

# 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	Предполагаемая подготовка	Обкатка 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)	Трудоемкость работ по плановому ТО, н.час		2,38	5,32	4,63	7,74	5,89	10,10	2,35	36,03	
Газель Бизнес Турбо (Cummins)			2,38	2,98	3,59	7,03	4,85	9,14	1,75	29,34	
Рашица, ч.				2,34	1,04	0,71	1,04	0,96	0,60	6,69	
Автомобиль	Расходные материалы, предусмотренные плановым ТО, руб.:	Марка материала/	Обкатка 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 дв. 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.	привв. MANN (ТНК, 4л.)	1	1	1	1	1		5	шт.	
	- масло промышленное, 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-8						4,20		4,20	литр
	- масло для ГУР, л.	Shell Donax TX							1,7 (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 элбензонасоса поплавкового 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 дв. 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 промышленное, 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-8						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 15925			1	1	1	1		4	шт.
	- сетчатый фильтр элбензонасоса поплавкового модуля, шт.	7Д5 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 (1 раз в 2 года)	9,7-11,5 в зависимости от модификации а/м)	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
<b>Двигатель</b>			
Проверить <sup>1)</sup> :			
- 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;	+	+	-

<sup>1)</sup> 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
<b>РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>										
<b>Двигатель</b>										
Проверить <sup>1)</sup> :										
- 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;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

<sup>1)</sup> 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 <sup>-1</sup>	СО _____ %; СН _____ млн <sup>-1</sup>	СО _____ %; СН _____ млн <sup>-1</sup>
Заправлено моторное масло: _____	Заправлено моторное масло: _____	Заправлено моторное масло: _____
торговая марка _____ класс вязкости _____ класс качества _____	торговая марка _____ класс вязкости _____ класс качества _____	торговая марка _____ класс вязкости _____ класс качества _____
ТО проведено в полном объеме	ТО проведено в полном объеме	ТО проведено в полном объеме
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*

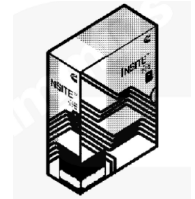
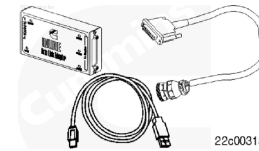
*Добавлено – Ф.И.О. отв. исполнителя за выполнение ТО*

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 объеме	Обслуживание проведено в полном объеме	Обслуживание проведено в полном объеме
(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.****

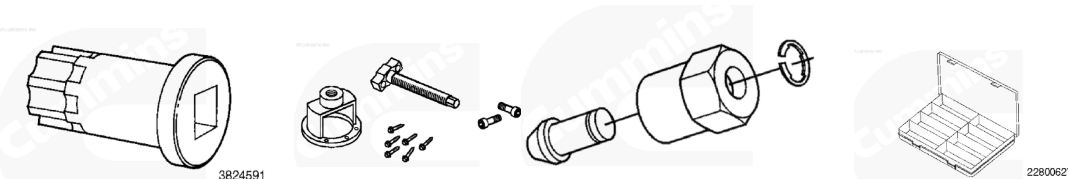
## Диагностическое оборудование

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



## Спец.инструмент

- комплект спец.инструмента



## Обучение технического персонала СТО

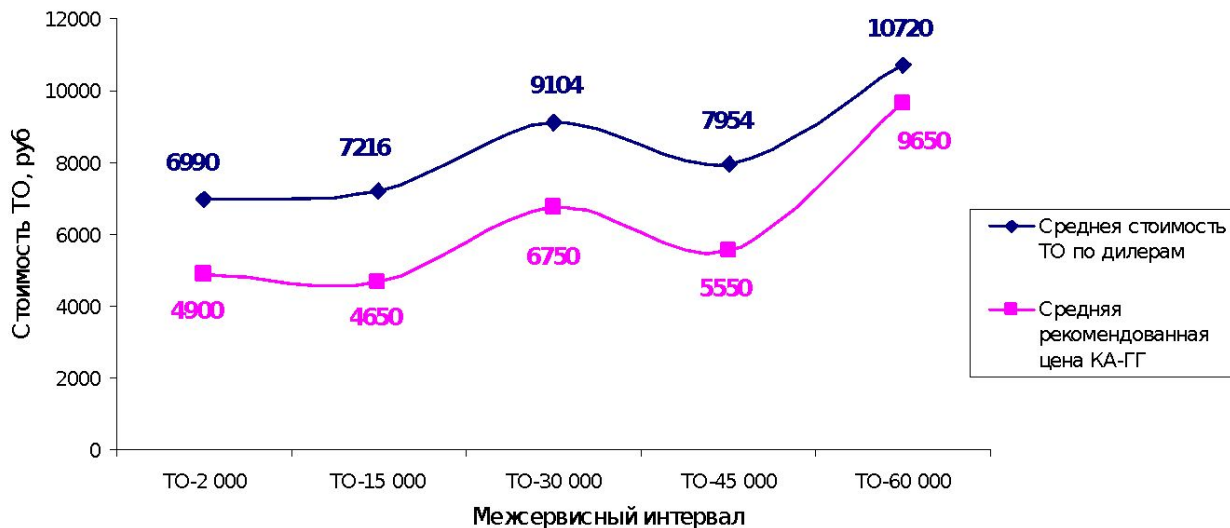
- курс обучения – 40 часов (5 дней)

**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 КА-ГГ (Москва, Санкт-Петербург, Н.Новгород)



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

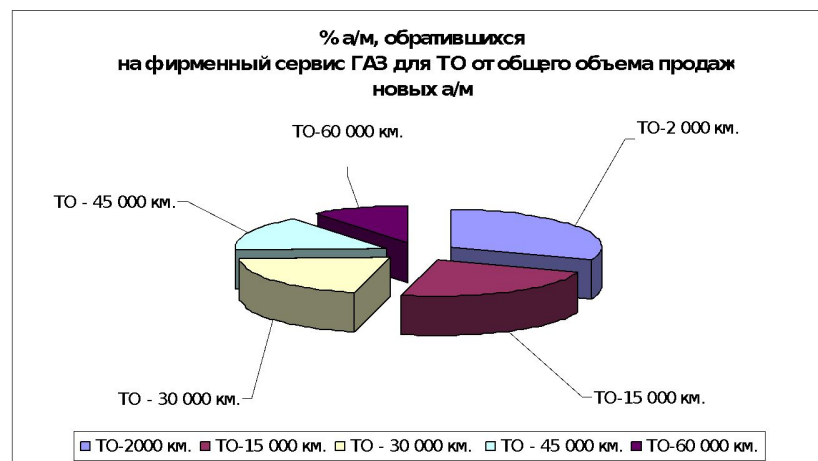
- увеличение межсервисных интервалов

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.						
<b>Города федерального значения</b>														
1	г. Москва	2100	5200	8000	6200	12600	5600	9000						
2	г. Санкт-Петербург													
<b>Города с численностью населения более 1 млн. чел.</b>														
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													
<b>Регионы РФ</b>														
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													
<b>СНГ</b>														
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.

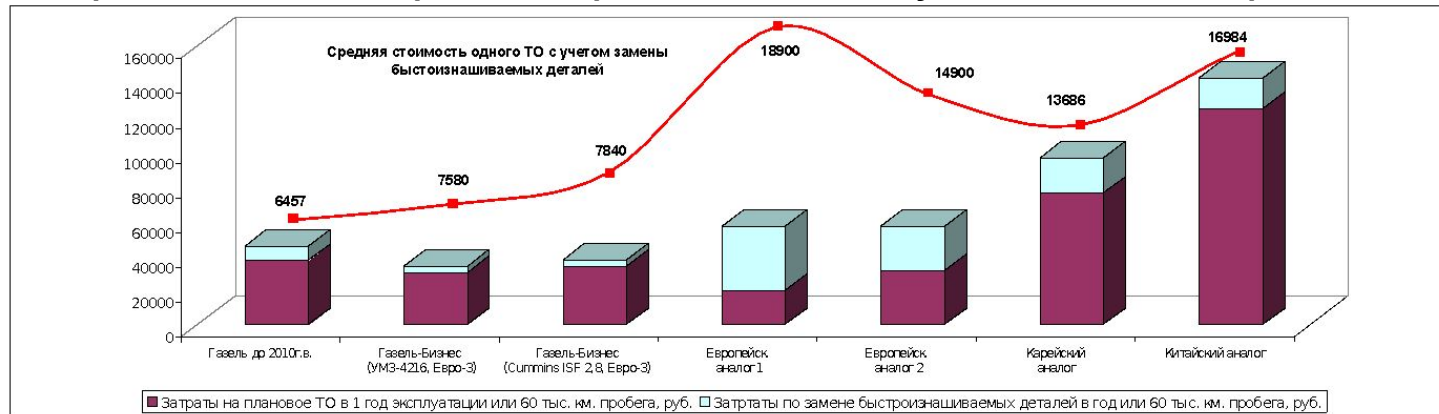
# Затраты на ТО

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
<b>Плановое ТО</b>							
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
<b>Дополнительное ТО</b>							
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
<b>Фактическая стоимость ТО</b>							
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».