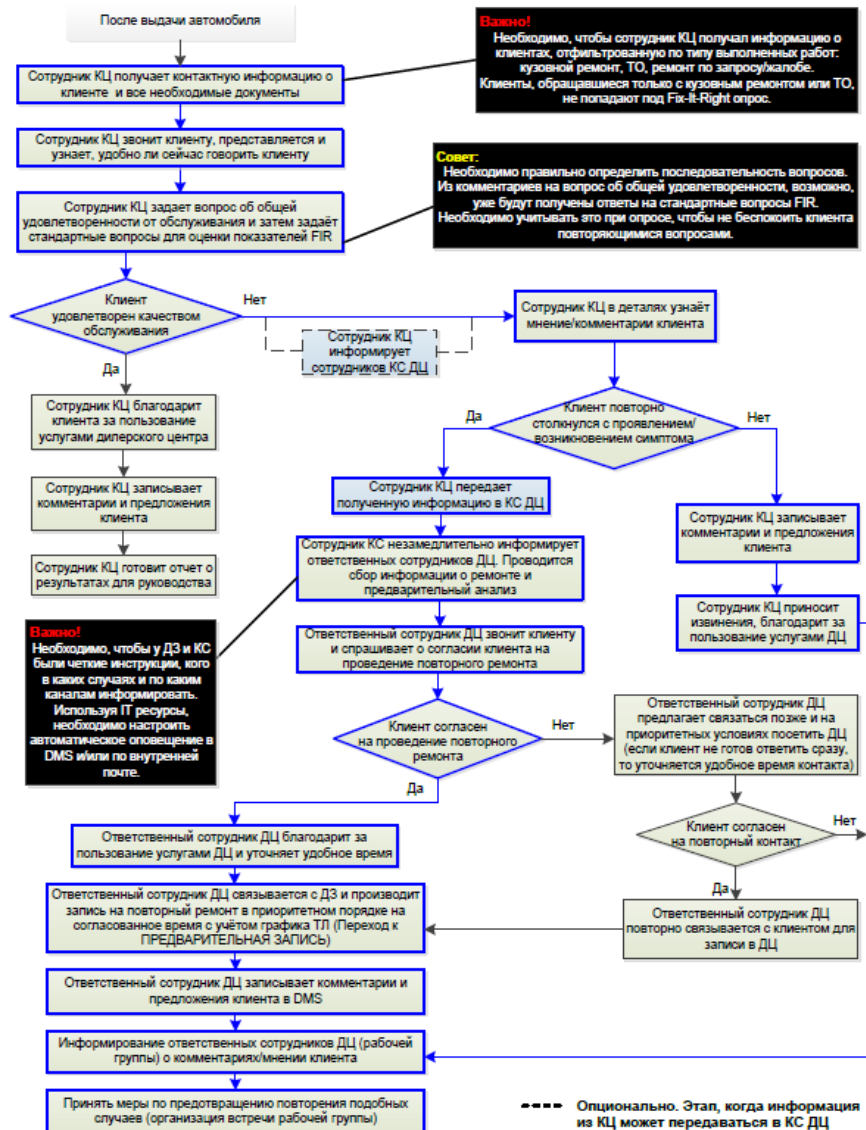


Пост-сервисный контакт осуществляется колл-центром (КЦ) холдинговой компании ДЦ

После выдачи автомобиля

Важно!
Необходимо, чтобы сотрудник КЦ получал информацию о клиентах, отфильтрованную по типу выполненных работ: кузовной ремонт, ТО, ремонт по запросу/жалобе.
Клиенты, обращавшиеся только с кузовным ремонтом или ТО, не попадают под Fix-It-Right onco.

Совет:
Необходимо правильно определить последовательность вопросов. Из комментариев на вопрос об общей удовлетворенности, возможно, уже будут получены ответы на стандартные вопросы FIR. Необходимо учитывать это при опросе, чтобы не беспокоить клиента повторяющимися вопросами.



----- Опционально. Этап, когда информация из КЦ может передаваться в КС ДЦ