

КЛИЕНТСКИЙ ПАКЕТ (Дополнение)



СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- А.** Гарантия
- В.** Характеристика двигателя
- С.** Техническое обслуживание
- Д.** Стоимость ТО
- Е.** Качество

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Гарантия на а/м Газель-Бизнес с дв. Cummins такая же, как и у Газель-Бизнес с бензиновым двигателем УМЗ-4216

Общий срок гарантии - **24 месяца или 80 тыс. км.**

Увеличенная гарантия

На отдельные комплектующие изделия (*двигатель; коробка передач; сцепление и его привод; карданная передача; задний мост; вакуумный усилитель тормозов и главный тормозной цилиндр; механизм рулевого управления и насос ГУР*) - **24 месяца или 100 000 км.**

На отсутствие сквозной **5 лет** при условии, что пробег автомобиля за это время не превысит **150 000 км.**

На лакокрасочное покрытие деталей трансмиссии и подвески автомобиля гарантийный срок **3 мес. или 15 тыс. км.**

Ограничения по гарантии - на автомобили, предназначенные для работы в качестве маршрутных транспортных средств общественного назначения (маршрутные такси - **12 месяцев или 80 000 км.**

КАРТА ТО

Трудоемкость работ по «Газель Бизнес Турбо» при среднегодовом пробеге 60 тыс. км. **снижена на 6,69 часа** или **19%** с учетом сезонного ТО по отношению к Газели Бизнес с бензиновым двигателем УМЗ-4216

Автомобиль	Трудоемкость	Предпродажная подготовка	Объем 2000 км	ТО 15 тыс. км	ТО 30 тыс. км	ТО 45 тыс. км	ТО 60 тыс. км	ТО сезонное	ИТОГО:	%
Газель Бизнес (УМЗ-4216)		2,36	5,32	4,63	7,74	5,89	10,10	2,35	36,03	
Газель Бизнес Турбо (Cummins)	Трудоемкость работ по плану ТО, н. час	2,36	2,98	3,59	7,03	4,85	9,14	1,75	29,34	19%
Разница, ч.			2,34	1,04	0,71	1,04	0,96	0,60	6,69	

Автомобиль	Расходные материалы, предусмотренные плановым ТО ⁴ , руб.:	Марка материала/	Объем 2000 км	ТО 15 тыс. км	ТО 30 тыс. км	ТО 45 тыс. км	ТО 60 тыс. км	ТО сезонное	ИТОГО	Ед. изм	
Газель Бизнес с д.в. УМЗ-4216, Евро-3	- моторное масло, л.	(бл., SHELL Helix Plus 10W-40)	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		30,00	литр	
	- масляный фильтр, шт.	произв. MANN (ТНК, 4л.)	1	1	1	1	1		5	шт.	
	- масло промывочное, руб., л.		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		20,00	литр	
	- масло трансмиссионное (задн. мост - 3 л., КПП - 1,2 л.), л.	Супер Т-3						4,20		4,20	литр
	- масло для ГУР, л.	Shell Donax TX							1,70 (один раз в 5 лет)	1,70	литр
	- смазка для ступиц передних и задних колес, грамм	(Литол-24)						0,336		0,336	кг.
	- воздушный фильтр, шт.				1			1		2	шт.
	- фильтр тонкой очистки топлива, шт.									0	шт.
	- сетчатый фильтр эл/бензонасоса погрузочного модуля, шт.						1			1	шт.
	- свечи зажигания, шт.	NR 15YC (Ф. BRISK)		4	4	4	4	4		16	шт.
	- ремни привода вспомогательных агрегатов, шт.							2		2	шт.
	- тормозная жидкость и жидкость сцепления, л.	(РОСДОТ, 0,61 л. - без АБС, 0,655 л. - с АБС)							0,61 - 0,655	0,61 - 0,655	литр
- охлаждающая жидкость, л.	(Cool Stream Standart, 9,7 - 11,5 л. в зависимости от модификации а/м)							9,7 - 11,5	9,7 - 11,5	литр	
Газель Бизнес с д.в. Cummins ISF 2,8, Евро-3	- моторное масло, л.	(SHELL Helix Plus 10W-40)		6,50	6,50	6,50	6,50		26,00	литр	
	- масляный фильтр, шт.	LF 16240		1	1	1	1		4	шт.	
	- масло промывочное, руб., л.	(ТНК)		4,00	4,00	4,00	4,00		16,00	литр	
	- масло трансмиссионное (задн. мост - 3 л., КПП - 1,2 л.), л.	Супер Т-3						4,20		4,20	литр
	- масло для ГУР, л.	Shell Donax TX							2,0 (один раз в 5 лет)	2,00	литр
	- смазка для ступиц передних и задних колес, грамм	(Литол-24)						0,336		0,336	кг.
	- воздушный фильтр, шт.	GB-9434M			1			1		2	шт.
	- фильтр тонкой очистки топлива, шт.	FS 19925		1	1	1	1		4	шт.	
	- сетчатый фильтр эл/бензонасоса погрузочного модуля, шт.	7 Д5 883. 049					1			1	шт.
	- свечи зажигания, шт.									0	шт.
	- ремни привода вспомогательных агрегатов, шт.							1		1	шт.
	- тормозная жидкость и жидкость сцепления, л.	(РОСДОТ)							0,61 - 0,655 (1 раз в 2 года)	0,61 - 0,655 (0,61 л. - без АБС, 0,655 л. - с АБС)	литр
- охлаждающая жидкость, л.	("Shell Glycoshell, Diluted", "ES Complete", 9,7 - 11,5 л.)							9,7-11,5 (в зависимости от модификации а/м)	9,7-11,5	литр	

