 TOYOTA	Процедура проведения мойки и уборки автомобиля на сервисном обслуживании	<p>№ редакция от 18.01.2018 г.</p> <p>Разработал Р.Дармодехин</p>
Исполнители:	Мастер мойки, мастер Отдела технического контроля, логист, оператор моечных машин, сервисный консультант, специалист.	<p><i>«Утверждаю»</i></p> <p>Директор К.М. Шагапов</p>
Оборудование и инструмент:	1С, Аппарат высоко давления, пеногенератор, полотно замшевое, полотно микрофибра, очищающие растворы, «Технологическая карта мойки», «Технологическая карта чистки и уборки автомобиля»	<p><i>«Согласовано»</i></p>
Цель:	Регламентировать действия оператора моечных машин и специалиста по уборке автомобилей для достижения требуемой чистоты автомобиля и скорости выполнения мойки, уборки для своевременной постановки автомобиля на активную приемку, и зону выдачи.	<p>Директор по послепродажному обслуживанию А.Ю. Савин</p>

№	Действия и условия их совершенствования	Ответственный исполнитель
1	<p>Сервисный консультант при записи клиента на мойку и уборку ориентируется на процедуру «Предварительная запись ТО и ТР». \\agat34-tvfs\cf\$\Procedures\Согласованные процедуры TCM 2018</p> 	Сервисный консультант

2

При посещении клиента по предварительной записи на сервис сервисный консультант из планировщика на сервис создает заявку на мойку и распечатывает ее.

Сервисный консультант

Рабочий стол | Планирование сервиса

Планирование сервиса

Отображение | Обновить | Документы | Отборы | Печать | Закрыть

Все действия | Печать по всем цехам | Всего заявок: 71, 258% загрузки. Всего часов: 9, загружено часов: 23,25. День недели: 24.07.2018

Планирование | Загрузка постов | Статусы | Монитор Pre-pull | График загрузки ремзона

Сортировка планировщика | Открыть подсказку по цветам | Отчет за день | Визиты за день | Визуализировать обзвоненных клиентов

07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Прямая приемка Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)
Тест-драйв с клиентом
Сервисные консультанты Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)
Абаев Филипп Маркович
Долгих Максим Михайлович
Иматалиев Саламат Нурбулатович
Лаптев Антон Анатольевич
Орлов Роман Сергеевич
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)
1. Пост №11 рег. сход-развала (4т) Стелла
1. Пост №16 шиномонтажа Стелла
1. Пост №5 рег. сход-развала (5т) Стелла (Рез)
2. Пост 2-х стоечный №10 Стелла
2. Пост 2-х стоечный №12 Стелла
2. Пост 2-х стоечный №15 Стелла
2. Пост 2-х стоечный №4 Стелла
3. Пост 4-х стоечный №2 Стелла
3. Пост 4-х стоечный №3 Стелла
3. Пост 4-х стоечный №13 Стелла
3. Пост 4-х стоечный №9 Стелла
4. Пост №7 (Люкс без подъемника) Стелла
4. Пост №17 (Тонировка, согласовывать с МРЗ)
5. Пост 2-х стоечный №6 (Денитрольный)
9. (Только Трейд ин) Пост 2-х стоечный №14 Стелла
99. Пост на приемке Диагностическая линия
ОТК, уборка Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)
ОТК
Уборка салона
Технический сервис Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)

Открыть заявку | Открыть ЗН | Создать ЗН | Записать | Мойка | Создать резерв

Статус визита клиента:

1. Клиент | 2. Авто | 3. Работы | 4. План | 5. Итог

5. Итог:

Заказчик: ГАЗПРОМ ГАЗОРАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВОЛГОГРАД ООО

Информация о клиенте | Предыдущие обращения клиента

Автомобиль: Nissan X-Trail T31 БЕЛЫЙ Год выпуска 2013 № A535OE134 V...

Ответственный СК:

Дата начала: 24.07.2018 9:30:00

Общая продолжительность работ составит: 0,6ч. (36 мин.)

