



TSE-SVB-2022-15 25 กรกฎาคม 2565

เรื่อง	แจ้งขั้นตอนการดำเนินการขอตรวจสอบเกียร์ 4X4 (MVL6S)	ระบบ
รุ่นรถ	อีซูซุดีแมคซ์ รุ่นปี 2021 ขับเคลื่อน 4 ล้อ เกียร์ธรรมดา(MVL6S)	ส่งกำลัง

ตามที่บริษัทฯ ได้มีการจำหน่ายรถยนต์อีซูซุดีแมคซ์ รุ่นปี 2021 ขับเคลื่อน 4 ล้อ เกียร์ธรรมดา(MVL6S) และได้ ติดตามการใช้งานรถของลูกค้ามาแล้วระยะหนึ่ง พบว่ารถบางคันมีการประกอบชิ้นส่วนของเกียร์ ไม่ได้มาตรฐานตามที่ บริษัทผู้ผลิตกำหนด ซึ่งอาจทำให้มีอาการเสียงดังผิดปกติขณะใช้งานได้

ดังนั้น เพื่อตรวจสอบอาการดังกล่าว บริษัทฯ จึงขอแลกเปลี่ยนเกียร์พร้อมเกียร์สโลว์ชุดใหม่และเปลี่ยนน้ำมัน เกียร์ใหม่ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งนี้เกียร์ที่เปลี่ยนใหม่ยังคงให้การรับประกัน ตามระยะรับประกันตัวรถเดิม โดย ศูนย์บริการสามารถแบ่งประเภทการบริการลูกค้าได้เป็น 2 กรณีดังต่อไปนี้

<u>กรณีที่ 1</u> ติดตามรถที่ท่านจำหน่าย <u>กรณีที่ 2</u> ลูกค้าเข้ารับบริการทั่วไป

ขั้นตอนการบริการลูกค้า กรณีที่ 1 ติดตามรถที่ท่านจำหน่าย

หัวข้อ	รายละเอียด
1. ดาวน์โหลดข้อมูล รถที่ท่านจำหน่าย /	1.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสามารถดาวน์โหลดข้อมูลรถที่ท่านจำหน่ายได้จาก IT10 Dealer Portal หัวข้อ โครงการพิเศษด้านเทคนิค > รายงานการแก้ไขรถในโครงการพิเศษตามที่ผู้ จำหน่ายขาย
รถททานจาหนาย / โทรติดตามชี้แจง และนัดหมายลูกค้า	1.2 โทรติดตามและนัดหมายลูกค้าโดยใช้แนวทางการสนทนาและชี้แจงรายละเอียดตาม "บทสนทนาและแนวทางถาม-ตอบ(Q&A) สำหรับใช้เรียนเชิญลูกค้าตรวจสอบเกียร์ 4X4 (MVL6S)" โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ ระบบคุณใจดี > ธุรกิจหลังการขาย > ข้อมูล ข่าวสารบริการ > ข่าวสารบริการอี่ซูซุ ปี 2022 > ข้อมูลเพิ่มเติม
2. จัดเตรียมอะไหล่	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสามารถเบิกเกียร์พร้อมเกียร์สโลว์ ได้จากอะไหล่เทคนิคแบบอ้างอิง ข้อมูลรถ (ระบุหมายเลขเครื่องยนต์, แชสซีส์) ตามหมายเลขอะไหล่ในตารางรายการอะไหล่
3. ดำเนินการ เปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่	3.1 เมื่อลูกค้านำรถเข้ารับบริการเปลี่ยนเกียร์ ให้สอบถามข้อมูลการใช้รถ และกรอกข้อมูลลง ใน "แบบฟอร์มการสอบถามข้อมูลการใช้รถของลูกค้า (สำหรับรถขนาดเล็ก)" โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ ระบบคุณใจดี > ธุรกิจหลังการขาย > ข้อมูลด้านเทคนิคและ งานเคลม > ข้อมูลงานเคลมและแบบฟอร์ม ด้านเทคนิค > แบบฟอร์มด้านเทคนิค

3.2 เปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่ โดยมีข้อควรระวังดังนี้

- บันทึกข้อมูล Serial Number ของเกียร์ชุดเดิมและเกียร์ชุดใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบ เอกสารขอชดเชยเงินเคลม
 - ห้ามถอดแยกเกียร์สโลว์ออกจากเกียร์โดยเด็ดขาด
 - ถ่ายน้ำมันออกจากเกียร์และเกียร์สโลว์ชุดเดิมให้หมดก่อนยกเกียร์ลง
 - เมื่อเปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่แล้วให้เติมน้ำมันเกียร์และตรวจสอบให้อยู่ในระดับที่ถูกต้อง
- เนื่องจากเกียร์ชุดใหม่จะมีฝาปิดพลาสติกสำหรับปิดช่องเซนเซอร์ความเร็ว ซึ่งอาจทำให้ มีน้ำมันเกียร์รั่วซึมออกมาขณะใช้งาน ดังนั้นจึงขอให้ช่างผู้ปฏิบัติงานสลับฝาปิดดังกล่าวกับ ฝาปิดของเกียร์ชุดเดิมซึ่งเป็นฝาปิดโลหะ และเปลี่ยนโอ-ริงใหม่ ห้ามใช้โอ-ริงเดิม