Сокращение кол-ва операций при обслуживании двигателя на межсервисных интервалах:

- регулировка клапанов;
- протяжка ГБЦ и масляного картера;
- протяжка навесных агрегатов двигателя;
- замена свечей зажигания;
- очистка системы вентиляции картера двигателя.

Отсутствие необходимости при обкатке (2000 км.) производить замену моторного масла и масляного фильтра

Материалы

1. В системе охлаждения двигателя Cummins ISF 2.8 используется антифриз **«Shell Glycoshell, Diluted», «ES Compleat»**

Преимущества: обеспечивает надежную защиту от коррозии всех металлов системы охлаждения двигателя

Регламентным ТО предусмотрена замена 1 раз в 2 года (сезонное).

2. В системе смазки двигателя Cummins ISF 2.8 используется моторное масло класса вязкости **по SAE: 10W40**, класса качества **по API: CH-4/SJ**.

ПЕРИОДИЧНОСТЬ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

В целях долговечной и безопасной эксплуатации автомобиля, а также сохранения гарантии потребитель необходимо своевременно и в полном объеме производить техническое обслуживание автомобиля в соответствии с талонами сервисной книжки на предприятиях, рекомендованных изготовителем или продавцом, либо на иных предприятиях, имеющих право оказывать соответствующие квалифицированные услуги

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ТО)

– через каждые **15000** км пробега

СЕЗОННОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Один раз в год (проверка плотности охл. жидкости и электролита, состояния щётчного узла генератора, смазка замков и ограничителей дверей, привода и петель капота).

Один раз в два года (промывка системы охлаждения и замена охл. жидкости, замена тормозной жидкости в гидроприводе рабочих тормозов и сцепления).

Один раз в пять лет (замена масла в системе ГУР).

Ежедневное техническое обслуживание

Помимо базовых работ, выполняемых в ходе ежедневного обслуживания а/м семейства Газель, Соболь оснащенных бензиновыми двигателями (проверка герметичности систем охлаждения, питания, смазки, уровней эксплуатационных жидкостей, работоспособности тормозной системы и контрольно-измерительных приборов) дополнительно необходимо проводить **проверку наличия воды в фильтре тонкой очистки топлива.**

ВАЖНО !!!

