

№ TSD-079/15
 Дата: 14.09.2015
 Дата последнего изменения: **14.12.2015**
 Куда: Дилерам SUBARU в РФ и Белоруссии
 Кому: Руководителям СТО, инженерам по гарантии
 От: ООО «СУБАРУ МОТОР»

Контактное лицо в ООО «Субару Мотор»:	Руководитель отдела технической поддержки и обучения Кононов Яков Тел. 8 (915) 027-3078 # 1111 kononov.yakov@subaru-motor.ru Руководитель отдела гарантии и страхования Баньков Александр Тел. (495) 926-4646 # 164 bankov.alexander@subaru-motor.ru
Тема:	Порядок действий при жалобе клиента на стук рулевой рейки
Применимость к моделям:	Все модели Subaru с EPS рулевыми рейками

1. ЦЕЛЬ

На основании результатов исследований производителем автомобилей Subaru случаев стука рулевых реек **с электро-усилителем руля (EPS)**, ООО «Субару Мотор» был разработан алгоритм действий дилеров при жалобах владельцев указанных автомобилей на данную проблему. Целью разработки нового алгоритма является снижение рисков возвратов автомобилей в связи с неоднократной заменой **EPS рулевых реек на автомобилях Subaru, а также выявление случаев с наличием действительных отклонений допустимых параметров на замененных рулевых рейках EPS.**

2. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ДИЛЕРОВ

Алгоритм действий дилеров при обращении клиентов указан в отдельном файле «Algorithm.xlsx», который прикреплен к документу «TSD-079/15 Порядок действий при жалобе клиента на стук **EPS** рулевой рейки на автомобиле **Subaru**» на ресурсе subaru-conf.ru.

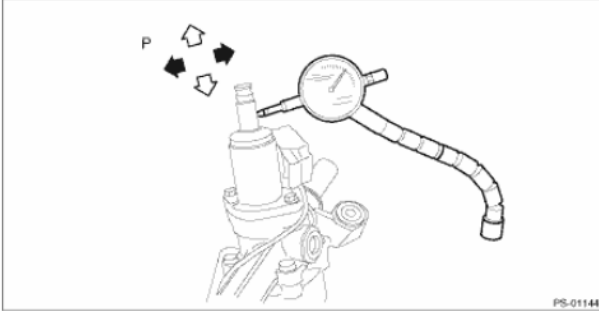
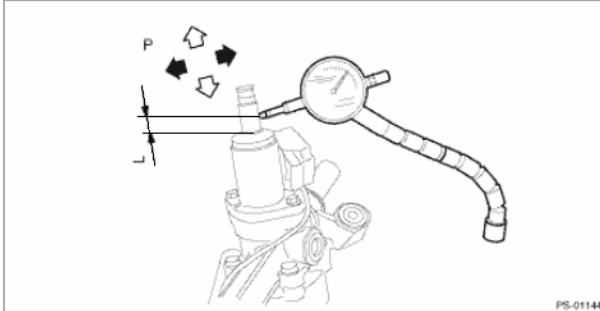
3. ИЗМЕНЕНИЯ В РУКОВОДСТВЕ ПО СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

На основании исследования рулевых реек, полученных от ООО «Субару Мотор», **производитель принял решение изменить информацию, указанную в Руководстве по сервисному обслуживанию (Service Manual) всех моделей автомобилей Subaru.** Изменения касаются допустимых значений люфтов **EPS рулевых реек, установленных на автомобилях Subaru,** и уточнение процедуры выполнения замеров входного вала. Обновленные значения допустимых люфтов приведены в таблице ниже (изменения выделены жёлтой заливкой ячеек):

Модели/ Модельные годы	При повороте вправо		При повороте влево		Люфт входного вала
	Предел (направление право - лево)	Предел (направление верх - низ)	Предел (направление право - лево)	Предел (направление верх - низ)	Предел (направление на себя – от себя в любой плоскости)
Все автомобили Subaru с EPS рулевой рейкой	0,6 мм	0,6 мм	0,6 мм	0,6 мм	0,6 мм

В таблице указаны допуски на сумму люфтов, замеренных при приложении нагрузки в двух противоположных направлениях. Направления приложения нагрузки указаны стрелками на картинках в Руководстве по сервисному обслуживанию (Service Manual) на соответствующие модели автомобилей Subaru.

Уточнено положение измерительного прибора при выполнении замеров люфтов входного вала рулевой рейки:

Было	Стало
<p>Input shaft play • In radial direction</p>  <p>Limit 0.18 mm (0.0071 in) or less</p> <p>Condition P: 98 N (10 kgf, 22 lbf)</p>	<p>Input shaft play • In radial direction</p>  <p>Limit 0.6 mm (0.024 in) or less</p> <p>Condition <u>L: 5 mm (0.20 in)</u> P: 98 N (10 kgf, 22 lbf)</p>

4. ИЗМЕНЕНИЕ В ПОДХОДЕ К РАССМОТРЕНИЮ ГАРАНТИЙНЫХ РЕКЛАМАЦИЙ

Начиная с даты **обновления** настоящего бюллетеня, меняется подход к рассмотрению гарантийных рекламаций на замену **EPS** рулевых реек. Теперь наличие стука не является необходимым условием для замены рулевой рейки. **Основываясь на п 3.11 Гарантийной книжки, сам факт наличия стука не признаётся неисправностью.** Рулевая рейка на указанных моделях признаётся неисправной и меняется по гарантии только в случае наличия люфтов, превышающих указанные в разделе 3 настоящего бюллетеня допуски.

5. СПЕЦИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ЗАМЕРОВ ЛЮФТОВ РУЛЕВОЙ РЕЙКИ

Для обеспечения точных результатов измерения люфтов рулевых реек, а также надежного и безопасного крепления корпуса рулевой рейки, **компания ООО «Субару Мотор» подготовила** новый специальный инструмент (**см. фотографии на следующей странице**).

Специнструмент состоит из 2-х пластиковых прижимных накладок для фиксации корпуса EPS рулевой рейки в тисках и металлической платформы крепления индикатора часового типа. Платформа имеет фиксатор для крепления к штатным проушинам рулевой рейки:



Общий вид



Отдельно платформа с фиксатором

Вид закрепленной в тисках рулевой рейки с помощью специнструмента и размещенного на платформе индикатора часового типа указан ниже:



В настоящее время инструмент поступил на склад ООО «Субару Мотор». Каталожный номер для заказа **SST0001EPSSM**. Окончательная цена инструмента для дилера **14 093,99 руб.**, включая НДС.

Начиная с **1 января 2016 года** использование данного специнструмента станет обязательным при проведении замера люфтов EPS рулевых реек. После указанного срока, замеры люфтов EPS рулевых реек, выполненные без использования данного специнструмента, не будут приниматься в качестве подтверждения наличия неисправности EPS рулевой рейки.

6. НОРМАТИВ ВРЕМЕНИ НА ЗАМЕР ЛЮФТОВ EPS РУЛЕВОЙ РЕКИ НА АВТОМОБИЛЕ SUBARU

Норматив времени на выполнение замеров люфтов EPS рулевой рейки на снятой рулевой рейке составляет **0,5** нормо-часов.

С уважением,
Департамент Сервисного обслуживания
ООО «Субару Мотор»