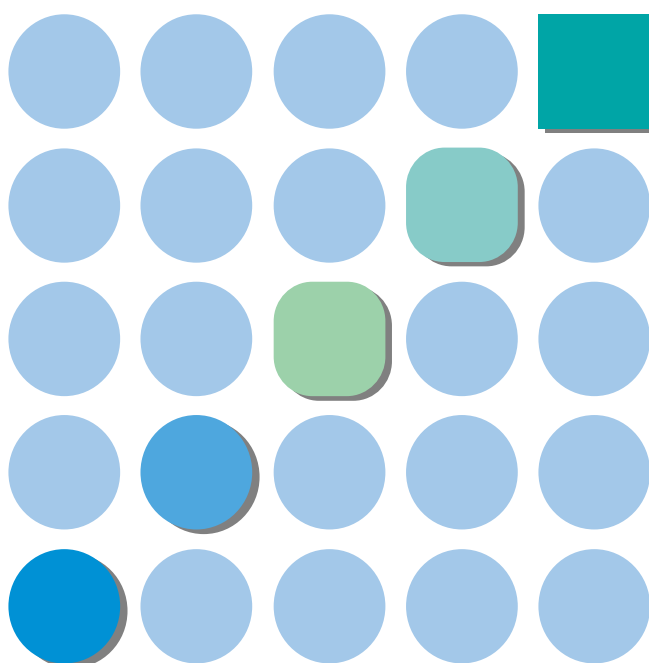


คู่มือซ่อมรถยนต์ที่เสียหาย จากน้ำท่วม



บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
งานบริการด้านเทคนิคภายในประเทศ

คำนำ

ทางบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ขอแสดงความเห็นใจกับทุกท่าน
ที่ได้รับความสะดวกสบายเนื่องจากน้ำท่วม
น้ำท่วมเป็นวิกฤตการณ์รุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อผู้คน เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นตามปกติ
ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายกับบ้านเรือน สิ่งของภายในบ้าน รวมไปถึงรถยนต์
เหตุการณ์น้ำท่วมไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อผู้คนแต่ยังส่งผลกระทบต่อศูนย์บริการ
และสังคมโดยรวม ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็วที่สุด
และหน้าที่ของศูนย์บริการนั่นก็คือ การทำการซ่อมรถที่ได้รับความสะดวกสบายจากน้ำท่วม
และส่งมอบคืนลูกค้าให้เร็วที่สุด
อย่างไรก็ตาม การซ่อมจะไม่เหมือนกับการซ่อมปกติทั่วไป อีกทั้งช่างเทคนิคและพนักงานฝ่ายการตลาด
อาจไม่มีประสบการณ์ในการซ่อมรถที่เสียหายเนื่องจากการจมน้ำ
คู่มือเล่มนี้จึงช่วยแสดงถึงวิธีการรับมือกับรถยนต์ที่เสียหายจากน้ำท่วม จากประสบการณ์ที่ผ่านมา
ถึงแม้ว่าคู่มือเล่มนี้จะไม่สามารถปรับใช้ได้กับการเสียหายจากน้ำทุกประเภท
แต่เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ในการรับมือกับลูกค้าและการจัดการของท่าน

การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับน้ำท่วม

การเตรียมความพร้อมก่อนเกิดน้ำท่วม

ในกรณีที่มีการคาดการณ์ว่าจะเกิดฝนตกหนักเนื่องจากพายุไต้ฝุ่นหรือเมื่อระดับน้ำขึ้นสูงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากฝนตกหนัก ให้ปฏิบัติตามดังต่อไปนี้:

1. เคลื่อนย้ายรถที่รับมาจากลูกค้าไปในที่ปลอดภัย
2. เคลื่อนย้ายรถที่จะส่งคืนลูกค้าไปในที่ปลอดภัย