ดำเนินการ เปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่



3.3 ตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากเปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่แล้ว โดยขับรถทดสอบการทำงาน ของเกียร์ พร้อมทั้งตรวจสอบการรั่วซึม หากพบว่าปกติให้ดำเนินการส่งมอบรถให้ลูกค้า

4. ทำเอกสารขอ ชดเชยเงินเคลม

- 4.1. ทำรายงานเสนอขอพิจารณาเคลม (CJRQ) พร้อมแนบรายละเอียดดังนี้
 - รูปถ่ายรถ
 - แบบฟอร์มการสอบถามข้อมูลการใช้รถของลูกค้า (สำหรับรถขนาดเล็ก)
 - Serial number ของเกียร์ชุดเดิมและเกียร์ชุดใหม่
- 4.2. ทำเอกสารขอชดเชยเงินเคลมและจัดส่งอะไหล่เคลม

หมายเหตุ

การจัดส่งอะไหล่เคลม ขอให้ส่งเกียร์พร้อมเกียร์สโลว์มาทั้งชุดโดยไม่ต้องถอดแยก

ขั้นตอนการบริการลูกค้า กรณีที่ 2 ลูกค้าเข้ารับบริการทั่วไป

หัวข้อ	รายละเอียด		
ชรวจพบ ช้อความแจ้งเตือน ขณะเปิดใบช่อม / ชี้แจงและนัดหมาย ลูกค้า	1.1 เจ้าหน้าที่ SA เปิดใบซ่อมในระบบ MIRAI จะมีข้อความแจ้งเตือน "000259 Inspect T/M 4X4 (MVL6S) : Refer Service Bulletin TSE-SVB-2022- 15" สำหรับรถที่ต้อง ดำเนินการแลกเปลี่ยนเกียร์พร้อมเกียร์สโลว์ แลดงรายการงานคำงช่อมและโลรงการพิเศษ (แคมเพจ์นโครงการพิเศษ 000259 Inspect T/M 4X4 (MVL6S) : Refer Service) 1.2 หากพบว่าเป็นรถที่ต้องดำเนินการ ให้ชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าทราบและยินยอมให้ ดำเนินการก่อน จากนั้นนัดหมายวันที่เข้ารับบริการ		
2. จัดเตรียมอะไหล่	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสามารถเบิกเกียร์พร้อมเกียร์สโลว์ ได้จากอะไหล่เทคนิคแบบอ้างอิง ข้อมูลรถ (ระบุหมายเลขเครื่องยนต์, แชสซีส์) ตามหมายเลขอะไหล่ในตารางรายการอะไหล่		
3. ดำเนินการ เปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่	<u> </u>		

 ดำเนินการ เปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่ 	3.3 ตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากเปลี่ยนเกียร์ชุดใหม่แล้ว โดยขับรถทดสอบการทำงาน ของเกียร์ พร้อมทั้งตรวจสอบการรั่วซึม หากพบว่าปกติให้ดำเนินการส่งมอบรถให้ลูกค้า	
4. ทำเอกสารขอ ชดเชยเงินเคลม	 4.1. ทำรายงานเสนอขอพิจารณาเคลม (CJRQ) พร้อมแนบรายละเอียดดังนี้ - รูปถ่ายรถ - แบบฟอร์มการสอบถามข้อมูลการใช้รถของลูกค้า (สำหรับรถขนาดเล็ก) - Serial number ของเกียร์ชุดเดิมและเกียร์ชุดใหม่ 4.2. ทำเอกสารขอชดเชยเงินเคลมและจัดส่งอะไหล่เคลม หมายเหตุ การจัดส่งอะไหล่เคลม ให้ส่งเกียร์พร้อมเกียร์สโลว์มาทั้งชุดโดยไม่ต้องถอดแยก 	

รายการอะไหล่

หมายเลขอะไหล่	ชื่ออะไหล่	จำนวน (ชิ้น)
อะไหล่เทคนิค TN4762	D-MAX(L-N) : T/M & TF(MVL-6S)(751,866) (ซุดเกียร์ธรรมดาMVL6S พร้อมเกียร์สโลว์)	1
9-09921100-0	โอ-ริง	1

<u>รายการน้ำมันเกียร์</u>

ชนิดน้ำมันเกียร์	เกียร์	ปริมาณ (ลิตร)
เบสโก้ น้ำมันเกียร์ ทรานส์แอกเซิล เบอร์ 5W-30	เกียร์ MVL 6S	2.8
หรือ		1.3
น้ำมันตรีเพชร 15W 40 CI-4 (เครื่องยนต์, เกียร์)	เกียร์สโลว์	

<u>รายการค่าแรง</u>

รายการ	รหัสค่าแรง (LTG)	เวลา
	X9837	4.1 (4 ชั่วโมง 6 นาที)
เปลี่ยนเกียร์ MVL พร้อมเกียร์สโลว์	รหัสเพิ่มเติม "A"	0.7 (42 นาที)
	(สำหรับรุ่นห้องโดยสารตอนเดียว)	

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขอให้ติดต่อมายัง ส่วนงานสนับสนุนด้านเทคนิครถเล็ก (TAB) ฝ่ายบริการ ด้านเทคนิคและวิศวกรรม (TSE) โทร 0-2966-2111 ต่อ 4374

ข้อแนะนำเพิ่มเติม

ขอให้แจ้งข้อมูลกับพนักงานฝ่ายบริการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง