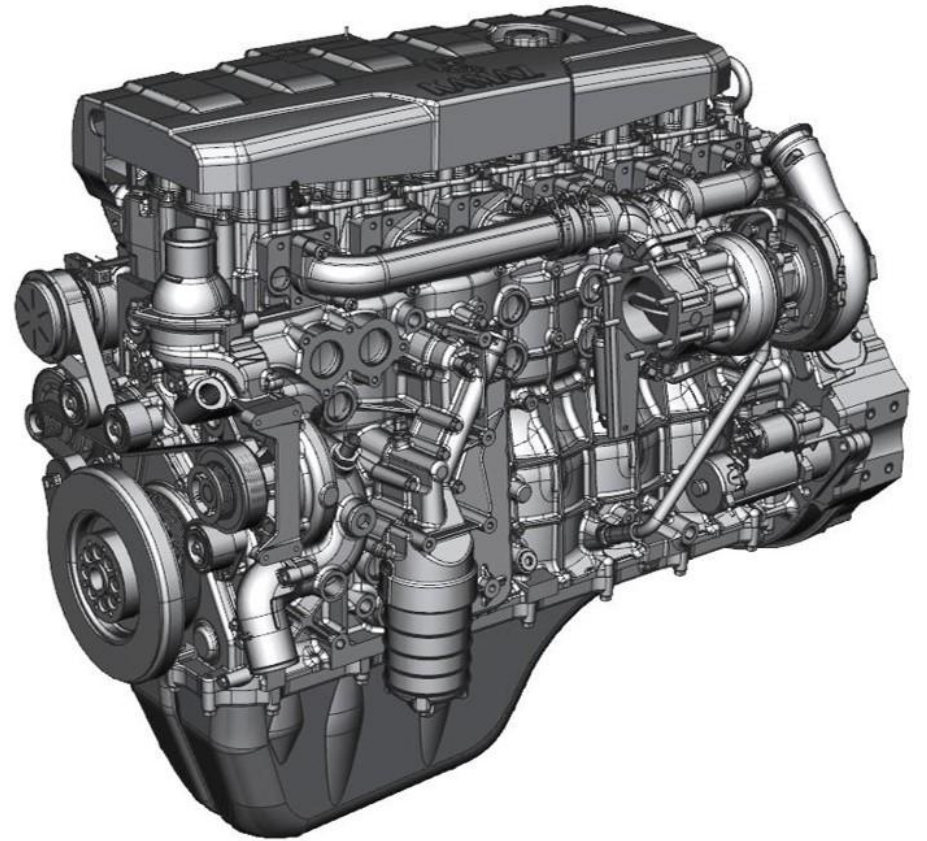


Выполнение гарантийных обязательств по качеству двигателей КАМАЗ

960.10-450
960.20-550
960.21-630
689.230-360
689.231-325
689.232-300
689.510-400
689.511-360
689.512-340





ПАО «КАМАЗ»

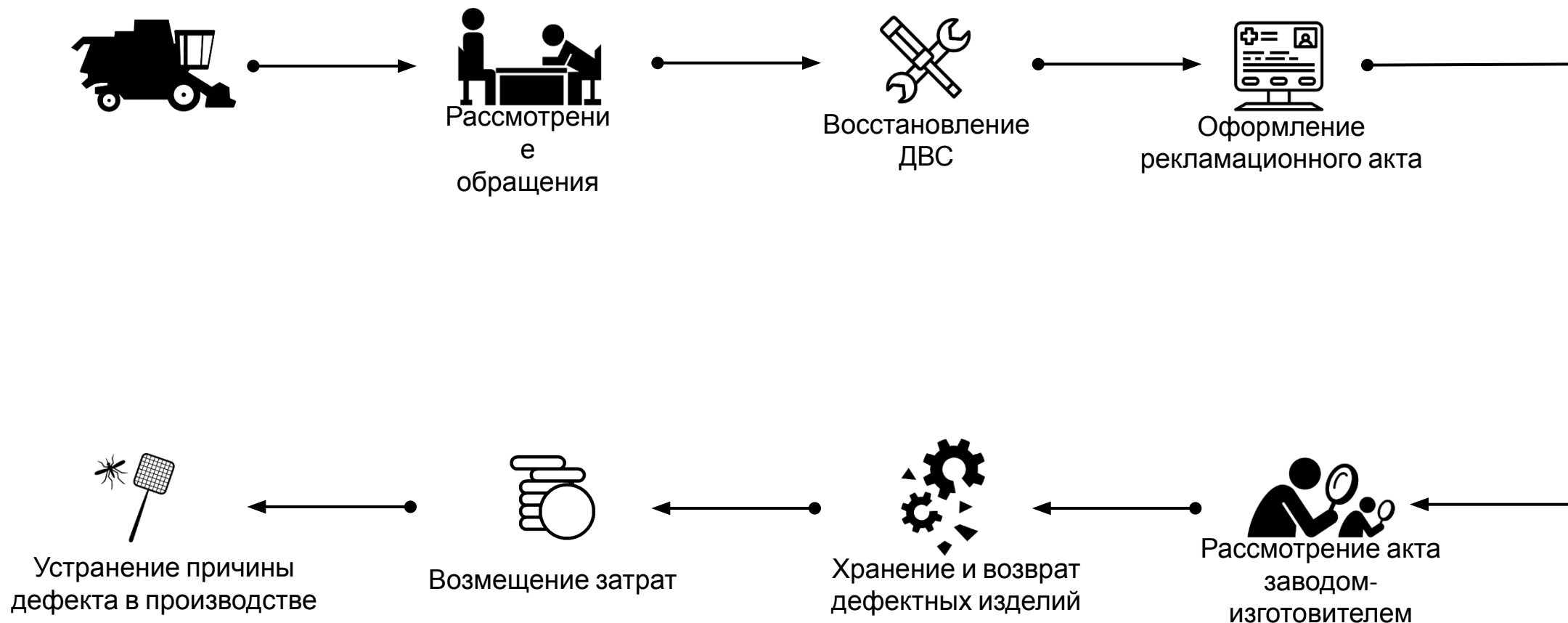
- Крупнейшая автомобильная корпорация РФ.
- Входит в Госкорпорацию Ростех.
- Входит в 20-ку ведущих мировых производителей тяжёлых грузовых автомобилей.
- Сеть продаж и сервиса: более 150 в РФ и свыше 50 за рубежом сертифицированных и аттестованных предприятий.
- Официальный сайт: <https://www.kamaz.ru>.



ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ»

- Дочернее общество ПАО «КАМАЗ».
- Наделено эксклюзивными полномочиями:
 - по организации сервиса продукции ПАО «КАМАЗ», двигателей производства АО «КАМА ДИЗЕЛЬ», коробок передач производства ООО «ЦФ КАМА» в РФ и за рубежом.
 - по реализации з/ч к продукции КАМАЗ на всей территории РФ.
- Филиалы в Кемерово, Ставрополе, Ногинске и Хабаровске. Центральный склад - в г. Набережные Челны.
- Обеспечивает оригинальными з/ч свыше 100 официальных дилеров и дистрибьюторов, которые в свою очередь обслуживают более 7000 контрагентов по всей России.

Выполнение гарантийных обязательств по качеству двигателей КАМАЗ



8D №	000067201	ОТЧЕТ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ - 8D						
Имя и код поставщика	3AO "Mapra", г. Челябинск	Наименование детали	МЧ43085-1311010 - Бачок расширительный	Дата изготовления	03.09.2018	Дата начала 8D		
Потребитель	ООО "Природа"	№ чертежа		№ партии/накладной				
Основание (код, документ, дата)	Рекламационный акт 000446733 от 16.12.2020 9:10:26	Первичное описание проблемы (по претензии)	Во время эксплуатации автомобиля водитель обнаружил: теч. ОЖ с расшир					

D1	ФОРМИРОВАНИЕ КОМАНДЫ	ФИО	Должность	Тел/Факс
	Руководитель группы 8D	Рихтер Е.Р.	нач. отдела качества	8351202047
D2	ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ДЕФЕКТА			
Повторимость дефекта:				
1-й случай (1-1 case)		Ал(ы) исполнения дефекта №		21.12.2020
Факт: два параметра зафиксированы надетой измерителем: нарушение герметичности по ИТД (ИД, ТУ, ГОСТ) герметичность при 300кПа				
№ ТУ/ГОСТ / дата:		МЧ43085-1311010СБ	№чертежа (исполнения/дата)	МЧ43085-1311010СБ
Фото(образы) дефекта:		Количество зафиксированных партий (по объему партии) 1		
Условия хранения/установки/эксплуатации, могли быть нарушены потребителем (укажите конкретные требования ТУ, ГОСТ, проч. и специф. нарушения):				Этап эксплуатации: не нарушены
Причины пропуска дефекта потребителем:		Да	Нет	Укажите инструмент примененный при контроле и основные причины пропуска дефекта
Применялся ли какой-либо метод контроля (обнаружения) для данного дефекта?		✓		Испытания на стенде под давлением. Трещина образовалась в процессе за воздействием температуры и давления
Идентичен ли метод используемый для обнаружения дефектной продукции методу используемому потребителем?		✓		
Правильно ли выполнялся соответствующий контроль (технология, инструмент, комплектность, объем, выборка и т.д.)?		✓		
Данный дефект не может возникнуть после выполнения контроля?		✓		
Метод контроля (технология СИ, объем выборки, периодичность, СИ, установка, допуск и т.д.) применим для последующего выявления всех дефектных изделий?		✓		

D3	СРОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ			
1. Укажите действия, которые обеспечат 100% защиту потребителя от поставки несоответствующей продукции до момента принятия регулярности корректирующих действий (D5)				
Срочная проверка запаса		Проверено, шт	Брак, шт	Сверенные действия (дополнительный 100% контроль) см. приложение №1
✓	Продукция на складе у потребителя:	1	1	Метод контроля (а т.ч. инструмент для обнаружения дефекта (докум. Дата введения (документ) дополнительного 100% контроля):
	Продукция в пути к потребителю:			Дата начала поставки партии (№) прошедшая сверенный контроль: 01.01
	Продукция на конвейерных (арендованных) складах:			Способ маркировки продукции, прошедшей сверенный контроль: 1.05
	Продукция на складе поставщика:			1. Сдвигание может быть устранено после получения положительного заключения с действий (D6).
	Продукция на складе субпоставщика:			

D4	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИЧИН			
1.1-4 ОТЧЕТ (D4-D5) заполнить в системе 1С Портал закупок не позднее 24 ч с момента поступления рекламации.				
Последний протокол PFMEA (до внедрения 8D) № / версия:		43085-1311010/1	Идентичен ли выявленный дефект потенциальному отвалу: Да Нет	
значимость	Б	возможности	2	обнаружимы
			В	ПНР
			80	ПЧФакс:
Механизм возникновения дефекта		Коренные причины возникновения дефекта		
Разрушение пластика под воздействием температуры, давления и УФ		Недостаточная стойкость пластика к воздействию эксплуатационных факторов.		

D5	РАЗРАБОТКА ДЕЙСТВИЙ	D6	ВНЕДРЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ
1. Для каждой причины и периода действия, должна быть рассмотрена возможность технического закл			
Причина (D5)			
Недостаточная стойкость пластика к воздействию эксплуатационных факторов.		Повышение стойк	
Недостаточная жесткость торцевых стенок бачка, приводящая к деформации под воздействием температуры и давления		Увеличение жестк	
Метод оценки результативности действий (D5)			
Контроль исполнения технологии применения самостабилизирующей добавки			
Сравнительные замеры внутренней полости на предмет наличия ребра			

Механизм возникновения дефекта		Коренные причины возникновения дефекта		
Разрушение пластика под воздействием температуры, давления и УФ		Недостаточная стойкость пластика к воздействию эксплуатационных фак		
D5	РАЗРАБОТКА ДЕЙСТВИЙ	D6	ВНЕДРЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ	! Для каждой причины в первую очередь должна быть рассмотрена возможность техническог
Причина (D5)		Действия (D5) см. приложение №1, 3		Ориентиро-в очные затраты (D5) Сумма (тыс руб)
Недостаточная стойкость пластика к воздействию эксплуатационных факторов.		Повышение стойкости пластика к процессу старения под воздействием УФ		Исполнител ь (D5)
Недостаточная жесткость торцевых стенок бачка, приводящая к деформациям под воздействием температуры и давления		Увеличение жесткости стенок путем введения ребра жесткости		
				Срок (план) (D5)
				44000
				3АО Мапра
				100000
				3АО Мапра

D7	ИЗМЕНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ И РАСПРОСТРАНЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ			
1.3-4 ОТЧЕТ (D4-D6) в системе 1С Портал закупок не позднее 10 дней с момента поступления рекламации				
Имя/Имя		№ докум.	Ист.	
PFMEA				
План управления				
Карта потока процесса				
✓	Тех. процесс:	43085-1311010	Муршов С.А.	01.06.2019
	Распространить на процесс / продукт			
Наименование		№ чертежа (ТУ, ТП и т.д.)		Руководитель проекта
				№ пл
D8	ПРИЗНАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ			
Обязательный протокол PFMEA (после внедрения 8D) № / версия:				
43085-1311010/2		Потенциальный отвал		
значимость	Б	возможности	2	обнаружимы
			В	ПНР
			80	ПЧФакс:
Участники команды		Этапы		
Бышков К.В.		Чертежи, оценка		
Муршов С.А.		Технические документы		

Потребитель:	ООО "Природа"
Основание (вход. документ, дата):	Рекламационный акт 000446733 от 16.12.2020 9:10:26



Гарантии качества ПАО «КАМАЗ»

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАМАЗ»

28.11.13.190

СОГЛАСОВАНО

Директор технического центра

ООО «КЗ «Ростсельмаш»

Ю.Ф. Алексаков

«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора –

директор по развитию ПАО «КАМАЗ»

И.Ф. Гумеров

«__» _____ 20__ г.

СЕМЕЙСТВО ДВИГАТЕЛЕЙ КАМАЗ Р6 ДЛЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫХ МАШИН

ООО «КЗ «РОСТСЕЛЬМАШ»

Технические условия

ТУ 37.104.457-2019

СОГЛАСОВАНО

Главный конструктор общих систем

ООО «КЗ «Ростсельмаш»

В.Е. Кравченко

«__» _____ 20__ г.

Главный конструктор ПАО «КАМАЗ»

Е.Г. Макаров

«__» _____ 20__ г.

Зам. главного конструктора по тракторам
ООО «КЗ «Ростсельмаш»

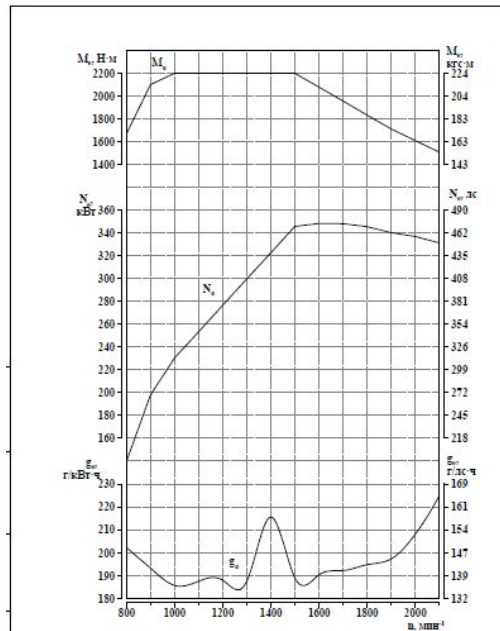
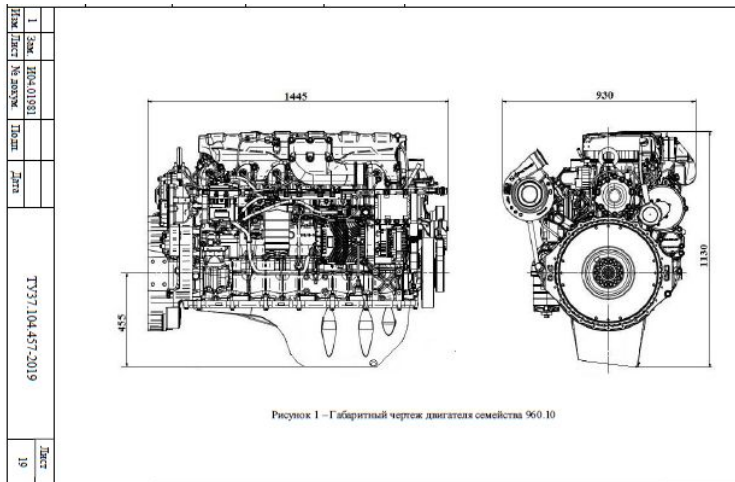
С.А. Сердюк

«__» _____ 20__ г.

Главный конструктор
по двигателям ПАО «КАМАЗ»

А.С. Куликов

«__» _____ 20__ г.



1	Зам.	ИЮ4.01981		
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
ТУ37.104.457-2019				Лист
				21

8 ГАРАНТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ - ИЗГОТОВИТЕЛЯ

8.1 Каждый двигатель, принятый ОТК предприятия-изготовителя, должен иметь в сопроводительном документе его штамп (печать).

8.2 Предприятие-изготовитель гарантирует соответствие двигателя требованиям настоящих ТУ в течение гарантийного срока эксплуатации и наработки, установленных для изделия, а именно, в течение 24 месяцев при поставке изделий внутри страны, при условии, что наработка изделия за этот период не превысила 2000 моточасов при соблюдении потребителем правил, указанных в «Руководстве по эксплуатации».

Изменение сроков гарантии изделия согласовывается с ПАО «КАМАЗ».

Гарантийные обязательства на поставляемые в запасные части двигатели равны гарантийной наработке на изделие в течение оставшегося после смены двигателя гарантийного срока эксплуатации изделия.

8.3 Гарантийный срок эксплуатации и наработка исчисляются:

- на двигатели, поставляемые для комплектации, с момента исчисления гарантийных сроков эксплуатации и наработки на изделие, на котором установлен двигатель;

- на двигатели, поставляемые в запасные части, со дня установки их на изделие, при условии, что с момента получения двигателя складом* с предприятия-изготовителя прошло не более 12 месяцев.

8.4 В течение гарантийного срока эксплуатации и наработки предприятие-изготовитель двигателей обязано производить безвозмездно замену всех составных частей, преждевременно вышедших из строя по вине предприятия-изготовителя.

8.5 В случаях применения двигателя без согласования с предприятием-изготовителем, эксплуатации его с нарушением указаний по эксплуатации, а так же внесения каких-либо конструктивных изменений без согласования с ПАО «КАМАЗ», предприятие-изготовитель рекламаций от потребителей не принимает и не рассматривает.

8.6 Потребитель несет ответственность за соблюдение правил эксплуатации и технического обслуживания двигателя.

8.7 Претензии по качеству двигателей должны предъявляться согласно заключенным договорам.

* Склад – любое предприятие (организация), первично получившее двигатель от предприятия-изготовителя.

1	Зам.	ИЮ4.01981		
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
ТУ37.104.457-2019				Лист
				18

Гарантии качества ПАО «КАМАЗ»

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАМАЗ»

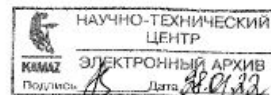
28.11.13.190

УТВЕРЖДЕН

960.10-1000010РЭ-ЛУ

СЕМЕЙСТВО РЯДНЫХ ШЕСТИЦИЛИНДРОВЫХ ДВИГАТЕЛЕЙ КАМАЗ ДЛЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ТЕХНИКИ

Руководство по эксплуатации
960.10-1000010РЭ



5. ТРАНСПОРТИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ

Двигатели могут транспортироваться всеми видами транспорта. Вид транспорта оговаривается в договоре на поставку.

При подготовке двигателей к транспортированию должны выполняться все правила перевозки грузов и техники безопасности в зависимости от принятого вида транспорта.

Условия транспортирования и хранения двигателей должны гарантировать защиту от воздействия атмосферных осадков, кислот, щелочи, механических повреждений.

При продолжительности транспортирования и хранения изделий, на которые установлены двигатели, свыше двух месяцев, предприятие-изготовитель изделий должно провести консервацию двигателей в соответствии с настоящим РЭ.

6. УТИЛИЗАЦИЯ

Утилизацию, пришедших в негодное (предельное) состояние, двигателей проводить в порядке, установленном действующими ведомственными (по принадлежности) документами на специализированных ремонтных или других предприятиях с разделением деталей из цветных и черных металлов.

Утилизацию деталей проводить по установленному на предприятии технологическому процессу.

Перед отправкой на утилизацию, необходимо слить из двигателя топливо, масло и охлаждающую жидкость. Демонтируйте и утилизируйте установленным порядком топливные и масляные фильтрующие элементы.

Направленный на утилизацию двигатель опасности для окружающей среды и жизни обслуживающего персонала не представляет.

7. ГАРАНТИИ ПРЕДПРИЯТИЯ-ИЗГОТОВИТЕЛЯ

Каждый двигатель, принятый отделом технического контроля (ОТК) предприятия-изготовителя, имеет в сопроводительном документе его штамп (печать).

Предприятие-изготовитель гарантирует соответствие качества двигателя, поставленного на комплектацию изделия, требованиям технических условий на двигатель в течение 24 месяцев эксплуатации или наработки 2000 часов (в зависимости от того, что наступит раньше) при соблюдении потребителем правил эксплуатации, хранения и транспортирования, указанных в настоящем РЭ.

Гарантийные обязательства на двигатели, поставленные в запасные части, равны гарантийным обязательствам на изделия в течение оставшегося после смены двигателя срока эксплуатации изделия.

Гарантийный срок эксплуатации и наработка исчисляются:

- на двигатели, поставляемые для комплектации, с момента исчисления гарантийного срока эксплуатации и наработки на изделие, на котором установлен двигатель, но не позднее 6 месяцев со дня получения их потребителем;

- на двигатели, поставляемые в запасные части, со дня установки их на изделие, при условии, что с момента получения двигателя складом* с предприятия-изготовителя прошло не более 12 месяцев.

В течение гарантийного срока эксплуатации и наработки предприятие-изготовитель обязано производить безвозмездную замену всех составных частей, преждевременно вышедших из строя по вине предприятия-изготовителя.

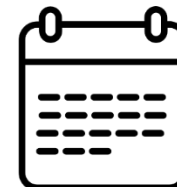
*Склад – любое предприятие (организация), первично получившее двигатель от предприятия-изготовителя.

						960.10-1000010РЭ	Лист
-	Нов.	910.20.00017	Сдв.	9.02.13			
Изм.	Лист	№ докум.	Пблп.	Дата			41

Гарантии на двигатели КАМАЗ



по наработке



по сроку

5. ГАРАНТИЙНЫЕ УСЛОВИЯ. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИОННЫХ АКТОВ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЗАРЕКЛАМИРОВАННЫХ ИЗДЕЛИЙ

5.1. Сроки и условия гарантийных обязательств завода-изготовителя Изделий:

5.1.1. на Изделие в сборе в составе агротехники принимается равным гарантийному сроку на агротехнику, в составе которой оно эксплуатируется, но не более 24 мес. или 2000 моточасов с момента исчисления гарантийного срока на агротехнику.

5.1.2. на Детали и специнструмент принимаются согласно договору поставки, заключенному между АЗК и Ростсельмаш.

5.1.3. В рамки гарантийного обеспечения от завода-изготовителя не входит выполнение работ по регламентному техническому обслуживанию Изделий, которое выполняется за счет потребителя.

5.2. Гарантия не распространяется:

- детали, подверженные определенному естественному износу при нормальной эксплуатации, а именно: лампочки, предохранители, фрикционные накладки, фильтрующие элементы очистки масла, воздуха и топлива, бумажные



DIRECTUM-3284604

Гарантия не распространяется



Детали, подверженные естественному износу

лампочки, предохранители, фрикционные накладки, фильтрующие элементы очистки масла, воздуха и топлива, бумажные прокладки, болты, гайки и пр.



Отказы в результате использования неоригинальных деталей и фильтрующих элементов, неоригинальных смазочных материалов, не одобренных ПАО «КАМАЗ»



Дефекты или повреждения, возникшие в результате неправильного хранения, обслуживания, эксплуатации в соответствии с требованиями РЭ

Рекламации по двигателям не принимаются и не рассматриваются в случаях :



**Применение двигателя
без согласования с ПАО
«КАМАЗ»**



**Эксплуатация с нарушением
требования РЭ**




**Внесение конструктивных
изменений без согласования с
ПАО «КАМАЗ»**



**Несанкционированная
разборка дефектного изделия**

Гарантии на запасные части

Производства ПАО «КАМАЗ»	
	
50 тыс. км	12 мес. с даты установки на а/м

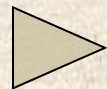
* при условии, что с даты изготовления прошло не более 12 мес.
(если иное не предусмотрено в паспорте изделия)

Заводов-смежников (покупные)	
	
100 тыс. км	12 мес. с даты установки на а/м

* при условии, что з/ч установлена на а/м не позднее 6 мес. с даты
его поставки в АЗК, если иное не предусмотрено в паспорте изделия.

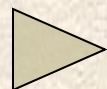
Организация сервиса

Агентский договор
с изготовителем двигателей



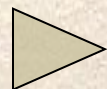
Порядок организации сервиса двигателей

Соглашение по сервису
двигателей с изготовителем техники



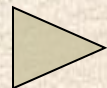
Порядок организации сервиса двигателей
в составе техники

Доступ в ИС «1С: ГОА»



Оформление и предъявление рекламационных
актов и платежных документов

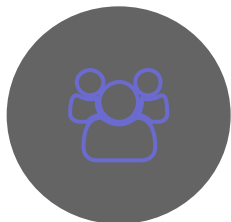
Доступ на портал ЭЭД



- Эксплуатационно-ремонтная документация
- Инструкции и рекомендации
- Система техподдержки АЗК-Вики

Соглашение по сервису двигателей между КАМАЗ, АЗК и Ростсельмаш

КАМАЗ



- Поставка двигателей
- Исследование дефектных изделий

АЗК



- Участие в аттестации СЦ РСМ
- Организация обучения
- Техническая поддержка
- Поставка з/ч, инструмента, оборудования
- Рассмотрение рекламационных актов
- Возмещение затрат за гарантийный ремонт
- Аудит

Ростсельмаш



- Закупка двигателей
- Подготовка СЦ РСМ
- Обеспечение сервиса и гарантийного ремонта двигателей
- Закупка з/ч
- Оформление и предъявление рекламационных актов
- Хранение и возврат дефектных изделий
- Взаиморасчеты с СЦ РСМ

Рассмотрение обращения потребителя

по качеству гарантийной техники

Пробег не превышает гарантийный?

по одомеру (счетчику моточасов)

Гарантийный срок не истек?

по документам на технику, «1С: ГОА»

Все ТО проведены вовремя?

по «Сервисной книжке»

Потребитель обратился сразу?

по результатам осмотра техники

**Не внесены ли в конструкцию изменения,
не согласованные с изготовителем?**

по результатам осмотра техники

**Не является ли дефект следствием
перегрузки или др. нарушений правил?**

по «1С: ГОА», результатам осмотра техники

**Не является ли дефект следствием
непроведения сервисных мероприятий?**

по «1С: ГОА», результатам осмотра техники

**Не является ли дефект следствием
ранее проведенных работ?**

по «1С: ГОА», результатам осмотра техники



Рассмотрение обращения потребителя



Установление пробега/наработки



Определение гарантийного срока



Проверка документов на технику
(ПТС, сервисная книжка, путевые листы)



Опрос водителя/механика



Проверка информации в ИС «1С: ГОА»
о проведенных ранее работах
и действующих акциях и кампаниях



Технический осмотр техники

Проверка проведенных ранее работ и замененных деталей

КАМАЗ 65115 VIN ш.: ХТС651154Н1360991 дв: Н2854360 (Автотехника)

Записать и закрыть | Создать на основании | Обновить | Заполнить свойства автотехники | Все действия ?

Код: 0000549188 | Наименование: КАМАЗ 65115 VIN TC: ХТС651154Н1360991 дв: Н2854360 | Прицепная техника:

АКЦИИ | **Сервисные кампании**

0 | Вып. 0 | Не вып. 0

Основные сведения | Гарантия | События | График проведения ТО | Основные узлы автотехники | Файлы | Инф. по кампаниям/акциям | Производственный состав

Отчет по работам | Отчет по использованным деталям по автотехнике

Найти...

Пробег (км)	Наработка(м/час)	Дата	Событие	Вид ра...	Уз...	Исполнитель	Потребитель	Количество
		29.08.201	Рекламационный акт			Статус		
4 950		14.11.201	Запасная часть			Сервисный центр		
		14.11.201	Рекламационный акт 000178856 от 11.04.2018 9:11:05			Подтвержден		8,000
4 950		14.11.201	ШНКФ453461.425-10 - механизм рулевого управления			СРКП ТОО "Алматинский Автоцентр "Камаз"		1,000
4 950		14.11.201	HLP32 - Масло гидравлическое			СРКП ТОО "Алматинский Автоцентр "Камаз"		5,000
4 950		14.11.201	0460 14 20 - шайба 14x20 медн.			СРКП ТОО "Алматинский Автоцентр "Камаз"		2,000
8 236		11.04.201	Рекламационный акт 000186576 от 23.05.2018 8:11:41			Рассмотрение		2,000
10 431		23.05.201	12-001 - Фишка ПАПА			СРКП ТОО "Алматинский Автоцентр "Камаз"		1,000
			1400.3737 - выключатель 1400.3737			СРКП ТОО "Алматинский Автоцентр "Камаз"		1,000
			Рекламационный акт 000188726 от 01.06.2018 12:02:01			Рассмотрение		1,000
			5402.3708000-01 - стартер			СРКП ТОО "Алматинский Автоцентр "Камаз"		1,000
			Итого					11,000

Проверка действия сервисных и отзывных кампаний

НЕФАЗ 5299-40-51 VIN ш.: 529745G4012692 дв: 902.902-С-1127032 (Автотехника)

Записать и закрыть | Обновить | Все действия ▾ ?

Код: 0000519077 Наименование: НЕФАЗ 5299-40-51 VIN ТС: X1F529900G0000138 дв: 902.902-С-1127032 Прицепная техника:

АКЦИИ **Сервисные кампании**

0 Вып. 3 Не вып. 12

Основные сведения | Гарантия | События | График проведения ТО | Основные узлы авто... | Файлы | Инф. по кампаниям/... | Производственный с...

Дилер ответственный за проведение доработки: ЕМУП "МОАП" ... Q если поле не заполнено, то ответственным за доработку является владелец договора продажи.

Обновить кампании/акции | Развернуть | Свернуть | Все действия ▾

Вид	Участствует	Выполнено	Отметка о выполнении
Сервисная кампания	7	1	
19060-282 О креплении грязезащитных экранов на ав...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-462 - О доработке креплении кронштейнов пору...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-463 - О замене направляющей двери автобусов...	1	1	Посмотреть содержание.....—>>
19060-563 - О креплении водительской перегородки ...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-973 - Об установке панели вещевого ящика (S2)			Посмотреть содержание.....—>>
19-060-565 - О доработке обдува передней двери авто...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-1641 О доработке шарнира боковых люков авто...			Посмотреть содержание.....—>>
19060-1569 Об установке защиты кнопки аварийного ...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-2450 - О Доработке дверей автобусов НЕФАЗ-...	1		Посмотреть содержание.....—>>
Отзывная кампания	8	2	
19-060-1653 - о термоизоляции ОНВ (R)	1	1	Посмотреть содержание.....—>>
19060-1283 Об установке щитков тормоза на мосты О...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-1511 Об устранении вредного контакта пневм...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19-060-1656 О замене патрубков РДВ на НЕФАЗ-5299...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-961 О доработке системы отопления салона Н...	1		Посмотреть содержание.....—>>
19060-907 - О доработке колесных арок автобуса НЕ...	1		Посмотреть содержание.....—>>

ОПРОС

водителя/механика

Дорожные условия

Покрытие, рельеф



Производимая работа



Состояние техники

Скорость и траектория движения



Внешние проявления

Шум, стук, скрежет, вибрация, увод в сторону, падение мощности



Показания приборов

Температура ОЖ, давление масла, давление воздуха, свечение контрольных приборов



ОСМОТР

ТЕХНИКИ



Сохранность

Узлы, агрегаты, приборы, разъемы пучков проводов
пломбировок



Заправка систем и агрегатов

Масла и рабочие
жидкости



Качество проведения ТО

Проверка регулировок, моментов
затяжки



Отбор рабочих жидкостей



Фотосъемка





Распломбирование и разборка изделий

Паспорт изделия

и другие рекомендации заводов-изготовителей

ПАСПОРТ ИЗДЕЛИЯ №000000402 от 28.12.2022

Наименование	<i>редуктор привода ТНВД</i>	
Обозначение	740.90-1111005-10	
Код изделия	074090111100510003	
Общий вид изделия		
Изготовитель	Полное наименование	<i>Открытое акционерное общество "Производственное объединение "Муромский машиностроительный завод"</i>
	Аббревиатура	<i>Муромский машиностроительный завод ПО ОАО</i>
Логотип		
	Юридический адрес	<i>Россия, 125047, г. Москва, вн. тер. гор. Муниципальный округ Тверской, пер. 4-й Лесной, д.4, оф. 488</i>
Контакты	<i>+7(49234) 7-26-99 tmz@tmz-group.ru</i>	
Контактные данные сервисной службы Изготовителя/П		

Имеются требования к комплектности изделия, возвращаемого для исследования, и его сохранению при транспортировке	да	<p><i>Некомплектность изделия не допускается.</i></p> <p><i>Особые требования к правильной эксплуатации и ремонту изделия:</i></p> <p>1) <i>С целью предотвращения механического повреждения корпуса редуктора привода ТНВД 740.90-1111015, мест крепления редуктора при прохождении ТО производить контроль и затяжку резьбовых соединений редуктора. Моменты затяжки согласно инструкции 5320-00000012 И.</i></p> <p>2) <i>С целью недопущения нарушения герметичности в месте соединения редуктора с крышкой 740.90-1111020 при прохождении ТО осуществлять проверку креплений и фиксации</i></p>
	(перечисление требований) / нет	

Возможные неисправности, методы диагностики и устранения

№ п/п	Внешнее проявление	Причина возникновения	Способ устранения	Дополнительная информация
1	Течь масла через прокладку крышки 740.90-1111080 или через прокладку крышки 740.90-1111075	Нарушение герметичности	Согласовать замену прокладки с заводом-изготовителем. Снять крышку. Зачистить, обезжирить сопрягаемые поверхности. Нанести прокладку уплотняющую Анакрод 500 или герметик Локтайм 5923 на паронитовую прокладку с обеих сторон. Установить крышку на место. Момент затяжки крышки 740.90-1111070 – 18...25 Н·м. Момент затяжки крышки 740.90-1111020 - 40...55 Н·м.	Причины дефекта и виновник определяются по результатам исследования изделия
2	Заклинивание редуктора привода ТНВД, излом внутренних	Нарушение в работе ДВС, превышение допустимой нагрузки на	Произвести замену редуктора привода ТНВД	Причины дефекта и виновник определяются по результатам исследования изделия
3	Механическое повреждение корпуса 740.90-1111015 (излом проушин креплений, поперечный излом корпуса по цилиндрической части)	Нарушения в системе крепления редуктора к блоку цилиндров (несоответствие требованиям КД моментов затяжки болтов крепления редуктора,	Произвести замену редуктора привода ТНВД	Причины дефекта и виновник определяются по результатам исследования изделия

Паспорт изделия

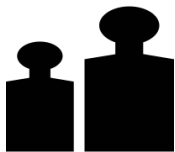
и другие рекомендации заводов-изготовителей



Анали результатов

3

Факты нарушения требований
по обслуживанию и эксплуатации



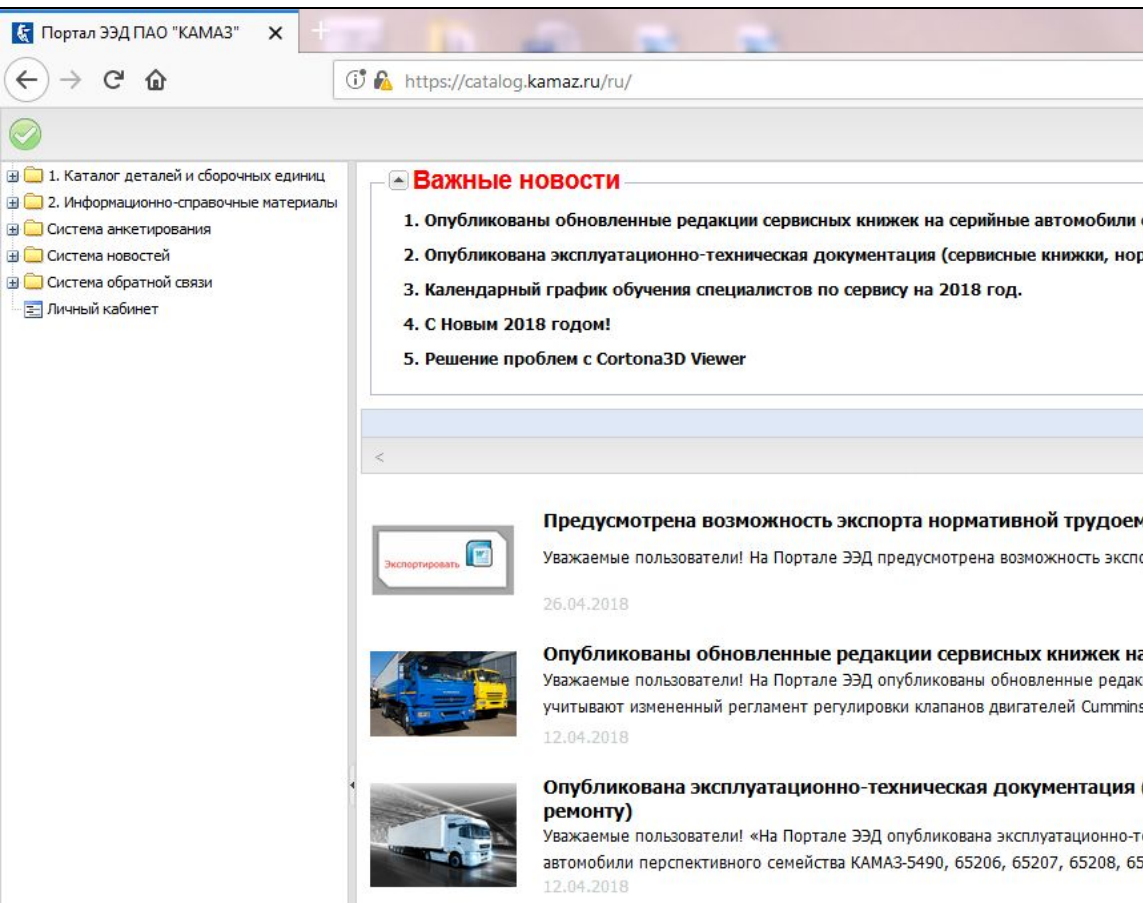
Действие условий гарантии

Соблюдение требований
по обслуживанию и эксплуатации



ПОРТАЛ ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Система технической поддержки АЗК-ВИКИ



Портал ЭЭД ПАО "КАМАЗ" x

https://catalog.kamaz.ru/

- 1. Каталог деталей и сборочных единиц
- 2. Информационно-справочные материалы
- 3. Система анкетирования
- 4. Система новостей
- 5. Система обратной связи
- Личный кабинет

Важные новости

1. Опубликованы обновленные редакции сервисных книжек на серийные автомобили с дизельными двигателями экологического класса 4 (65117-3902101 СК) и 5 (65117-3902201 СК)
2. Опубликована эксплуатационно-техническая документация (сервисные книжки, нормативные трудоемкости технического обслуживания, технологические карты по техническому обслуживанию и ремонту)
3. Календарный график обучения специалистов по сервису на 2018 год.
4. С Новым 2018 годом!
5. Решение проблем с Cortona3D Viewer

Предусмотрена возможность экспорта нормативной трудоемкости на ТО в Word
Уважаемые пользователи! На Портале ЭЭД предусмотрена возможность экспорта нормативной трудоемкости на ТО в Word, для последующего сохранения

26.04.2018

Опубликованы обновленные редакции сервисных книжек на серийные автомобили с дизельными двигателями экологического класса 4 (65117-3902101 СК) и 5 (65117-3902201 СК)
Уважаемые пользователи! На Портале ЭЭД опубликованы обновленные редакции сервисных книжек на серийные автомобили с дизельными двигателями экологического класса 4 (65117-3902101 СК) и 5 (65117-3902201 СК). Новые редакции книжек учитывают измененный регламент регулировки клапанов двигателей Cummins ISB, который был включен по требованию ф. Cummins, а так же другие изменения....

12.04.2018

Опубликована эксплуатационно-техническая документация (сервисные книжки, нормативные трудоемкости технического обслуживания, технологические карты по техническому обслуживанию и ремонту)
Уважаемые пользователи! «На Портале ЭЭД опубликована эксплуатационно-техническая документация (сервисные книжки, нормативные трудоемкости технического обслуживания, технологические карты по техническому обслуживанию и ремонту) на автомобили перспективного семейства КАМАЗ-5490, 65206, 65207, 65208, 65209, 6580, 65801, 65802, 65806, 5325, 6520-люкс, 65201-люкс, 65222-люкс»...

12.04.2018

Эксплуатационно-ремонтная документация –
сервисные книжки, руководства по ТОиР,
технологические карты

Инструкции по поиску и устранению неисправностей

Информационные письма НТЦ ПАО «КАМАЗ»

Хранение дефектных изделий, замененных при гарантийном ремонте



В чистом виде



С бирками



Изолированно



Крепление бирки дефектного изделия

Рекламационный акт 18003542 от 05.05.18

Рекламационный акт 18003542 от 05.05.18

Записать Провести Провести(предъявить) Провести и закрыть Закрыть Печать Создать на основании Выгрузить в 1С: СДС Отправить

Срочный возврат: Проводить без ограничений: Дата Р/А: 05.05.2018 23:23:39 Номер Р/А: 18003542 № рег.: 000190437 Статус: Рассмотрение

Организация: АЗК Исполнитель: ООО "РБА-МБ" Потребитель: Эко Холдинг

Автотехника: КАМАЗ 5490-S5 VIN ш.: ХТС549005Н24867Е VIN шасси: ХТС549005Н2486787 Номер двигателя: 0342599

Основная Кодирование дефекта Работы **ТМЦ вышедшие из строя** ТМЦ использованные в ремонте Доп. затраты Дополнительно Файлы События РА

Добавить Бирка Групповая печать бирки Электронный каталог Выгрузить заказ Обновить ТМЦ по Кампании

N	Обозначение	Номенклатура	Заводской номер, маркировка, д...	Количество	Ед. изм	Поставщик
1	6-7610A	6-7610A - подшипник 6-7610A	L G-7610A (32310)	1,000	шт	
2	6-7815A	6-7815A - подшипник 6-7815A		1,000	шт	
3	6520-3103018	6520-3103018 - манжета		1,000	шт	

Бирка дефектного изделия

Исполнитель: ООО "UzAutoTrailer"
Владелец/Покупатель: ЧФ «Алфа плюс»
Рекламационный акт: № AGTS-33 от 22.05.2019 (рег.№000270040)
Модель Автотехники: UAT-TRP 2020.01
шасси № 1382096 двиг. мод. 740.63-400 № J2881861
пробег 33 092
Обозначение и наименование детали: 740.60-1118012 - турбокомпрессор ТКР7С-6М правый 917996,ТКР7С-6М,01.01.2018
Специалист отдела сервиса и гарантии: Б.М.Бердибаев (подпись)
+998712020006



ЗАТРАТЫ

предъявляемые в рекламационном акте

Кодирование дефекта	Работы	ТМЦ вышедшие из строя	ТМЦ использованные в ремонте	Доп. затраты	Дополнительно
	 Диагностические		 Запасные части	 Командировочные	
	 Демонтажно-монтажные		 Материалы	 Транспортные	
	 Разборочно-сборочные			 Услуги сторонних организаций	
	 Регулировочные				

Возмещение командировочных затрат

Основная Кодирование дефекта Работы ТМЦ вышедшие из строя ТМЦ использованные в ремонте Доп. затраты								
N	Затрата	Дата	Валюта	Курс	Кратность	Сумма в валюте	Сумма	Итоговая сумма
1	Командировочные расходы		руб.				9 200,00	9 200,00
2	Транспортные расходы		руб.				29 670,00	29 670,00

Основная Кодирование дефекта Работы ТМЦ вышедшие из строя ТМЦ использованные в ремонте Доп. затраты Дополнительно Файлы				
N	Имя файла	ЭДО	Тип файла	Комментарий
1	Сервисная книжка ак.pdf	<input type="checkbox"/>	Сервисная книжка	
2	птс стс.pdf	<input type="checkbox"/>	ПТС/СРТС	
3	Акт -4021-1_шасси-2570409.pdf	<input type="checkbox"/>	Фотоматериалы	
4	Командировочные.pdf	<input type="checkbox"/>	Прочие документы	
5	транспортные.pdf	<input type="checkbox"/>	Прочие документы	
6	4021-1.pdf	<input type="checkbox"/>	Рекл. акт	
7	рад.pdf	<input type="checkbox"/>	Фотоматериалы	

Авансовый отчет

Квитанции о проживании и проездные документы

Возмещение транспортных затрат

N	Затрата	Дата	Валюта	Курс	Кратность	Сумма в валюте	Сумма	Итоговая сумма
1	Командировочные расходы		руб.				9 200,00	9 200,00
2	Транспортные расходы		руб.				29 670,00	29 670,00

N	Имя файла	ЭДО	Тип файла	Комментарий
1	Сервисная книжка ак.pdf	<input type="checkbox"/>	Сервисная книжка	
2	птс стс.pdf	<input type="checkbox"/>	ПТС/СРТС	
3	Акт -4021-1, шасси-2570409.pdf	<input type="checkbox"/>	Фотоматериалы	
4	Командировочные.pdf	<input type="checkbox"/>	Прочие документы	
5	транспортные.pdf	<input type="checkbox"/>	Прочие документы	
6	4021-1.pdf	<input type="checkbox"/>	Рекл. акт	
7	рад.pdf	<input type="checkbox"/>	Фотоматериалы	

Транспорт сервисного центра



- Калькуляция 1 км пробега
- Путевой лист

Транспорт сторонней организации



Акт выполненных работ поставщика услуг

ТРЕБОВАНИЕ о возврате



Рабочий стол | Портал дилера | **Обслуживание автотехники** | Чат | Техподдержка | Претензии

Создать: Акт выполненных работ, Замена узла, Выход из гарантии, Постановка н...

Отчеты: Анализ рассмотрения и оплаты поступивших рекламационных актов за период, Ведомость о возврате деф. изд. на исследование, Ведомость по рекламационным актам, Ведом...

Сервис: Выгрузка данных в текстовом формате, Информация

Дефектные изделия

Дефектные изделия

[Оформить документ Реестр дефектных изделий с требованием о возврате на исследование](#)

N	Дефектная деталь	Уведомление о возврате деф. изд.	Грузополучатель	Номер P/A	Рекламационный акт	P..	Количество
1	6560-3414010-11 - тяга сошки	Уведомление о возврате деф. изделий на исследование 000029809 от 05.06.2018...	ООО "АвтоЗапчасть КАМ...	102-1	Рекламационный акт 0001781...		1
2	740.30-1003213 - прокладка у...	Уведомление о возврате деф. изделий на исследование 000029660 от 04.06.2018...	ООО "АвтоЗапчасть КАМ...	110	Рекламационный акт 0001825...		3



30 календарных дней

Отправка изделий на исследование

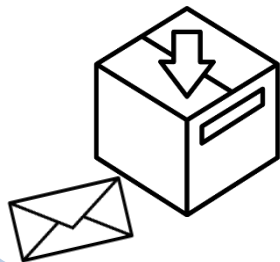


ИС «1С: ГОА»

Создать реестр

Распечатать М-15, 1 экз.

Распечатать копию акта, 1 экз.



Упаковать изделия
и документы



Отправить изделия



ИС «1С: ГОА»

Дооформить реестр

Требования к возвращаемым дефектным изделиям



В чистом виде



С бирками



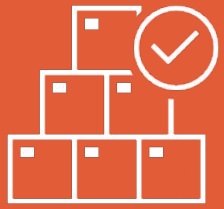
С учетом обеспечения сохранности при доставке



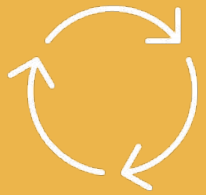
Отверстия и внутренние полости оснащены транспортными заглушками



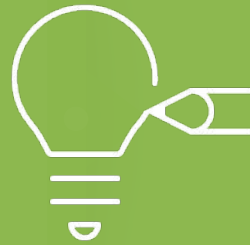
Организация исследований ДЕФЕКТНЫХ ИЗДЕЛИЙ



Приемка



Перемещение



Исследование



Оформление
акта исследования

«Срок рассмотрения рекламационного акта может быть увеличен в случае принятия решения о возврате дефектного изделия для исследования Заказчику – на срок доставки дефектного изделия Заказчику, предусмотренный п.3.1.6. настоящего договора, а также на срок проведения исследования дефектного изделия с момента его доставки Заказчику:

- на 30 рабочих дней – по изделиям производства РФ;
- на 60 рабочих дней – по изделиям импортного производства.
- на 100 календарных дней – по изделиям заводов-смежников, реализованным Заказчиком».

Возврат дефектных изделий после исследований



Заместителю генерального директора
ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ»
по сервису
И.М. Рощупкину

Исх. № 39 от 30.03.2018

Прошу вернуть стартер 5402.3708000-01 зав. № 0256, по рекламационному акту № 586 от 15.02.2018 (рег. № 0005875), отклоненному согласно акту исследования № 165/18 от 20.03.2018, в ООО «Московский автоцентр КАМАЗ».

Адрес: 105122, Москва, Щелковское шоссе, 18
Конт. лицо: А.И. Иванов, тел.: (495) 458-47-89

Оплату по доставке гарантирую.

С уважением,
Директор ООО «Московский
автоцентр КАМАЗ»

С.А. Петров

А.И. Иванов
(495) 458-47-89



Заместителю генерального директора
ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ»
по сервису
И.М. Рощупкину

Исх. № 39 от 30.03.2018

Прошу подготовить к получению стартер 5402.3708000-01 зав. № 0256 по рекламационному акту № 586 от 15.02.2018 (рег. № 0005875) для ООО «Московский автоцентр КАМАЗ».

Конт. лицо: водитель А.И. Иванов, тел.: (495) 458-47-89
Марка ТС: ВА3-2101
Гос. номер: ж495ук

Приложение: копия доверенности на получение ТМЦ № 15 от 01.01.2019

С уважением,
Директор ООО «Московский
автоцентр КАМАЗ»

С.А. Петров

А.И. Иванов
(495) 458-47-89

ХРАНЕНИЕ

дефектных изделий

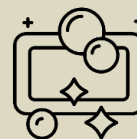
6
МЕСЯЦЕВ



с даты рассмотрения
рекламации



Изолированно



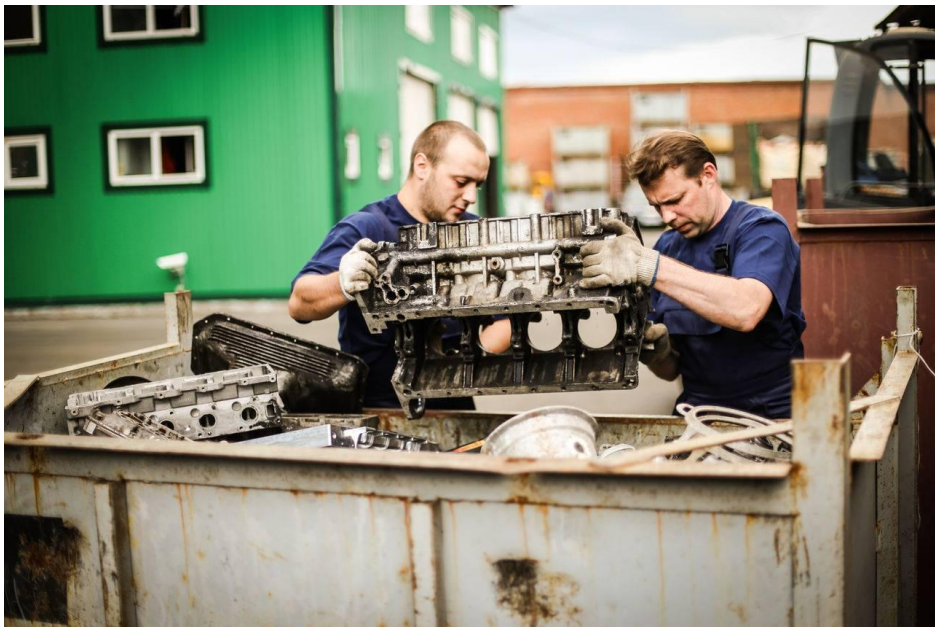
В чистом виде



С бирками



С возможностью поиска



Сортировка

Восстановление



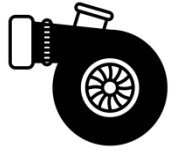
Утилизация

ВОЗМЕЩЕНИЕ ЗАТРАТ



Работа

- Нормы времени ПАО «КАМАЗ»
- Стоимость нормо-часа 1400 руб. (без НДС)



Запасные части

- 120 % от прейскуранта ПАО «КАМАЗ» на дату проведения ремонта



Дополнительные
затраты

- Транспортные
- Командировочные
- Услуги сторонних организаций

ВОЗМЕЩЕНИЕ ЗАТРАТ

по принятым рекламационным актам

Рабочий стол Рекламационные акты

Рекламационные акты

Создать Создать на основании Обновить Отправить

Номер Р/А	Номер рег...	Дата Р/А	Ко...	Ст...	Акт выполненных работ	Кол. д...	Кампан...	Предъявл...	Подтвержден...	А..	Режим...
94-1	000102482	23.03.2017 7:18:40		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Возврат	46	8 298,39	8 298,39		Ручной
102	000102592	23.03.2017 13:33:34		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Возврат					
104	000102778	24.03.2017 11:54:28		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
108	000103254	28.03.2017 8:06:58		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
111	000103799	30.03.2017 12:36:33		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
110	000104073	31.03.2017 14:22:42		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
115-1	000104149	01.04.2017 7:31:23		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
109	000104300	03.04.2017 7:26:14		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
105	000104615	04.04.2017 14:14:25		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Возврат					
119-1	000104980	06.04.2017 6:56:45		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
124	000105265	07.04.2017 10:18:04		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
127	000105552	10.04.2017 6:48:14		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
131-1	000106076	12.04.2017 12:04:18		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
134	000106655	14.04.2017 14:06:06		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Подтвержд					
134-1	000106906	17.04.2017 10:25:17		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Рассмотре					
141	000107947	21.04.2017 15:11:10		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Рассмотре					
151	000108797	27.04.2017 13:00:42		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Рассмотре					
155	000109491	03.05.2017 10:27:16		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Рассмотре					
160	000109671	04.05.2017 7:12:19		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Рассмотре					
161	000109700	04.05.2017 9:19:17		РОССИЯ	АО НТЦ "ЭВРИКА-...	Рассмотре					

Рабочий стол Рекламационные акты Акты выполненных работ Акт выполненных работ 00021705 от 20.04.2017 14:51:06

Акт выполненных работ 00021705 от 20.04.2017 14:51:06

Записать Провести Провести и закрыть Печать

Дата акта: 20.04.2017 14:51:06 № акта выполненных работ: № счета: 131-1 Дата счета: 20.04.2017
Дата с/ф: 20.04.2017 № счет-фактуры: Номер: 00021705

Акт выполненных работ
Счет на оплату
Счет фактура

Организация: АЗК Исполнитель: АО НТЦ "ЭВРИКА-ТРЕЙД"
Статус: Принят к оплате Договор исполнителя: 298/СГ-14 ЭВРИКА-ТРЕЙД НТЦ
Вид операции: По рекламационным актам Расчетный счет исполнителя: ЗАПАДНО-СИБИРСКИЙ БАНК ОАО "СБЕР"

Заказ ДС: Дата проведения: 20.04.2017 14:51:20

Рекламационные акты	Файлы	Дополнительно	Оплата	Комментарии по оплате		
N	Дата Р/А	Номер Р/А	Дата рассмотрения	Подтвержденная сумма всего	Рекламационный акт	Валюта
1	12.04.2017 12:04:18	131-1	20.04.2017	4 459,97	Рекламационный акт 000106076 от 12.04.2017 12:04:18	руб.



423800, РФ, Республика Татарстан,
г. Набережные Челны, Производственный проезд, 45, а/я 11049
ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ»

60 календарных дней

- Акт выполненных работ – 3 экз.
- Оригинал рекламационного акта – 1 экз.
- **Счет-фактура – 2 экз.**
при предъявлении затрат с НДС
- **Заверенные копии документов – 1 экз.**
подтверждающих дополнительные затраты

ВОЗМЕЩЕНИЕ ЗАТРАТ

по доставке дефектных изделий на исследование

Реестр дефектных изделий с требованием о возврате на исследование 000009942 от 02.08.2017 6:40:07

Провести и закрыть | Провести | **Создать на основании** | Печать | Все действия ?

Номер рег.: 000009942 | **Акт выполненных работ** | 02.08.2017 6:40:07 | Организация: АЗК | Статус документа: Получено

№ накладной М-15: 28 | Дата накладной: 02.08.2017 | Дата отгрузки: 03.08.2017

[Развернуть настройки](#)
[Развернуть затраты](#)

Дефектные изделия | Файлы | Замечания исполнителю | Результат выгрузки | Дополнительно

Добавить | Подбор номенклатуры | Все действия

N	Дефектная деталь	Номер Р/А	Рекламационный ...	Статус	Уведомление о возврате д..	Грузополучатель	Количество	Цена	Сумма
1	2172-8231015ГЧ - г...	165-1	Рекламационный ...	Подтвержден	Уведомление о возврате д..	ООО "АвтоЗапас...	1	780,00	780,00

Акт выполненных работ 00044566 от 26.05.2017 20:02:58

Записать | Провести | Провести и закрыть | Печать | Все действия ?

Дата акта: 26.05.2017 20:02:58 | № акта выполненных работ: | № счета: 25 | Дата счета: 26.05.2017

Дата с/ф: 26.05.2017 | № счет-фактуры: | Номер: 00044566

Организация: АЗК | Исполнитель: АО НТЦ "ЭВРИКА-ТРЕЙД"

Статус: Оформление | Договор исполнителя: 298/СГ-14 ЭВРИКА-ТРЕЙД НТЦ

Вид операции: Расходы на возврат | Расчетный счет исполнителя: ЗАПАДНО-СИБИРСКИЙ БАНК ОАО "СБЕРБАНК РОССИИ"

Заказ ДС: | Дата проведения: |

Первичные документы | Файлы | Дополнительно | Оплата | Комментарии по оплате

N	Документ основание	Сумма
1	Реестр дефектных изделий с требованием о возврате на исследование 000009942 от 02.08.2017 6:40:07	

Возмещение затрат на доставку дефектных изделий

- Акт выполненных работ (между АЗК и РСМ) – 3 экз.
- Заверенные копии подтверждающих документов – 1 экз.



Собственный транспорт



Калькуляция 1 км пробега

Путевой лист

Транспорт сторонней организации



Акт выполненных работ

Счет-фактура поставщика транспортных услуг