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติตามข้อที่กล่าวมาแล้วทั้ง 2 ข้ออย่างเคร่งครัด ถึงแม้ว่าอาจมีความไม่สะดวกในการเคลื่อนย้ายรถ แต่ขอแนะนำให้ทำการปลดขั้วลบแบตเตอรี่ออก ทุกครั้งก่อนทำการเคลื่อนย้ายรถในขณะเกิดน้ำท่วม สำหรับรถคันอื่นๆ ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายไปในที่ปลอดภัยได้ ก็ต้องปลดขั้วลบแบตเตอรี่ออกเช่นกัน

3. ปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านทั้งหมดและเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ที่สำคัญไปยังที่ปลอดภัย

ขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วด้านบนเป็นสิ่งสำคัญที่ควรเตรียมพร้อมสำหรับกรณีฉุกเฉิน

สารบัญ

พนักงานที่รับผิดชอบหลัก

ความรู้เบื้องต้นสำหรับรถที่ได้รับความเสียหายจากการจมน้ำ
[กรุณาเผยแพร่ข้อมูลไปยังพนักงานทุกคนในทุกผู้แทนจำหน่ายและศูนย์บริการ]



หน้า 2

การเตรียมพร้อม
(ภายใน 1 หรือ 2 วัน
หลังจากเกิดการจมน้ำ)

จัดตั้งทีมงานแก้ไขปัญหา
และรับทราบความเสียหาย



หน้า 6

การตัดสินใจสำหรับ
นโยบายแก้ไขปัญหา



หน้า 7

การเตรียมอุปกรณ์และ
เครื่องมือที่จำเป็น



หน้า 10

ขั้นตอนการทำงานในสถานที่น้ำท่วม (ข้อเสนอแนะ)

หน้า 14

ไปพบลูกค้า เพื่อรับทราบปัญหา



หน้า 16

การรับรถ
ที่จมน้ำ

(ภายใน 1 สัปดาห์
หลังจาก
เกิดเหตุการณ์)

การรับรถที่จมน้ำ



หน้า 17

การควบคุมรถที่ได้รับจากลูกค้า



หน้า 20

การนำเสนอวิธีการให้บริการ



หน้า 21

การบำรุงรักษา
และส่งมอบรถ
(1 สัปดาห์หลังจาก
เกิดเหตุการณ์และ
หลังจากนั้น)

การบำรุงรักษารถยนต์



หน้า 22

การเตรียมการส่งมอบ



หน้า 33

การส่งมอบรถ



รถที่เคยจมน้ำจะไม่สามารถกลับคืนสู่สภาพปกติได้อย่างสมบูรณ์!

ถึงแม้ว่าจะเปลี่ยนชิ้นส่วนที่จมน้ำทั้งหมดแล้วก็ตาม ก็อาจเกิดปัญหาต่างๆ และกลั่นตามมาหลังจากการซ่อม ซึ่งเนื่องมาจากไม่สามารถไล่ความเปียกชื้นออกไปได้อย่างสมบูรณ์ หรืออาจมีส่วนอื่นที่เปียกน้ำซึ่งคาดไม่ถึง ปัญหาและกลั่นอาจเกิดขึ้นมากกว่าปกติ ถ้าหากมีการใช้ชิ้นส่วนเดิมชั่วคราวหลังจากทำความสะอาดและหล่อลื่น ก่อนที่จะเปลี่ยนชิ้นส่วนใหม่ ต้องแจ้งให้เจ้าของรถเข้าใจถึงข้อมูลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเพื่อการปฏิบัติงานอย่างราบรื่น



หลังจากเวลาผ่านไป อาจสตาร์ทเครื่องยนต์ไม่ติด



อาจเกิดกลิ่นเหม็นเนื่องจากน้ำเสียที่ค้างอยู่ภายในรถ...