В соответствии с индивидуальными условиями вождения, а также местными условиями эксплуатации официальный дилер ГАЗ по согласованию с клиентом может **рекомендовать более частые прохождения ТО*.**

Таковыми условиями являются:

- короткие поездки (5 км.), поездки на большие расстояния с малой скоростью или в режиме маршрутного такси
- эксплуатация а/м в местностях, где температура воздуха часто выходит за диапазон от -15 до + 30 градусов Цельсия
- преимущественная эксплуатация с полной нагрузкой



Операции обслуживания	Талоны		
	А	Б	В
Двигатель			
Проверить ¹⁾ :			
- герметичность систем охлаждения, питания, смазки; улавливания паров топлива, выпуска отработавших газов;	+	+	-
- герметичность системы вентиляции картера двигателя;	+	+	-
- состояние ремней привода вспомогательных агрегатов - при необходимости заменить;	+	+	-
- плотность охлаждающей жидкости (осенью);	-	-	+
- давление открытия выпускного клапана пробки расширительного бачка;	-	+	-
- минимальную частоту вращения коленчатого вала и содержание оксида углерода (СО) и углеводородов (СН) в отработавших газах на режиме холостого хода по ГОСТ Р 52033-2003. Если выбросы отработавших газов превышают нормы ГОСТ Р 52033-2003, то это значит, что двигатель или его система управления неисправны. В этом случае необходимо определить и устранить неисправность, после чего проверить содержание СО и СН в отработавших газах.	+	+	-
Проверить крепление:			
- шлангов радиатора;	+	+	-

¹⁾ Здесь и далее недостатки, обнаруженные при проведении проверочных работ (проверка герметичности, работоспособности, крепления, уровня масла или жидкости и т. п.), должны быть устранены.

-Изменена форма регламента прохождения технического обслуживания

Удобное восприятие и информированность по перечню работ ТО, выполняемых на межсервисных интервалах обслуживания



Операции обслуживания	Пробег в тыс. км									
	15	30	45	60	75	90	105	120	135	150
РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ										
Двигатель										
Проверить ¹⁾ :										
- герметичность систем охлаждения, смазки, выпуска отработавших газов, топливной системы;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- герметичность системы вентиляции картера двигателя;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- состояние ремней привода вспомогательных агрегатов - при необходимости заменить;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- давление открытия выпускного клапана пробки расширительного бачка;	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
- дымность отработавших газов на режиме свободного ускорения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Проверить крепление:										
- шлангов радиатора;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- подвески двигателя к раме;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- брызговика двигателя;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- приемной трубы к выпускному коллектору;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

¹⁾ Здесь и далее недостатки, обнаруженные при проведении проверочных работ (проверка герметичности, работоспособности, крепления, уровня масла или жидкости и т. п.), должны быть устранены.

ТАЛОНЫ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ		
А	Б	А
14500-15500	29500-30500	44500-45500
Показания спидометра: _____ км	Показания спидометра: _____ км	Показания спидометра: _____ км
СО _____ %; СН _____ млн ⁻¹	СО _____ %; СН _____ млн ⁻¹	СО _____ %; СН _____ млн ⁻¹
Завравлено моторное масло: _____	Завравлено моторное масло: _____	Завравлено моторное масло: _____
торговая марка _____ класс вязкости _____ класс качества _____	торговая марка _____ класс вязкости _____ класс качества _____	торговая марка _____ класс вязкости _____ класс качества _____
ТО проведено в полном объёме	ТО проведено в полном объёме	ТО проведено в полном объёме
Печать предприятия технического обслуживания Подпись, дата	Печать предприятия технического обслуживания Подпись, дата	Печать предприятия технического обслуживания Подпись, дата

-Изменена форма талона технического обслуживания

Исключены - содержание норм СО, СН и класс качества моторного масла

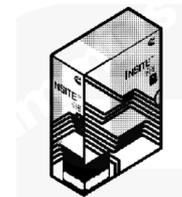
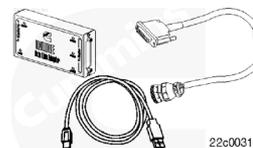
Добавлено – Ф.И.О. отв. исполнителя за выполнение ТО