Ориентировочная стоимость: 0 р.

Общая продолжительность нахождения автомобиля в ДЦ составит: 1,75ч. (105 мин.)

За контрагентом числится долг: 38 183,4 руб.

Не напоминать о записи: ☐ Клиент останется ждать: ☐
Вторая выдача: ☐ Желает посетить ремзону: ☐
Доп напоминание в день визита: ☐ Необходимо такси: ☐

Статистика | Отказ от ССК: ☐

Опоздал: ☐ Изменил время: ☐ Совместно с:

Не брал подмынные автомобили

Заявки на мойку - СУАП Toyota ВЛГ, Дармодекин Роман Владимирович, ООО "АгатВолгаСервис" | 4.3.02.13 (1С:Предприятие)

Заявки на мойку

Печать заявки Все действия ?

Параметры

Дата мойки: 24.07.2018 18:08:19

Вид мойки: Предсервисная мойка Стелла

Значения по умолчанию для документов

Подразделение мойки:

Склад мойки:

Печать Копия: 1

Заявка на мойку 000097336 от 24.07.2018 18:11:09

Заказчик: ВЛГ, Стелла, ООО
Подразделение заказчика: Сервис продажи на Ленина
Основание: Заявка на ремонт СТП0004070 от 23.07.2018 18:52:02
Вид мойки: Предсервисная мойка Стелла
Автомобиль: Nissan X-Trail T31 БЕЛЫЙ Год выпуска 2013 № A5350E134 VIN Z8NTANT31D5085195

	Работа	Примечания
1	Наружная мойка	

Дополнительно:
Ваш сервисный консультант:

работы, которые требуются дополнительно, вносятся от руки.

Заказчик: _____ Дармодекин Роман Владимирович Исполнитель: _____

- 4 Сервисный консультант перегоняет а/м на пост мойки и передает заявку на выполнение мойки оператору моечных машин.



При отсутствии заявки на мойку оператор моечных машин связывается с сервисным консультантом по рабочему телефону оповещая ответственного сотрудника об невозможности мойки автомобиля без заявки, номера сервисных консультантов находиться в кабинете операторов моечных машин

Сервисный консультант, оператор моечных машин

	<p><u>Внутренние номера телефонов сервиса</u></p> <p><u>Филипп Абаев Сервисный консультант доб. 5031</u> <u>Иван Скопинцев Сервисный консультант доб. 5030</u> <u>Евгений Сальников Сервисный консультант доб.4531</u> <u>Никита Гончаров Сервисный консультант доб.5029</u> <u>Роман Орлов Сервисный консультант доб. 5009</u> <u>Саламат Иматалиев Сервисный консультант доб. 5046</u> <u>Сергей Сырмолов Сервисный консультант доб. 5033</u></p> <p><u>Сергей Паринцев Мастер рем.зоны доб. 5002,5027</u> <u>Александр Беляев Мастер рем.зоны доб. 5002,5027</u></p> <p><u>Беломаз Вячеслав Экспедитор-логист доб.5039</u> <u>Долгов Алексей Экспедитор-логист доб.5039</u></p> <p><u>Артем Савин Технический директор доб. 5001</u></p> <p><u>Максим Долгих Технический эксперт доб. 5028</u></p> <p><u>Роман Дармодехин Мастер мойки доб.5077</u></p> <p><u>Олег Волков Мастер ОТК доб.5032</u></p> <p><u>Александр Игнатов Верификатор доб.5025</u></p> <p>(Заявка на мойку в Приложении 1).</p>	
5	Оператор моечных машин фиксирует прием автомобиля на пост мойки путем отбивки на терминале «Мойка начата»	Оператор моечных машин



Перед началом мойки мойщик осматривает автомобиль и в случае, если автомобиль имеет пыльное загрязнение и незначительное количество крупной грязи в районе колесных арок выполняет следующие действия:

