



**Оборонные
решения**

**Порядок работы по
гарантийному
обслуживанию техники
ПАО «КАМАЗ»**

Расписание обучения

- ▶ 9:00 - 10:00 Знакомство, порядок ведения работы
- ▶ 10:00 - 10:15 Перерыв
- ▶ 10:15 - 11:30 Работа с поручениями, оформление документов ГОСТ РВ
- ▶ 11:30 - 12:30 Обед
- ▶ 12:30 - 14:00 Оформление АСПВР
- ▶ 14:00 - 14:15 Перерыв
- ▶ 14:15 - 16:45 Круглый стол (вопросы-ответы)

Генеральный
директор
АО «Ремдизель»

Хафизов

Фаиз

Шакирович



Структура отдела восстановления техники заказчика (ОВТЗ)

- ▶ Хафизов Фаиль Фаизович - Директор по развитию
- ▶ Мамзереv Александр Сергеевич - Начальник ОВТЗ
MamzerevAS@remdizel.com 8 (8552) 55-18-37
- ▶ Кукарцев Виктор Вячеславович - ЗВО и Северный флот, «Панцирь»
KukartsevVV@remdizel.com 8 (8552) 55-19-17
- ▶ Балаев Вугар Этибарович - ВВО и ЮВО
BalaevVE@remdizel.com 8 (8552) 55-16-79
- ▶ Костин Александр Викторович - ЦВО, БТР и электростанции (ДВС)
BalaevVE@remdizel.com 8 (8552) 55-16-81
- ▶ Дубовик Павел - рассмотрение уведомлений и выдача поручений
DubovikPA@remdizel.com 8 (8552) 55-18-36

Структура отдела восстановления техники заказчика (ОВТЗ)

- ▶ Харисов Раиль Энфэсович - рассмотрение АСПВР
KHarisovRE@remdizel.com 8 (8552) 55-16-74
- ▶ Галимуллин Айрат Радиевич - рассмотрение АСПВР
GalimullinAR@remdizel.com 8 (8552) 55-16-74
- ▶ Зайченко Максим Михайлович - рассмотрение АСПВР
ZaichenkoMM@remdizel.com 8 (8552) 55-18-36
- ▶ Касимов Вильдан Тагирович - ведение финансовой документации
KasimovVT@remdizel.com 8 (8552) 30-63-73
- ▶ Ситдикова Лейсан Ильдаровна - ведение финансовой документации
SitdikovaLI@remdizel.com 8 (8552) 30-63-73
- ▶ Миронова Ирина Алексеевна - работа с запасными частями
Mironova@remdizel.com 8 (8552) 30-80-07

Определение гарантийного обслуживания

Это безвозмездное устранение дефектов, возникших по вине завода-изготовителя, в пределах гарантийного срока и наработки изделия.

Объект гарантийного обслуживания

1. Автомобильная техника, выпущенная ПАО «КАМАЗ» и не прошедшая капитальный ремонт. Как автомобиль, так и шасси в составе специальной техники.
2. Силовые агрегаты и двигатели, входящие в состав изделий на базе БТР, а также дизельных электростанций.
3. Автомобильная и прицепная техника ПАО «НЕФАЗ», не прошедшая капитальный ремонт.

Гарантийный срок и наработка

В соответствии с действующими ТУ действует следующая гарантия на изделия ПАО «КАМАЗ»:

1. Автомобили КАМАЗ-43114, 43118, 4350, 43501, 5350, 53501, 53504, 6350, 63501, 6450, 65224, 65225, 6560, 65115, 65116, 65117 и др. назначения МО РФ с приемкой заказчика - 10 лет или 60 000 км.
2. Силовой агрегат КАМАЗ-7403.10 - 5 лет или 20 000 км.
3. Силовой агрегат КАМАЗ-740.14-300 - 10 лет или 20 000 км.
4. Двигатель КАМАЗ-740.19-200 - 10 лет или 5000 м/ч.

Рекламационная работа

Рекламационная работа по технике направления МО РФ ведется согласно требованиям ГОСТ РВ 15.703-2005.

Инв.№	Для служебного пользования Экз.№
<hr/>	
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии	
<hr/>	
☒	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ВОЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	ГОСТ РВ 15.703 – 2005
<hr/>	
СИСТЕМА РАЗРАБОТКИ И ПОСТАНОВКИ ПРОДУКЦИИ НА ПРОИЗВОДСТВО ВОЕННАЯ ТЕХНИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И УДОВЛЕТВОРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	

Порядок работы по поручениям АО «Ремдизель»»

При получении уведомления от Получателя, отдел восстановления техники заказчика АО «Ремдизель» (далее - ОБТЗ) выдает поручение в адрес закрепленного за учреждением по технадзору либо ближайшему географически сервисного центра.

Для оптимизации процесса работы АО «Ремдизель» использует информационную систему «1С: ВАР»



АО «Ремдизель»
423800, Россия, г. Набережные Челны,
Мензелинский тракт, д.40
Тел.: +7 (8552) 30-80-00, Факс: (8552) 49-02-39
info@remdizel.com www.remdizel.com

Директору
ООО "Крым-Авто"
Кислову Алексею Михайловичу

Для сведения:
Директору

Начальнику 3021 ВП МО РФ
А.Н. Лемешко

ПОРУЧЕНИЕ № 67-016-П000000144 от 06.06.2018
О РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ № 56(вх.825)
от 31.05.2018

Прошу Вас рассмотреть обращение № 56(вх.825) от 31.05.2018 (получено 06.06.2018) по факту выявления следующего дефекта:

VIN шасси	Модель шасси	Номер двигателя
2369342	КАМАЗ-5350	A2560316

№	Дефект
1	Неисправен двигатель.

Для чего необходимо:

- В течение суток связаться с Потребителем (лицом, ответственным за подпись документов и простановку печати):
 - выяснить подробную информацию о дефекте;
 - определить перечень необходимых запасных частей;
 - совместно определить дату командирования Ваших представителей.
 - Командировать Ваших компетентных представителей по месту расположения автотехники в срок до 10.06.2018.
 - Провести осмотр данной автотехники и исследование всех выявленных дефектов (вне зависимости от причины возникновения), составить акт исследования по форме 5 ГОСТ РВ 15.703-2005.
 - Устранить дефекты, возникшие по вине ПАО "КАМАЗ", в срок до 26.06.2018
- В случае, если восстановить автотехнику КАМАЗ в указанный срок невозможно, необходимо совместно с Потребителем подписать "Соглашение об установлении сроков исследования/восстановления автотехники КАМАЗ".
В случае если между дефектом и установленным фактом нарушения правил либо условий эксплуатации, обслуживания (прохождения регламентного ТО), транспортировки или хранения автотехники КАМАЗ отсутствует причинно-следственная связь, то данные дефекты являются гарантийными.

Связь с Получателем

При получении сервисным центром поручения, специалист данного предприятия обязан в те же сутки связаться с контактным лицом Получателя для определения даты выезда и выяснения подробной информации о дефекте.

Связь не установлена

В случае если контактный телефон в поручении указан неверно, необходимо незамедлительно обратиться к закрепленному за регионом специалисту ОВТЗ.

Подготовка к выезду

После установления контакта перед выездом необходимо:

1. Определить перечень необходимых запасных частей и экипировки.
2. Подготовка бланков рекламационных документов (акт исследования, рекламационный акт, соглашение)

Проверка документов

При прибытии к Получателю перед исследованием дефекта необходимо проверить документацию на технику.

Приложение № 2
к Руководству (п. 8)
Форма

МИНИСТЕРСТВО ОБОРОНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГЛАВНОЕ АВТОБРОНЕТАНКОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Серия _____ № _____

ПАСПОРТ
(формуляр) машины

Проверка идентификационных данных по изделию

Серия АД № 004745

Дата записи							
Цена машины							

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О МАШИНЕ

Марка, модель ТС КАМАЗ-43114

Наименование (тип ТС) шасси

Организация-изготовитель ОАО «КАМАЗ»

Год изготовления ТС 2016

Идентификационный номер (VIN) XTC 431140E 2440427

Шасси (рама) № XTC 431140E 2440427

Модель и № двигателя 7403-10 ЯБ E 2736860

Кузов № K14320Д N 020119

Кабина № 2345797

(Паспорт шасси/транспортного средства, паспорт самоходной машины и других видов техники) не выдавался

Паспорт транспортного средства: _____ № _____
(ход региона) (буквенная серия)

При заводских приемосдаточных испытаниях машина прошла _____ км,
тяговый двигатель имеет наработку _____ час.

Определение гарантийного срока и наработки

Гарантийные обязательства

Завод-изготовитель гарантирует соответствие требованиям ТУ в течение лет (года) при условии, что пробег за этот период не превысит км с учетом работы машины на плаву не более _____ час.

Определение ТУ, военного представительства при заводе-изготовителе и даты начала гарантии

Свидетельство о приемке машины

Дата технической приемки представителем заказчика 19 ФЕВ 2014


Машина изготовлена в соответствии с ТУ № 37.104.062-93, полностью укомплектована, выдержала приемосдаточные испытания и признана годной для эксплуатации.

Представитель заказчика № 3021

19 ФЕВ 2014 г. (подпись, фамилия)

КОНДРАТЬЕВ
Геннадий Александрович

1



Проверка графика проведения ТО

Серия АД № 000745

VII. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОСМОТРЫ МАШИНЫ

Вид технического обслуживания (ТО-2х, ТО-2х с ПКП, СО), осмотры	Дата проведения	Показания спидометра, счетчика моточасов	Заключение о техническом состоянии (выполненных работах)	Подпись и фамилия начальника автомобильной службы, должностного лица БУД, прошедшего проверку с указанием должности
1	2	3	4	5
ТО-1000	25.03.14	948	хор	
СО	14.10.14	1.020	хор	
ТО-15.000	20.03.15	1.864	хор.	
СО	20.10.15	2.463	хор.	
СО	13.04.16	4093	Тех. центр.	
СО	06.10.16	4548	Тех. центр.	

Виды ТО на изделиях

1. Автомобильная техника (до 2015 года выпуска):

- ТО-1000 - проводится при достижении автомобилем пробега от 500 до 1000 км.

- ТО-15000 - проводится только после проведения ТО-1000 каждые 15000 км (13500-16500 км) но не реже 1 раза в год.

- СО (сезонное обслуживание) - проводится только после проведения ТО-1000 в осенний период каждый год.

* Допускается совмещать ТО-15000 и СО, если оно проводится осенью. Проведение ТО-15000 в год проведения ТО-1000 не требуется.

Виды ТО на изделиях

2. Автомобильная техника (с 2015 года выпуска по н.в.):

- ТО-1000 - проводится при достижении автомобилем пробега от 500 до 5000 км и не позднее одного года с даты приемки 3021 ВП МО.

- ТО-15000 - проводится только после проведения ТО-1000 каждые 15000 км (13500-16500 км) но не реже 1 раза в год.

- СО (сезонное обслуживание) - проводится в осенний период каждый год. Может проводится до ТО-1000.

* Допускается совмещать ТО-15000 и СО, если оно проводится осенью. Проведение ТО-15000 в год проведения ТО-1000 не требуется.

Виды ТО на изделиях

3. Силовые агрегаты 7403.10 и 740.14-300 в составе БТР:

- ТО-2000 - проводится до достижения пробега 2000 км.

- ТО-1 - проводится только после проведения ТО-2000 каждые 2000 км (1800-2200 км) начиная с пробега 4000 км.

- ТО-2 - проводится только после проведения ТО-2000 каждые 6000 км (5400-6600 км) начиная с пробега 6000 км. При совпадении пробега проведения ТО-1 и ТО-2, проводится ТО-2.

- СО (сезонное обслуживание) - проводится только после проведения ТО-2000 в весенний и осенний период каждый год.

* Допускается совмещать ТО-1 и ТО-2 с СО, если оно проводится весной или осенью.

Виды ТО на изделиях

4. Двигатель 740.19-200 в составе электростанций:

- ТО-1 - проводится каждые 250 м/ч (225-275 м/ч) начиная с показаний 250 м/ч.

- ТО-2 - проводится только после проведения ТО-1 каждые 500 м/ч (450-550 м/ч) начиная с показаний 500 м/ч. При совпадении показаний проведения ТО-1 и ТО-2, проводится ТО-2.

- СО (сезонное обслуживание) - проводится только после проведения ТО-1 в весенний и осенний период каждый год.

* Допускается совмещать ТО-1 и ТО-2 с СО, если оно проводится весной или осенью.

Осмотр техники

1. Произвести опрос водителя либо другого лица, ответственного за эксплуатацию автотехники, на предмет выяснения обстоятельств обнаружения и возникновения неисправности.
2. Проверить сохранность заводских пломбировок узлов, агрегатов, приборов, привода спидометра (разъёмов пучка электропроводки от датчика спидометра к его указателю) и др., указанных в ЭРД.
3. Проверить заправку систем и агрегатов маслами, рабочими жидкостями, рекомендованными заводом-изготовителем.
4. Проверить качество проведения ТО.

Запрещено!

Распломбировка и разборка покупных комплектующих изделий в составе автотехники, при отсутствии такого разрешения от поставщика КИ либо АО «Ремдизель», ЗАПРЕЩЕНА!

Фотосъемка изделия



На данном фото должен быть изображен автомобиль в перспективе, с видимыми гос. номером, кабиной полностью, кузовом (платформой), подтверждающими отсутствие фактов внесения изменений в конструкцию автомобиля, механических повреждений, вызванных ДТП и т.п.

Фотосъемка изделия



Данная табличка размещена на правой боковине кабины в проеме двери. В случае, если при переоборудовании (доработке) автомобиля на ЗИСТ эта табличка была демонтирована, то необходимо приложить фото с кодом VIN автотехники с правого лонжерона рамы.

Фотосъемка изделия



Пробег (наработка) на фото должен соответствовать информации, указанной в рекламационном акте (т.е. на дату обнаружения неисправности).

Фотосъемка изделия



ФОТО № 4: изделие в составе автомобиля до его демонтажа (в составе узла), с видимой маркировкой, при ее наличии

Фотосъемка изделия



ФОТО № 5: общий вид изделия после демонтажа с автомобиля

Фотосъемка изделия

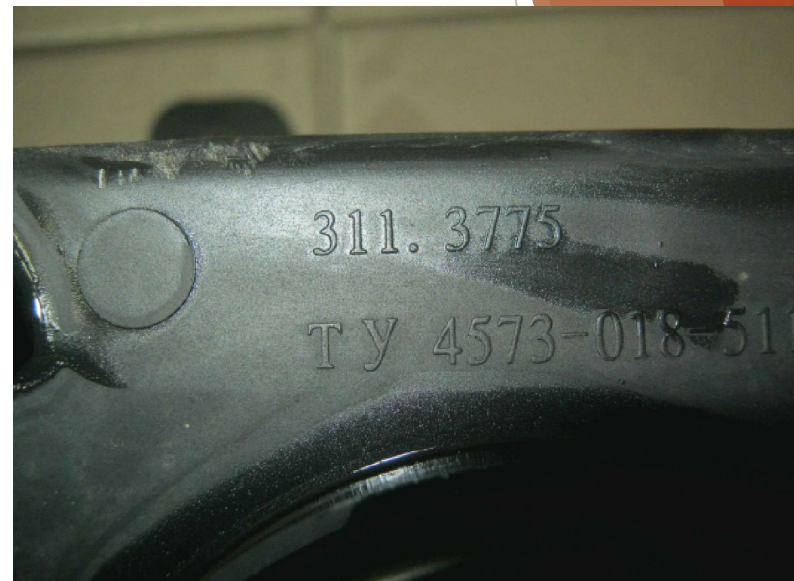


ФОТО № 6: идентификация изделия (при наличии нескольких маркировок – сфотографировать каждую)

Внимание! В случае повреждения маркировки изделия в процессе эксплуатации автотехники, дополнительно к фотографиям об этом необходимо обязательно указать в графе «Описание фактически установленного дефекта» акта сдачи-приемки выполненных работ.

Фотосъемка изделия



ФОТО № 7: проявление дефекта изделия (при возможности), обозначенное цветным стикером (маркером).

Фотосъемка изделия

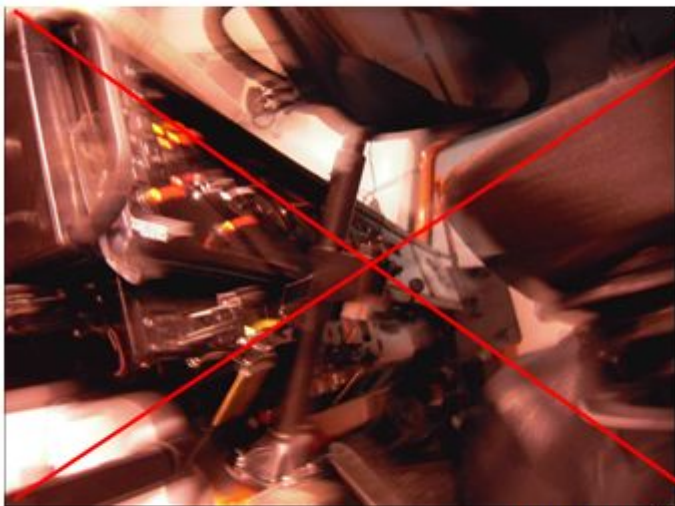
По номерным узлам и агрегатам автотехники (главная передача, раздаточная коробка, коробка передач, двигатель), для восстановления которых производился их демонтаж, в пакет фотоматериалов необходимо включить фотографии внешнего вида этих узлов, агрегатов в снятом с шасси состоянии (на стенде, приспособлении, столе) с четко читаемой при этом маркировкой.



ФОТО № 8: демонтированные номерные агрегаты

Фотосъемка изделия

Все фотографии должны быть цветные, информативные, хорошего качества.



Фотографии недопустимого качества

Принятие решения

1. Провести анализ результатов проверки документации, опроса водителя, осмотра автотехники, разборки дефектных изделий.
2. Принять решение о признании случая гарантийным либо результатом нарушения правил по обслуживанию и эксплуатации автотехники.

Связь дефекта с ТО

При отсутствии причинно-следственной связи между дефектом и не пройденным/некачественно выполненным ТО, дефект считается гарантийным.

Составление акта исследования

После принятия решения по дефекту составляется акт исследования по форме 5 ГОСТ РВ 15.703-2005. Подписывается комиссионно, утверждается руководителем учреждения Получателя и представителем АО «Ремдизель» по доверенности. Акт составляется на 1 изделие

Форма 5 ГОСТ РВ 15.703-2005
гриф при необходимости
Экз. №

<input type="checkbox"/>	СОГЛАСОВАНО	М.П.	УТВЕРЖДАЮ
	_____ должность, ПЗ при поставщике		_____ должность, организация (предприятие) получателя (потребителя)
	_____ подпись, инициалы, фамилия « ____ » _____ 20 ____ г.		_____ подпись, инициалы, фамилия « ____ » _____ 20 ____ г.
	_____ наименование, адрес организации или предприятия, проводивших исследования	М.П.	УТВЕРЖДАЮ
			_____ должность, организация (предприятие) поставщика
			_____ подпись, инициалы, фамилия « ____ » _____ 20 ____ г.

АКТ ИССЛЕДОВАНИЯ № _____
ОТ _____

о причинах дефекта изделия _____, заводской № _____
наименование и индекс

Рекламационный акт № _____ от _____
дата поступления рекламационного акта

Основание ГОСТ РВ 15.703-2005 _____
приказ, дата, номер

В период с _____ по _____ комиссия провела исследование

наименование и индекс изделия

по программе, утвержденной _____ и установила:
кем утверждена, дата

1. Основные данные по изделию (детали, узлу, прибору, агрегату)

Поставлено _____
наименование поставщика, дата поступления

Гарантийный срок _____

1. Рассмотрение гарантийного случая

В случае признания отказа автотехники гарантийным случаем, Сервисный центр обязан своими силами и средствами восстановить автотехнику в кратчайший срок, но не позднее срока, указанного в поручении.

Для чего необходимо:

1. В течение суток связаться с Потребителем (лицом, ответственным за подпись документов и простановку печати):
 - выяснить подробную информацию о дефекте;
 - определить перечень необходимых запасных частей;
 - совместно определить дату командирования Ваших представителей.

2. Командировать Ваших компетентных представителей по месту расположения автотехники в срок до 10.06.2018.

3. Провести осмотр данной автотехники и исследование всех выявленных дефектов (вне зависимости от причины возникновения), составить акт исследования по форме 5 ГОСТ РВ 15.703-2005.

4. Устранить дефекты, возникшие по вине ПАО "КАМАЗ", в срок до 26.06.2018

В случае, если восстановить автотехнику КАМАЗ в указанный срок невозможно, необходимо совместно с Потребителем подписать "Соглашение об установлении сроков исследования/восстановления автотехники КАМАЗ".

В случае если между дефектом и установленным фактом нарушения правил либо условий эксплуатации, обслуживания (прохождения регламентного ТО), транспортировки или хранения автотехники КАМАЗ отсутствует причинно-следственная связь, то данные дефекты являются гарантийными.

5. По результатам устранения гарантийных дефектов составить рекламационный акт, оформленный по форме 4 ГОСТ РВ 15.703-2005.

6. По каждому устраненному дефекту оформить отдельную дефектную ведомость по форме АО «Ремдизель».

7. Копии документов приложить в информационную систему 1С:ВAT в срок не позднее 5 рабочих дней с момента

Составления соглашения

В случае превышения указанного срока восстановления/исследования автотехники по объективным причинам, не зависящим от Сервисного центра, в целях исключения в дальнейшем возможных разногласий с потребителями, рекомендуется согласовывать с потребителем продление срока восстановления/исследования автотехники путем оформления «Соглашения об установлении сроков»

СОГЛАШЕНИЕ

об установлении сроков восстановления/исследования автотехники КАМАЗ

г. _____ « *11* » 20 г.

_____, именуемое в дальнейшем «Владелец», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Сервисный центр», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Целью настоящего соглашения является установление срока восстановления/исследования автомобиля КАМАЗ-_____ шасси № _____ в гарантийный период эксплуатации.

Составления рекламационного акта

После восстановления изделия составляется рекламационный акт по форме 4 ГОСТ РВ 15.703-2005. Подписывается комиссионно, утверждается руководителем учреждения Получателя. Акт составляется на 1 изделие.

Форма 4
гриф при необходимости
Экз. № _____

УТВЕРЖДАЮ¹⁾

_____	М.П.	_____
<small>должность, организация (предприятие) потребителя (получателя)</small>		<small>адресат</small>

<small>подпись, инициалы, фамилия</small>		
« ____ » _____ 20 ____ г.		

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № _____
от « ____ » _____ 20 ____ г.

1. _____
наименование получателя и его почтовый, телеграфный, железнодорожный адрес

2. _____
наименование и индекс изделия, заводской номер, наименование поставщика
(исполнителя работ), дата поступления (дата подписания приемного акта)

Гарантийный срок _____
вид, продолжительность

с _____
указывают начальный момент исчисления и использованную часть гарантийного срока

Гарантийная наработка _____
указывают количество часов, километров, циклов и т.п. и использованную часть

3. _____

наименование вышедшей из строя детали, узла, прибора, агрегата, заводской номер, поставщик

Гарантийный срок _____
вид, продолжительность

с _____
указывают начальный момент исчисления и использованную часть гарантийного срока

Гарантийная наработка _____
указывают количество часов, километров, циклов и т.п. и использованную часть

Заккрытие поручения

После проведения всех работ и составления акта исследования и рекламационного акта, специалист сервисного центра прикладывает данные материалы в поручение, далее на каждый дефект составляется и предъявляется на рассмотрение акт сдачи-приемки выполненных работ. После чего в поручении выставляется требование закрытия.

Составление и предъявление акта сдачи-приемки выполненных работ

Приложение № 1 к договору № _____ от _____

ФОРМА

RD		Акт сдачи-приемки выполненных работ		лист	листов		
		Акт исполнитель	Дата начала ремонта				
Регистрационный номер 1		Номер	Дата	2	3		
Наименование ИСПОЛНИТЕЛЯ:							
4							
1. ВЛАДЕЛЕЦ							
5							
2. ДАННЫЕ ОБ АВТОТЕХНИКЕ							
Марка и модель автомобиля:		VIN автомобиля:	Модель и номер двигателя:	VIN шасси:			
6	7	8	9				
Дата начала гарантии:		10					
3. ДАННЫЕ ПО РЕМОНТУ (показаны приборы)							
Дата окончания ремонта:	Приведенный пробег, км:	Пробег, км:	13				
11	12	14					
Наработка, м/ч:							
4. Описание неисправности:							
ИНФОРМАЦИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ:							
15							
ОПИСАНИЕ ФАКТИЧЕСКИ УСТАНОВЛЕННОГО ДЕФЕКТА (подробное описание состояния вышедших из строя узлов (деталей), описание способа выполнения и устранения)							
16							
Предположительная причина неисправности							
17							
	Обозначение	Производитель	Дата	Заводской №	Дополнительно		
Дефектный узел	18	19	20	21	22		
Деталь узла/компонент	23	24	25	26	27		
5. Выполненные работы (код нормал времени):				Норма времени чел.-час	Затраты за работу, руб.		
28				29	30		
Сумма трудозатрат					31		
Командировочные расходы					32		
Транспортные расходы					33		
Сумма дополнительных затрат					34		
6. Вышедшие из строя узлы и детали							
Наименование детали		Заводской номер, маркировка, дата изготовления	Количество	Примечание			
35		36	37				
7. Детали, узлы и материалы, запасные (необходимые) для устранения неисправности							
Наименование детали		Заводской номер, маркировка, дата изготовления	Количество	Затраты на запасные части, руб.			
39		40	41	42			
Сумма затрат по запасным частям				43			
*1. Наличие прелого договора на выполнение гарантийных обязательств по качеству:							
запасных частей, деталей (узлов) с изготовителем/поставщиком:				<input type="checkbox"/>	есть	<input type="checkbox"/>	Е нет
8. ОБЩАЯ СУММА ПО АКТУ			9. УТВЕРЖДЕНО				
валюта		российский рубль					
Трудозатраты		44	Руководитель				
Запасные части		45	на основании		48		
Дополнительные		46			49		
ВСЕГО затрат по акту		47	ИСПОЛНИТЕЛЬ (ДОЛЖНОСТЬ, Ф.И.О.)		50		
9. СЛУЖЕБНЫЕ ОТМЕТКИ (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ЗАКАЗЧИКОМ)							
Заклучено		51			52		

Составление и предъявление акта сдачи-приемки выполненных работ

Сервисный центр в срок не позднее 5-ти рабочих дней со дня устранения дефекта должен посредством «1С: ВАР» оформить акт сдачи-приемки выполненных работ и направить для рассмотрения в ОВТЗ.

Составление и предъявление акта сдачи-приемки выполненных работ

К акту прикладываются:

1. Копию предварительного акта сдачи-приемки выполненных работ.
2. Копии акта исследования и рекламационного акта.
3. Соглашение об установлении сроков исследования/восстановления (при наличии).
4. Копии разделов 1, 7 и 9 паспорта (формуляра).
5. Копию страницы с предпродажной подготовкой и графиком ТО из сервисной книжки (при наличии).
6. Пакет фотоматериалов.
7. Копии накладных на использованные запасные части (в случае повторного выхода из строя з/ч).
8. Копии прочих документов подтверждающих транспортные, командировочные и прочие расходы необходимые для проведения работ.

Перевыставление затрат на ПАО «КАМАЗ» и возврат дефектных деталей на исследование

После получения на рассмотрение акта сдачи-приемки выполненных работ, ОВТЗ формирует документы в адрес ПАО «КАМАЗ» с требованием возмещения затрат по уведомлению.

В 99% процентах случаев для установления истинной причины возникновения дефекта требуется возврат дефектных деталей.

Возврат дефектных деталей на исследование

При получении в «1С: ВАТ» в акте сдачи-приемки выполненных работ требования возврата дефектных деталей необходимо выполнить действия по подготовке их к отправке в АО «Ремдизель» согласно Гарантийной политике.

Данный документ приложен на ФТП-сервере.

Возмещение затрат

После проверки документов и фотоматериалов приложенных в АСПВР АО «Ремдизель» подтверждает Акт, либо отправляет на доработку.

В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения Акта сдачи-приемки выполненных работ в информационной системе «1С: ВАТ», Сервисный центр обязан составить и передать в адрес АО «Ремдизель» следующие документы:

- ▶ АСПВР (с подтверждёнными суммами, с подписью и печатью организации) - 2 шт.
- ▶ Счет на оплату **без НДС** (в счете указать номер и дату договора, номер и дату АСПВР. Сумма в счете должна совпадать с подтвержденной суммой в АСПВР) - 1 шт.
- ▶ Транспортные документы (путевой лист (обе стороны), калькуляция - заверенные копии)
- ▶ Командировочные документы - авансовый отчет, копии чеков за гостиницу (при наличии, заверенные копии)

Оплата за фактически выполненные Работы осуществляется АО «Ремдизель» в течение 30 (тридцати) календарных дней на основании выставленного счета на оплату после выполнения Работ и предоставления вышеуказанных документов.

2. Рассмотрение негарантийного случая (автомобиль включен в технадзор)

В случае признания отказа автотехники не гарантийным случаем, Сервисный центр обязан восстановить автотехнику в кратчайший срок в рамках технадзора, но не позднее срока, указанного в поручении.

Для чего необходимо:

1. В течение суток связаться с Потребителем (лицом, ответственным за подпись документов и простановку печати):
- выяснить подробную информацию о дефекте;
- определить перечень необходимых запасных частей;
- совместно определить дату командирования Ваших представителей.

2. Командировать Ваших компетентных представителей по месту расположения автотехники в срок до 10.06.2018.

3. Провести осмотр данной автотехники и исследование всех выявленных дефектов (вне зависимости от причины возникновения), составить акт исследования по форме 5 ГОСТ РВ 15.703-2005.

4. Устранить дефекты, возникшие по вине ПАО "КАМАЗ", в срок до 26.06.2018

В случае, если восстановить автотехнику КАМАЗ в указанный срок невозможно, необходимо совместно с Потребителем подписать "Соглашение об установлении сроков исследования/восстановления автотехники КАМАЗ".

В случае если между дефектом и установленным фактом нарушения правил либо условий эксплуатации, обслуживания (прохождения регламентного ТО), транспортировки или хранения автотехники КАМАЗ отсутствует причинно-следственная связь, то данные дефекты являются гарантийными.

5. По результатам устранения гарантийных дефектов составить рекламационный акт, оформленный по форме 4 ГОСТ РВ 15.703-2005.

6. По каждому устраненному дефекту оформить отдельную дефектную ведомость по форме АО «Ремдизель».

7. Копии документов приложить в информационную систему 1С:ВAT в срок не позднее 5 рабочих дней с момента

Отсутствие у сервисного центра договора на проведение технадзора

В случае отсутствия у сервисного центра договора с АО «Ремдизель» на проведение технадзора, специалист данного центра должен сообщить об этом Получателю.

После этого Получатель направляет в адрес АО «Ремдизель» ходатайство с приложением акта исследования по эксплуатационному дефекту.

Заккрытие поручения

После проведения всех работ и составления акта исследования, специалист сервисного центра прикладывает данные материалы в поручение, далее на каждый дефект составляется и предъявляется на рассмотрение акт сдачи-приемки выполненных работ. После чего в поручении выставляется требование закрытия.

Составление и предъявление акта сдачи-приемки выполненных работ

Сервисный центр в срок не позднее 5-ти рабочих дней со дня проведения исследования дефекта должен посредством «1С: ВАТ» оформить акт сдачи-приемки выполненных работ на диагностические работы и направить для рассмотрения в ОВТЗ.

Составление и предъявление акта сдачи-приемки выполненных работ

К акту прикладываются:

1. Копию предварительного акта сдачи-приемки выполненных работ.
2. Копии акта исследования и рекламационного акта.
3. Соглашение об установлении сроков исследования/восстановления (при наличии).
4. Копии разделов 1, 7 и 9 паспорта (формуляра).
5. Копию страницы с предпродажной подготовкой и графиком ТО из сервисной книжки (при наличии).
6. Пакет фотоматериалов.
7. Копии накладных на использованные запасные части (в случае повторного выхода из строя з/ч).
8. Копии прочих документов подтверждающих транспортные, командировочные и прочие расходы необходимые для проведения работ.

Возмещение затрат

После проверки документов и фотоматериалов приложенных в АСПВР АО «Ремдизель» подтверждает Акт, либо отправляет на доработку.

В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения Акта сдачи-приемки выполненных работ в информационной системе «1С:ВAT», Сервисный центр обязан составить и передать в адрес АО «Ремдизель» следующие документы:

- ▶ АСПВР (с подтверждёнными суммами, с подписью и печатью организации) - 2 шт.
- ▶ Счет на оплату **без НДС** (в счете указать номер и дату договора, номер и дату АСПВР. Сумма в счете должна совпадать с подтвержденной суммой в АСПВР) - 1 шт.
- ▶ Транспортные документы (путевой лист (обе стороны), калькуляция - заверенные копии)
- ▶ Командировочные документы - авансовый отчет, копии чеков за гостиницу (при наличии, заверенные копии)

Оплата за фактически выполненные Работы осуществляется АО «Ремдизель» в течение 30 (тридцати) календарных дней на основании выставленного счета на оплату после выполнения Работ и предоставления вышеуказанных документов.

3. Рассмотрение негарантийного случая (автомобиль не включен в технадзор)

В случае признания отказа автотехники не гарантийным случаем, Сервисный центр отклоняет претензию без восстановления автомобиля.

Процедура предъявления и возмещения затрат аналогична пункту «2».

4. Рассмотрение гарантийного случая во время проведения ТО

В этом случае Получатель в оперативном порядке формирует уведомление и направляет его в адрес ОБТЗ.

Далее после выдачи поручения и проведения исследования порядок работы аналогичен пункту «1».

5. Рассмотрение не гарантийного случая во время проведения ТО

В этом случае дефект устраняется без отправления уведомления и выдачи поручения. Составляется акт исследования по форме 5 ГОСТ РВ 15.703-2005.

Далее порядок предъявления и возмещения затрат аналогичен пункту «2».

6. Рассмотрение случая, когда выходит из строя деталь, которая обслуживалась либо менялась в рамках технадзора (обращение рассматривает тот же СЦ, кто проводил технадзор, гарантия на ремонт еще не прошла)

Сервисный центр обязан своими силами и средствами восстановить автотехнику в кратчайший срок, но не позднее срока, указанного в поручении. Составляются акт исследования и рекламационный акт по ГОСТ РВ 15.703-2005. Характер указывается - производственный, причина - низкое качество ТО или текущего ремонта.

Затраты на АО «Ремдизель» не предъявляются.

7. Рассмотрение случая, когда выходит из строя деталь, которая обслуживалась либо менялась в рамках технадзора (обращение рассматривает СЦ, кто не проводил технадзор, гарантия на ремонт еще не прошла)

Сервисный центр обязан своими силами и средствами восстановить автотехнику в кратчайший срок, но не позднее срока, указанного в поручении. Составляются акт исследования и рекламационный акт по ГОСТ РВ 15.703-2005. Характер указывается - производственный, причина - низкое качество ТО или текущего ремонта.

Порядок закрытия поручения и возмещения затрат аналогичен пункту «1».

8. Рассмотрение случая, когда выходит из строя деталь, которая обслуживалась либо менялась в рамках технадзора (гарантия на ремонт прошла)

Порядок закрытия поручения и возмещения затрат аналогичен пункту «2».

Заказ запасных частей

Запасные части для гарантийного ремонта необходимо использовать из товаропроводящей сети ПАО «КАМАЗ». То есть купленные у ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ» (если СЦ является субъектом дилерской сети ПАО «КАМАЗ») или у официального дилера КАМАЗ, который в свою очередь купил з/ч в ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ».

В заявке на поставку з/ч не обходимо указывать:

«Срочная поставка. Для гарантийного ремонта по поручению АО «Ремдизель» №67-016-П..... от» .

Заявки официальному дилеру КАМАЗ необходимо направлять по адресам:

OS23@kamaz.ru, TaipovRR@kamaz.ru



АО «Ремдизель»
423800, Россия, г. Набережные Челны,
Мензелинский тракт, д.40
Тел.: +7 (8552) 30-80-00, Факс: (8552) 49-02-39
info@remdizel.com www.remdizel.com

Директору
ООО "Крым-Авто"
Кислову Алексею Михайловичу

Для сведения:
Директору

Начальнику 3021 ВП МО РФ
А.Н. Лемешко

ПОРУЧЕНИЕ № 67-016-П000000144 от 06.06.2018
О РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ № 56(вх.825)
от 31.05.2018

Дополнительно по изделиям ПАО «АМЗ» и АО «81 БТРЗ»

При поступлении в адрес Сервисного центра от РД поручений по рассмотрению обращений ПАО «АМЗ» или АО «81 БТРЗ» на силовые агрегаты КАМАЗ, входящие в состав изделий БТР-80, -82 и их модификаций, выезд, исследование и восстановление агрегатов, а также составление отчетных документов должны производиться только по согласованию с представителями вышеуказанных предприятий.

Контактная информация представителей ПАО «АМЗ» и АО «81 БТРЗ», командируемых в место расположения изделий, указывается в высылаемом поручении либо уведомлении о вызове представителя поставщика.

При возникновении конфликтных ситуаций, а также по общим вопросам обращаться по следующим адресам:

▶ ПАО «АМЗ»:

Эл. почта - kachestvo@amz.ru; ogo@amz.ru

Начальник бюро гарантийного обслуживания Зимин Владимир Геннадьевич -

(83147) 7-96-30 доб. 13-18; 906-356-18-48

Ведущий специалист Драгунов Сергей - 910-131-39-90.

▶ АО «81 БТРЗ»:

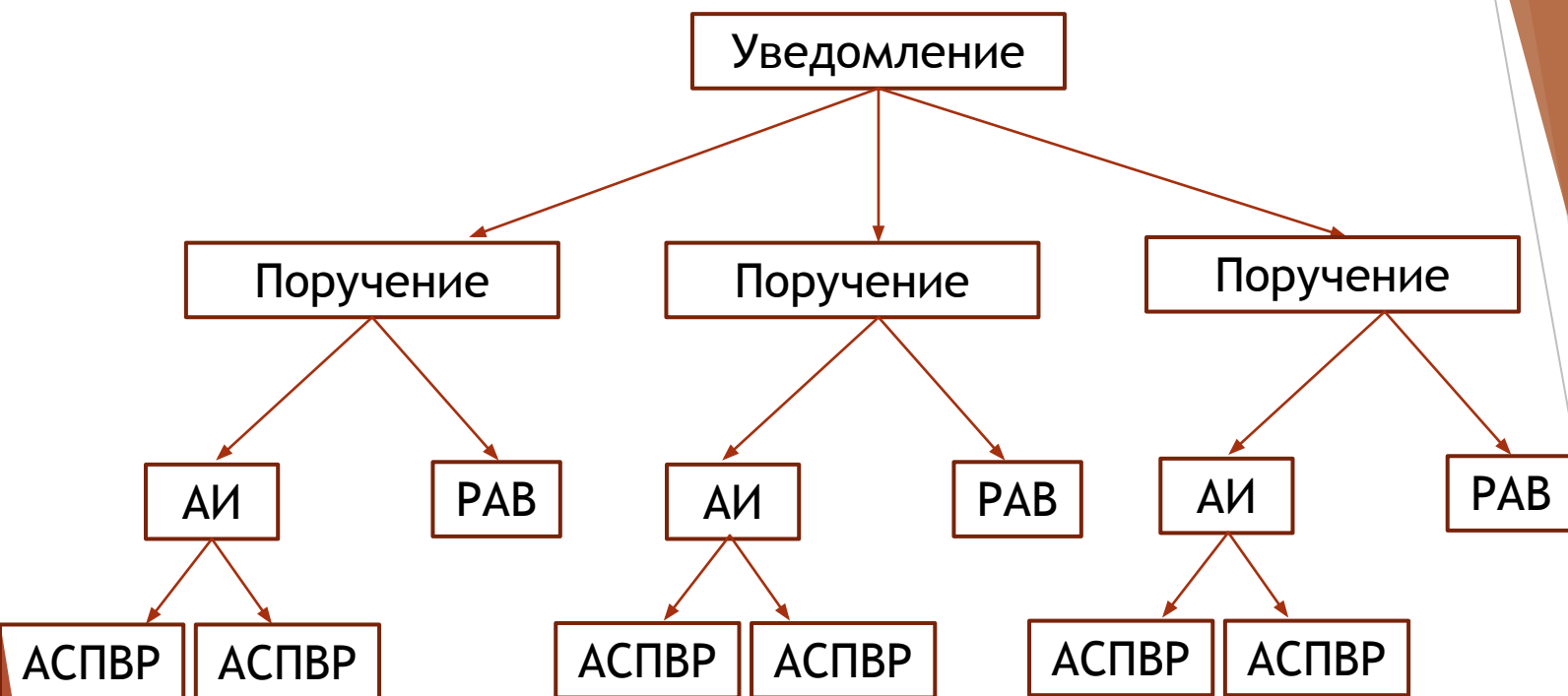
Эл. почта - ao81btrz@mail.ru ; ogso81btrz@mail.ru

Начальник ОГСО Капица Владимир Иванович - (86137) 3-27-36, 4-33-77, 3-78-23; 988-471-84-18

Зам. начальника ОГСО Ключко Сергей Владимирович - (86137) 3-78-23; 928-421-26-91

Демонтаж силового агрегата из изделия силами Сервисного центра запрещен!

Схема документооборота



АИ - акт исследования по форме 5 ГОСТ РВ 15.703-2005

РАВ - рекламационный акт по форме 4 ГОСТ РВ 15.703-2005

АСПВР - акт сдачи-приемки выполненных работ