ОТМЕТКИ О ПРОВЕДЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ		
ТО-1	ТО-2	ТО-3
Пробег автомобиля в км _____	Пробег автомобиля в км _____	Пробег автомобиля в км _____
Дата проведения работ _____	Дата проведения работ _____	Дата проведения работ _____
Марка и класс вязкости заправленного моторного масла: _____	Марка и класс вязкости заправленного моторного масла: _____	Марка и класс вязкости заправленного моторного масла: _____
Сервисное предприятие, проводившее работы _____	Сервисное предприятие, проводившее работы _____	Сервисное предприятие, проводившее работы _____
Обслуживание проведено в полном объёме	Обслуживание проведено в полном объёме	Обслуживание проведено в полном объёме
(Фамилия И.О.) _____ (подпись) _____	(Фамилия И.О.) _____ (подпись) _____	(Фамилия И.О.) _____ (подпись) _____
Печать сервисного предприятия	Печать сервисного предприятия	Печать сервисного предприятия

Нормо-час сервисных работ по а/м Газель Бизнес с дв. Cummins сохраняется на уровне обслуживания существующих продуктов и составляет **600 руб./ч.**

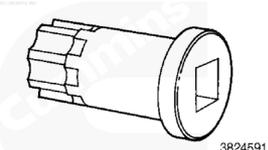
Диагностическое оборудование

-сокращенная версия интернет-каталога запасных частей и ремонтной документации по дв. Cummins
-диагностическая программа Insite-Lite



Спец.инструмент

-комплект спец.инструмента



3824591



22800627

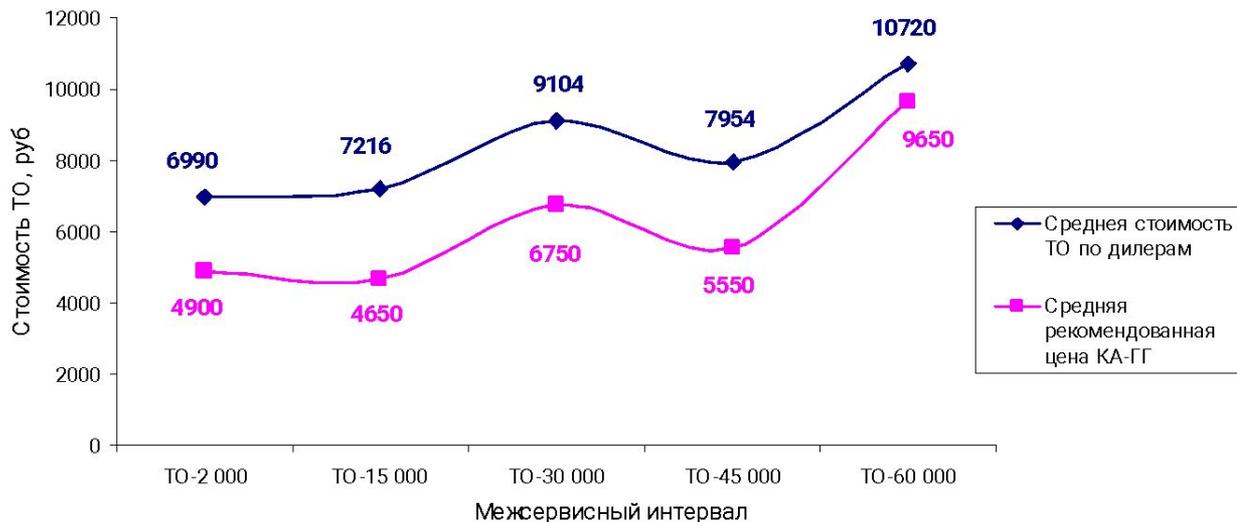
Обучение технического персонала СТО

- курс обучения – 40 часов (5 дней)

Затраты сервиса, связанные с закупкой оборудования и командированием для обучения сотрудников в общей структуре составят **не более 2%**

Стоимость ТО (работа + материалы)

Сравнение фактической стоимости ТО у дилеров с рекомендованной ценой КК-ГГ (Москва, Санкт-Петербург, Н.Новгород)



