

 TOYOTA	Процедура проведения контроля качества ТО	№ от 13.02.2018 г.
Исполнители:	Мастер контроля качества, мастер ремонтной зоны, слесарь по ремонту автомобилей, сервисный консультант, логист.	«Утверждаю» Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.
Оборудование и инструмент:	Карта ТО, карта контроля качества выполнения слесарного ремонта, хенгер «Контроль качества выполнен».	«Согласовано» Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.
Цель:	Контроль выполнения ТО и слесарного ремонта на автомобиле в строгом соответствии технологии, объемов и качества работ с требованиями Тойота, для обеспечения выполнения ремонта с первого раза и в установленный срок.	

№	Наименование	Ответственный исполнитель
1.	Контроль качества выполнения ТО на 100% автомобилей, посещающих СТО в ДЦ ¹ . Отчет о проделанной работе (карта VSR), содержащая раздел контроля качества ТО и контроля качества при выполнении ремонта (образец представлен в приложении №1 к настоящей процедуре) передаются вместе с пакетом документации и автомобилем ответственным сотрудникам ремонтной зоны, согласно процедуре «Семиэтапный процесс обслуживания клиентов».	Сервисный консультант
2.	Лицами, ответственными за проведение контроля качества являются непосредственно исполнитель работ, мастер ремонтной зоны и мастер контроля качества.	Мастер контроля качества, ремонтной зоны,
3.	Слесарь по ремонту автомобилей обязан четко понимать поставленную перед ним задачу по проведению, указанных в «Заявке на ремонт», работ на автомобиле, в случае возникновения вопросов, решать их совместно с мастером производственного отдела.	Слесарь по ремонту автомобилей
4.	Слесарь по ремонту автомобилей обязан выполнять техническое обслуживание и ремонт автомобиля качественно, в строгом соответствии с контрольными картами ТО и рекомендованной Производителем технологии.	Слесарь по ремонту автомобилей
5.	Слесарь по ремонту автомобилей обязан по мере выполнения работ делать отметки в контрольной карте в виде галочек напротив проверенных позиций ² , при необходимости отобразить дополнительную информацию в графе «Комментарии».	Слесарь по ремонту автомобилей

¹ ДЦ- дилерский центр «Тойота Центр Волгоград Восток»

² Серым цветом выделены поля, не подлежащие заполнению.

<p>6.</p>	<p>Слесарь по ремонту автомобилей по окончании заполнения карты контроля качества обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ повторно проверить выполнение каждого из пунктов карты и работ, указанных в «Заявке на ремонт»; ✓ заверить своей подписью результаты проверки; ✓ произвести уборку своего рабочего места, соблюдая стандарты 5S; ✓ произвести проверку по каждому пункту карты ТО раздела «Выходной контроль выполненных работ и общего состояния автомобиля»; ✓ зафиксировать в карте VSR (рабочий блок) результаты проведенной проверки, путем проставления галочек и размещения комментариев в соответствующих графах; ✓ проставить во фронте 1С статус «Окончание работ»; ✓ передать «Заявку на ремонт» и карту контроля качества мастеру ремонтной зоны одновременно сообщая об окончании обслуживания/ремонта автомобиля. 	<p>Слесарь по ремонту автомобилей</p>
<p>7.</p>	<p>Мастер ремонтной зоны после проверки полноты заполнения карты контроля качества и выполнения работ, указанных в «Заявке на ремонт» слесарем по ремонту автомобилей, обязан :</p> <ul style="list-style-type: none"> • заверить подписью информацию, внесенную в карту ТО; • при помощи специалиста по внутренней логистике транспортировать а/м на пост уборки салона и проконтролировать ее завершение; • передать документы и автомобиль специалисту по внутренней логистике для транспортировки а/м на пост Контроля качества. 	<p>Мастер ремонтной зоны</p>
<p>8.</p>	<p>Мастер контроля качества после приема а/м и документов от специалиста по внутренней логистике обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Произвести проверку качества заполнения документации СК по следующим параметрам: • Пробег, указанный в акте осмотра и заявке на ремонт совпадает с одометром; 	<p>Мастер контроля качества</p>