- проводит предварительную мойку с высоким давлением в режиме «оборотной воды», для сбивки крупного абразива и грязи с помощью сопла высокого давления



-
- наносит пену в режиме «чистой воды»



- ;
- выдерживает пену на кузове автомобиля в течение 2-3 минут, не допуская ее высыхания



- ;
- смывает пену с кузова в режиме высокого давления снизу вверх, в режиме «оборотной воды» (плоскость струи воды, направленной на автомобиль, должна быть перпендикулярна моющей поверхности кузова, на расстояние 40 см до поверхности кузова)



- ;
- протереть проемы дверей автомобиля замшей насухо



-
- оператор моечных машин обязан зафиксировать выполнение работ путем отбивки на терминале «Мойка завершена»



-
- Оператор моечных машин после окончания мойки автомобиля заполняет технологическую карту мойки (Приложение №1), ставит свою подпись и незамедлительно, извещает Мастера мойки о готовности автомобиля.
- Оператор моечных машин обязан передать автомобиль Мастеру мойки вместе с заполненной технологической картой мойки



•

Перечисленные операции визуализированы на плакатах «Технологический процесс мойки» на активные приемки. (Приложение № 2).

6

Мастер мойки ставит подпись на Технологической карте мойки в случае согласия с внесенными оператором моечных машин отметками. Мастер цеха мойки контролирует полноту и качество проведения работ в процессе их выполнения и по окончании. В случае обнаружения дефекта мойки (грязь, пыль, разводы и др.), ставит задачу мойщику автомобилей по устранению дефекта. Мастер мойки сообщает об окончании работ Сервисному консультанту для осуществления приема автомобиля.



Мастер мойки

7

После проведенных работ по сервисному обслуживанию и проверки качества работ мастером ОТК экспедитор-логист перегоняет автомобиль на пост уборки. Перечисленные операции визуализированы на плакатах «Технологический процесс чистки и уборки» на посту уборки. (Приложение № 3).



Экспедитор-логист

		
8	<p>Специалист по уборке начинает работу с отбития заказ-наряда по УПРВ «Начать работы»</p> 	Специалист
9	<p>Специалист обязан осуществить подготовку автомобиля на выдачу, в которую входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чистка всего напольного покрытия салона и багажника автомобиля пылесосом 	Специалист



- ;
- Влажная уборка салона автомобиля



- ;
- Протирка стекол снаружи и внутри



;

- Протирка кузова




- ;
- Чернение резины



- ;

10 После завершения работ специалист отбивается по УПРВ »Завершить работы»

Специалист

		
11	<p>Оператору моечных машин и специалисту по уборке категорически запрещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • включать и изменять настройки аудиосистемы и иных мультимедийных систем в автомобиле; • изменять изначальное положение сидения, руля. В случае если в процессе чистки/уборки салона необходимо изменить регулировку сидений, руля, необходимо зафиксировать изначальное положение стикерами-маяками и после произведения необходимых работ привести системы в исходное положение. • открывать перчаточный ящик, извлекать/помещать/перекладывать предметы в карманах дверей; <p>перекладывать предметы в салоне и багажнике а/м. В случае, если для выполнения уборки/чистки нужно извлечь или переложить личные вещи клиента, необходимо после выполнения работ разместить предметы в автомобиле на прежних местах.</p>	<p>Оператор моечных машин, специалист</p>
5	<p>В процессе технического контроля мастером ОТК так же оценивается качество мойки и уборки автомобиля. При обнаружении дефекта мойки, уборки автомобиля, Мастер ОТК возвращает автомобиль на мойку, или уборку для устранения дефекта. Ежедневно формируется отчет по возвратам автомобилей на мойку для устранения замечаний. При начислении премиальной части заработной платы мойщиков автомобилей, учитываются сведения ежедневных отчетов по возвратам автомобилей на мойку мастера ОТК.</p>	<p>Мастер ОТК</p>

Заявка на мойку 000085000 от 18.01.2018 10:23:58

Заказчик: ВЛГ, Стелла, ООО

Подразделение заказчика: Сервис продажи на Ленина

Основание: Заявка на ремонт СТЛ0000252 от 18.01.2018 8:32:21

Вид мойки: Предсервисная мойка Стелла

Автомобиль: Toyota Camry VII Белый Год выпуска 2017 № A001TK134 VIN XW7BF4FK90S166652

	Работа	Примечания
1	Наружная мойка	
2	Мойка ковриков	

Дополнительно:
Ваш сервисный консультант:



Работы, которые
требуются
дополнительно, вносятся
от руки.

