



GM CIS /GM DAT CIS

General Motors CIS/DAT CIS
Aftersales Operations
Testovskaya 10, 9-th floor
123317, Moscow
Russia

WB 2012-12-18 от 18 декабря 2012 г.

ВНИМАНИЮ: РУКОВОДИТЕЛЯ ДИЛЕРСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ, НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА ПРОДАЖ, ТЕХНИЧЕСКОГО ДИРЕКТОРА, СЕРВИС МЕНЕДЖЕРА, ИНЖЕНЕРА ПО ГАРАНТИИ ДИЛЕРСКОЙ СТАНЦИИ, МАСТЕРА ЦЕХА, ТЕХНИКА-ДИАГНОСТА.

ТЕМА: Автомобили с загустевшим маслом

Действия дилера по проблеме автомобилей с загустевшим маслом в двигателе

1. Довести до сведения всем сотрудникам дилера, что проблема кроется не в качестве масла и не в качестве автомобилей, проблема в совпадении факторов, вызывающих ускоренное старение масла, и подавляющее большинство случаев находится в Московском регионе (объяснение содержится в приложенном документе).

2. По возможности нужно оповестить клиентов о возможной проблеме, объяснить, что это связано не с качеством автомобиля и не с качеством масла. Напомнить о том, что ни в коем случае не пытаться доехать – двигатель необходимо немедленно заглушить, автомобиль доставить к дилеру в сервис.

При обращении клиента:

- если сотрудник дилера принял звонок с сообщением клиента о не гаснущей контрольной лампе давления масла, необходимо, чтобы двигатель был немедленно заглушен, далее дилер оказывает клиенту возможное содействие с эвакуацией автомобиля в сервис.

При приеме такого автомобиля необходимо:

- обязательно отобрать пробу масла, с опечатыванием и составлением акта (на случай конфликта с клиентом). Пробу на анализ не посылать, просто сохранить.

- отразить факт прибытия с деградировавшим маслом и проведенные работы в сервисной книжке.

– автомобиль отогреть (чтобы масло стало текучим и смогло слиться из картера). Не пытаться запускать двигатель!! Автомобиль переместить в теплый цех, и выдержать от 2-х часов в тепле. Состояние масла по щупу мало информативно, лучше состояние масла видно через заливную горловину в клапанной крышке.

- произвести замену масла и масляного фильтра двигателя. При необходимости (сильное загрязнение двигателя) необходимо повторно заменить масло в этот же заезд (как вариант – рекомендовать клиенту

приехать на дополнительную замену масла через 2-3 тыс. км на замену масла, когда все отложения отмоются). Не использовать «промывок-пятиминуток»!

- повреждение двигателя вследствие описанных выше причин гарантией не покрывается, вопрос о «жесте доброй воли» может обсуждаться индивидуально с региональным менеджером.

В случае проведения эвакуации автомобиля средствами дилерского центра и работ по замене масла дилерам необходимо производить эвакуации и замену масла по минимально возможным ценам.

General Motors берет на себя оплату работ по замене масла (дилеру необходимо создать гарантийную рекламацию в обычном порядке). Использовать стандартную рабочую операцию по замене масла двигателя из Руководства по нормам рабочего времени. Дополнительные часы не применяются.

Расходные материалы оплачивает клиент. В случае, если эвакуация не попадает под действие программы GM Assistance, она должна быть оплачена клиентом.

Ознакомлены:

<i>Должность</i>	<i>роспись</i>	<i>дата</i>
Руководитель предприятия		
Технический директор		
Сервис-менеджер		
Специалист по гарантии		
Мастер цеха		
Диагност		
Начальник отдела продаж		