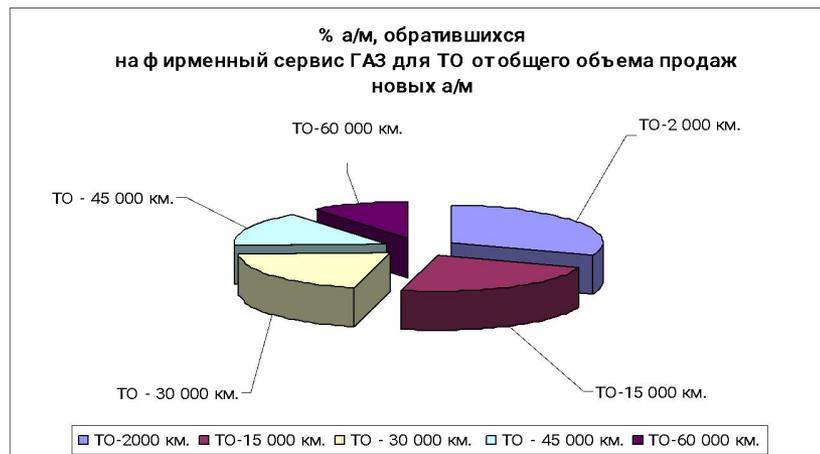
- Положительные стороны**
- выравнивание времени и стоимости ТО на межсервисных интервалах
 - увеличение межсервисных интервалов

Среднее отклонение фактической цены ТО у дилера от рекомендованной – 30%

25% клиентов после первого обращения на фирменный сервис ГАЗ в дальнейшем предпочитают самостоятельное обслуживание (либо в прочих мастерских).

Причина:

- Качество ТО
- Цена ТО



Рекомендованный преЙскурант ТО а/м «Газель Бизнес» с дв. Cummins с учетом материалов

№ п/п	Регион/Город	Стоимость технического обслуживания на пробегах, руб. с НДС.												
		2000 км.	15 тыс. км.	30 тыс. км.	45 тыс. км.	60 тыс. км.	75 тыс. км.	90 тыс. км.						
Города федерального значения														
1	г. Москва	2100	5200	8000	6200	12600	5600	9000						
2	г. Санкт-Петербург													
Города с численностью населения более 1 млн. чел.														
3	г. Новосибирск	1600	4700	7000	5500	11300	5000	7800						
4	г. Омск													
5	г. Уфа													
6	г. Екатеринбург													
7	г. Челябинск													
8	г. Пермь													
9	г. Казань													
10	г. Волгоград													
11	г. Самара													
12	г. Ростов-на-Дону													
13	г. Н. Новгород													
14	г. Минск													
Регионы РФ														
15	Дальневосточный								2100	5200	8000	6200	12600	5600
16	Северный	1800	4900	7300	5700	11700	5200	8200						
17	Восточно-Сибирский	1600	4700	7000	5500	11300	5000	7800						
18	Западно-Сибирский													
19	Северо-Западный													
20	Северо-Кавказский													
21	Уральский													
22	Поволжский	1300	4300	6300	5000	10300	4600	6900						
23	Волго-Вятский													
24	Центральный													
25	Центрально-Черноземный													
СНГ														
26	Республика Беларусь	1300	4300	6300	5000	10300	4600	6900						
27	Украина, Казахстан													
28	Прочие страны СНГ													

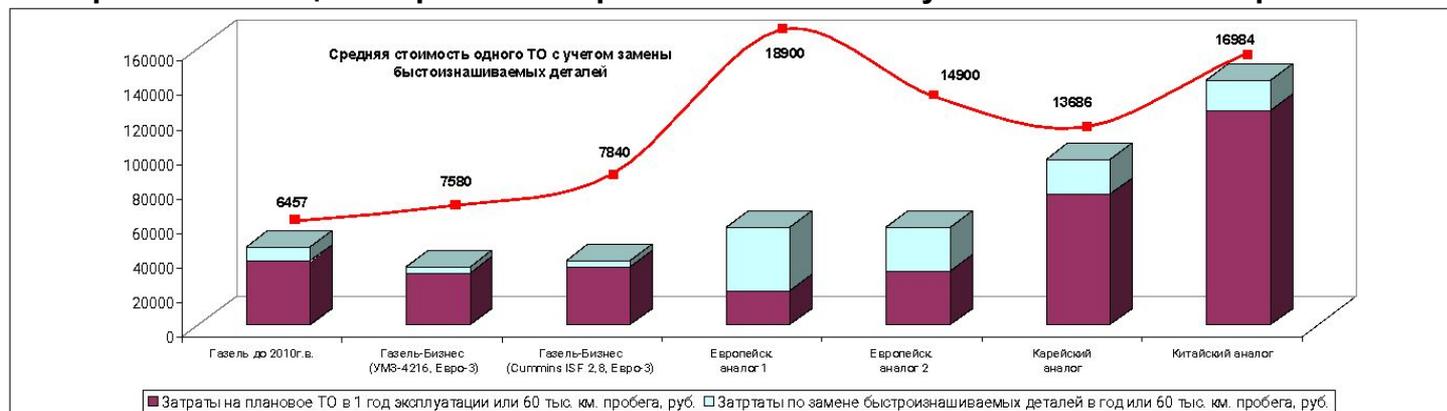
* стоимость ТО у дилеров может отличаться от вышеприведенных расценок ввиду использования на сервисе более дорогих эксплуатационных жидкостей и расходных материалов.