- Присутствуют подписи СК и клиента;
- Данные в заявке соответствуют а/м (VIN, гос.номер, цвет и т.д.);
- Полнота и качество заполнения карты ТО;
- Работы в заявке отражают жалобу Клинта;
- На все жалобы клиента есть аргументированный ответ механика;
- Все работы по заявке выполнены, есть подпись механика;
- Все з.ч., указанные в заказ-наряде, механик заменил и положил в пакет на коврик либо утилизировал (согласно отметке в заказ-наряде);
- Механик заполнил дефектовочную ведомость;
- В заявке есть рекомендации по дальнейшему обслуживанию;
- Причина обращения клиента указана в соответствии с требованиями принципа 6 вопросов;
- Подписи в документах СК, Механика, МРЗ и при необходимости ИГ присутствуют.

Результаты проверки документации требуется отразить в Бланке оценки выполненных работ согласно технологическому процессу, раздел «Документация» (Приложение 2).

- Произвести контроль качества выполненных работ по следующим параметрам:
- Уровни технологических жидкостей;
- Затяжка пробок;
- Качество установки замененных з.ч.;
- Работа тормозной системы;
- Затяжка колесных гаек установленным моментом;
- Проверка внешней световой и звуковой сигнализации;
- Проверка работы световых приборов и электрических компонентов;
- На приборной панели ошибки не горят (межсервисный интервал сброшен);
- Настройка часов и радио, радиоволны установлены согласно отметкам в заказ-наряде;
- Проверка чистоты (подкапотное пространство, кузов, салон);
- Наличие посторонних звуков при работе;

- Давление в шинах;
- Осмотр на предмет повреждений а/м, соответствие состояния акту осмотра, заявленным жалобам клиента.

Результаты проверки требуется отразить в Бланке оценки выполненных работ согласно технологическому процессу, раздел «Контроль качества», подраздел «Подъемник в положении №1» (Приложение 2).

- Осуществить подъем а/м на подъемнике на максимальную высоту и произвести контроль качества выполненных работ по следующим параметрам:
- Затяжка болтов крепления суппортов;
- Затяжка сливной пробки;
- Осмотр на предмет течей;
- Визуальный осмотр узлов и деталей подвески/трансмиссии/выхлопной системы.
-

Результаты проверки требуется отразить в Бланке оценки выполненных работ согласно технологическому процессу, раздел «Контроль качества», подраздел «Подъемник в положении №2» (Приложение 2).

! Важно: В случае выявления замечания по любому из пунктов проверки Бланка оценки выполненных работ или блока контроля качества карты VSR Мастер контроля качества незамедлительно должен оповестить об этом Мастера ремонтной зоны, инициировать устранение выявленных замечаний силами Мастера ремонтной зоны и ответственного слесаря по ремонту автомобилей, удостовериться в устранении замечаний, внести комментарий о наличии замечаний и результате устранения в поле «Комментарии» Бланка оценки выполненных работ.

- Заверить бланк оценки выполненных работ подписью.
- заполнить блок контроля качества в отчете VSR;

	<ul style="list-style-type: none"> Установить в салоне а/м хенгер «Контроль качества пройден» (Приложение 3). <p><i>В процессе проведения контроля качества Мастер контроля качества использует оборудование РО и вслух проговаривает все производимые действия для возможности аудиоконтроля процесса и результата проверки а/м.</i></p> <p>Проинформировать Мастера ремонтной зоны об окончании контроля качества для перемещения а/м с поста.</p>	
9.	Мастер ремонтной зоны после проведения контроля качества обязан информирует логиста о необходимости переместить а/м на стоянку.	Мастер ремонтной зоны
10.	<p>Логист обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ переместить автомобиль на стоянку автомобилей, ожидающих выдачи после выполнения ремонта/обслуживания; ✓ передать ключи от автомобиля сотруднику охраны, ответственному за соответствующую зону стоянки; ✓ передать сервисному консультанту пакет сопутствующей документации, полученный от мастера производственного отдела. 	Логист
11.	<p>Сервисный консультант, после получения пакета сопутствующей документации от Экспедитора-логист, обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ осуществить проверку автомобиля по каждому пункту карты контроля качества выполнения слесарных работ, проставляя галочки в разделе, предназначенном для сервисного консультанта; ✓ осуществить проверку уборки автомобиля осмотрев салон . ✓ заверить собственной подписью информацию, внесенную в карту контроля качества выполнения слесарных работ; ✓ Проверить наличие в автомобиле замененных запасных частей в случае, если того требовал клиент (см. отметку в соответствующем поле в акте приема автомобиля) 	Сервисный консультант