Заказчик:

Дармодехин
Роман
Владимирович

Исполнитель:

«Технологическая карта мойки»

Вид работ	ОК	NG	Испр.	Не требуется (чисто)	Комментарии
Проведена мойка/чистка:					
колес;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
колесных арок;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
кузова с шампунем ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
стекол;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

четырёх ковриков;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
протирка ракем от воды кузова;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
пороги;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
протирка четырёх ковров.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

«Технологическая карта уборки автомобиля на выдачу»

Вид работ	OK	NG	Испр.	Не требуется (чисто)	Комментарии
Проведена чистка:					

Напольного покрытия автомобиля	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Влажная уборка автомобиля;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Протирка стекол ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Протирка кузова;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чернение резины;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Специалист: _____(ФИО, подпись)

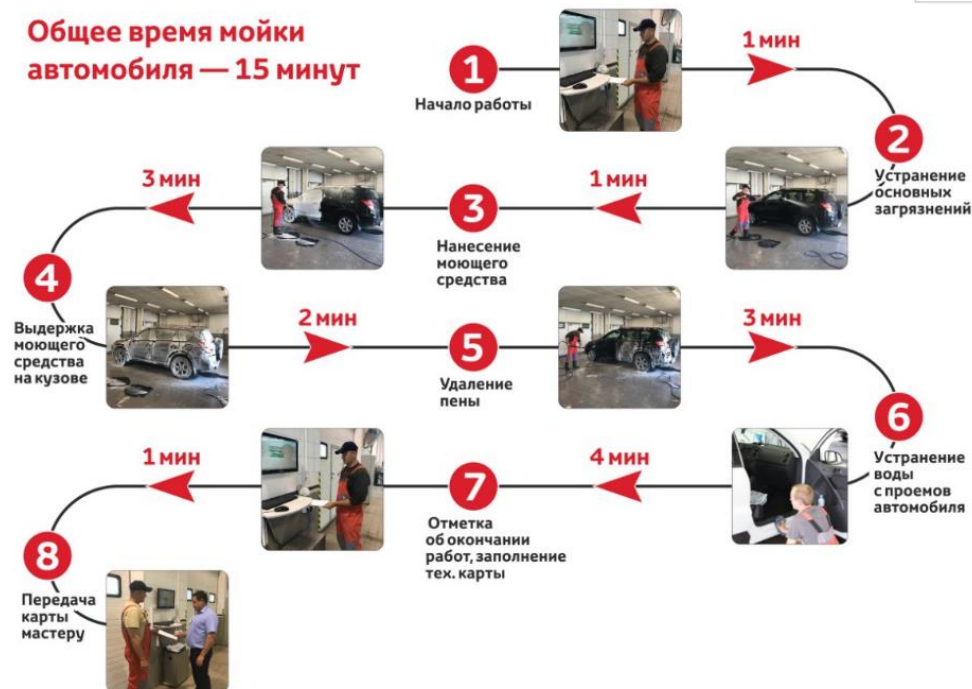
Мастер ОТК: _____(ФИО, подпись)

«Технологическая карта мойки»

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС МОЙКИ



Общее время мойки
автомобиля — 15 минут



ВНИМАНИЕ! Для экономии времени начинать мойку и располагать пеногенератор следует со стороны противоположной аппарату высокого давления

Тойота Центр Волгоград **Восток**

Технологическая карта чистки и уборки автомобиля
Приложение 3