Стоимость ТО складывается из регламентного технического обслуживания (работа, расходные материалы, эксплуатационные жидкости, фильтры и т.д.) и замены быстроизнашиваемых деталей (тормозные колодки, тормозные диски и т.д.)

Реальная стоимость ТО а/м «ГАЗель» значительно ниже конкурентов

Параметры	Газель до 2010г.в.	Газель-Бизнес (УМЗ-4216, Евро-3)	Газель-Бизнес (Cummins ISF 2.8, Евро-3)	Европейск. аналог 1	Европейск. аналог 2	Карейский аналог	Китайский аналог
Периодичность ТО, тыс. км	10	15	15	20	15	10	10
Среднее значение стоимости коммерческого нормо-часа (кроме кузовных работ), руб.	510	580	600	1500	1300	1000	900
Плановое ТО							
Затраты на плановое ТО в 1 год эксплуатации или 60 тыс. км пробега, руб.	36 900	30 100	31 400	19 800	31 150	75 650	101 720
Дополнительное ТО							
Затраты по замене быстроизнашиваемых деталей в год или 60 тыс. км пробега, руб.	8 300	7 800	7 800	36 900	25 450	20 150	17 170
Фактическая стоимость ТО							
Затраты на ТО + замена быстроизнашиваемых деталей в год или 60 тыс. км. пробега, руб.	45 200	37 900	39 200	56 700	56 600	95 800	118 890

Сравнение общих затрат ТО на пробеге 60 тыс. км. с учетом замены быстроизнашиваемых деталей



Средняя стоимость ТО с учетом обкатки на 2000 км.

Производители и дилеры иностранных европейских аналогов часто используют минимальный прайс на плановые работы по ТО. Это обусловлено низкой трудоемкостью операций и относительно не дорогой стоимостью эксплуатационных жидкостей которые, как правило, универсальны и одобрены к применению многими производителями. Однако при необходимости замены быстроизнашиваемых деталей подвески, тормозной системы (а она возникнет в любом случае) стоимость работ с учетом запасных частей и материалов увеличивается от 50 до 200% по отношению к аналогичным работам по а/м Газель Бизнес.

Преимущество продукции ГАЗ - в стоимости нормо-часа сервисных работ, стоимости расходных материалов и запасных частей.

Для качественного обслуживания клиентов в т.ч. владельцев а/м Газель с дв. Cummins ISF2.8 со стороны производителя предусмотрены следующие мероприятия:

- обеспечение участников ССС ГАЗ оригинальными запасными частями включая номенклатуру двигательной группы Cummins с сохранением 3-х уровневой системы формирования гарантийных заделов (Центральный склад ГАЗ, склад Дистрибьютора, Склад дилера (СП)) и экспресс-доставки
- обеспечение необходимыми средствами диагностики и спец. инструментом по обслуживанию и ремонту нового продукта
- обучение технического персонала СТО общим сведениям о конструктивных особенностях и комплектации а/м Газель с дв. Cummins, его систем и узлов, работой с нормативно-технической документацией и электронными каталогами, организации ТО и гарантийного ремонта нового продукта
- система бонусов к нормо-часу, установленному для СП при выполнении гарантийного ремонта а/м семейства «Газель Бизнес», «Соболь Бизнес».