12.	<p><u>! Важно: В случае выявления замечания по любому из пунктов проверки Бланка оценки выполненных работ или блока контроля качества карты VSR Сервисный консультант незамедлительно должен оповестить об этом Мастера ремонтной зоны, инициировать устранение выявленных замечаний силами Мастера ремонтной зоны и ответственного слесаря по ремонту автомобилей. После устранения замечания автомобиль возвращается силами логиста на стоянку автомобилей готовых к выдаче где повторно проходит проверку Сервисным консультантом по всем пунктам параграфа 11 данной процедуры.</u></p>	<p>Сервисный консультант, Мастер ремонтной зоны, логист</p>
-----	---	---

Приложение № 2

Бланк оценки выполненных работ согласно технологическому процессу

ЗН № _____

№п/п	Критерии оценки выполняемых работ согласно технологическому процессу	Отметка контроль качества пройдена
Документация		
1	Пробег указанный в осмотре и заявке совпадает с одометром	
2	Присутствуют подписи СК и Клиента	
3	Данные в заявке соответствуют в/м (вин, цвет, гос номер)	
4	Полнота и качество заполнения карты ТО (все заполнено корректно, везде проставлены размеры нормативные и фактические)	
5	Работы указанные в заявке отражают жалобу Клиента	
6	На все жалобы Клиента есть аргументированный ответ механика	
7	Все работы по заявке выполнены, стоит роспись механика	
8	Все з.ч., которые указаны в з.м. механик заменил и положил в пакете на коврики	
9	Механик заполнил дефектовочную ведомость	
10	В заявке есть рекомендации по дальнейшему обслуживанию	
11	Причина обращения указана в соответствии с требованиями	
12	Подписи в документах СК, Механика, МРЗ и при необходимости ИГ присутствуют	
Контроль качества		
Подъемник положение №1 (внизу)		
1	Уровни технологических жидкостей (ДВС, КПП, ТЖ, ОЖ, ГУР, омывающая)	
2	Затяжка пробки (Антифриза, масло тормозная жидкость)	
3	Качество установки замененных запчастей (включая фильтра)	
4	Работа тормозной системы (в т.ч. стояночный тормоз)	
5	Затяжка колесных гаек установленным моментом	
6	Проверка внешней световой, звуковой сигнализации	
7	Проведена проверка работы световых сигналов и электрических компонентов	
8	На приборной панели ошибки не горят (меж сервисный интервал сброшен)	
9	Настройка часов и радио	
10	Проверка чистоты подкапотного пространства, кузова, салона в/м (100% в/м убираются)	
11	Посторонние звуки при работе не выявлены	
12	Давление в шинах	
13	Осмотр на предмет повреждений пластиковых накладок, защиты арок, брызговиков, т.л. соответствие акту осмотра, а так же заявленным жалобам клиента.	
Подъемник положение №2 (максимальная высота)		
1	Затяжка болтов крепления суппортов	
2	Затяжка сливной пробки	
3	Осмотр на предмет не замытых/текущих течей	
4	Визуальный осмотр узлов и деталей подвески/трансмиссии/выхлопной системы	

Мастер ОТК _____
Подпись _____

Хенгер «Контроль качества пройден»



Лист ознакомления с Процедурой проведения контроля качества ТО

[illegible]