การรับประกันของโตโยต้าจะไม่ครอบคลุมถึงปัญหาของชิ้นส่วนที่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง อันเนื่องมาจากการจมน้ำ ถึงแม้ว่าจะยังอยู่ในระยะเวลาของการรับประกันก็ตาม

ความรู้เบื้องต้นสำหรับรถที่เสียหาย จากการจมน้ำ

ทราบความรู้เบื้องต้นเพื่อปฏิบัติอย่างถูกต้อง



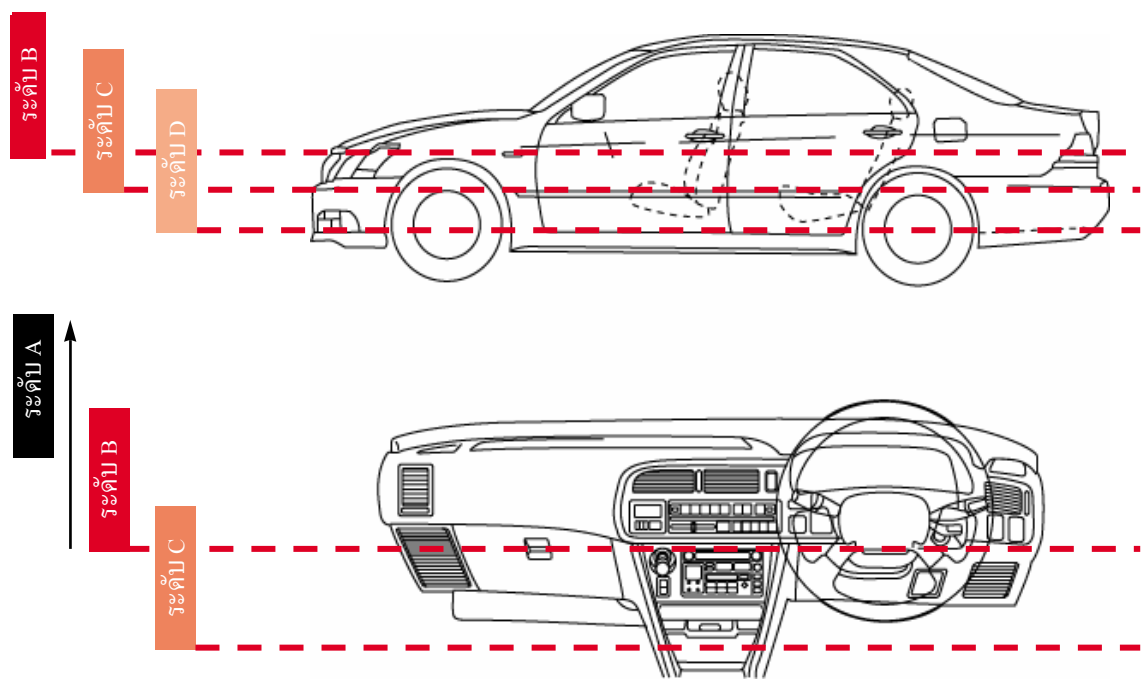
ระดับของความเสียหาย

สามารถคาดคะเนระดับความเสียหายและสิ่งแวคล้อมในการทำงานได้อย่างคร่าวๆ โดยการจำแนกระดับการจมน้ำของรถ ดังตารางเกณฑ์วัดระดับด้านล่าง

การจำแนกจะทำให้ทราบถึงรายละเอียดของความเสียหายเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

ระดับ	ระดับน้ำ	ตัวอย่างหลักของชิ้นส่วนที่เสียหาย		
		ภายในรถ	ห้องเครื่องยนต์	อื่นๆ
A	ส่วนล่างและเหนือ แผงหน้าปัด	ทุกส่วน	ทุกส่วน	ทุกส่วน
B	ส่วนล่างหรือต่ำกว่า แผงหน้าปัด	ชิ้นส่วนระดับ C รวมไปถึง ระบบนำทาง, เครื่องปรับอากาศ และ ECU	ชิ้นส่วนระดับ C รวมไปถึงอุปกรณ์ เครื่องยนต์ (แกลหัวแอดอร์ ABS, ปั๊มพวงมาลัย, ฯลฯ)	มอเตอร์ไฟฟ้า
C	ส่วนบนของเบาะ	ชิ้นส่วนระดับ D รวมไปถึงเบาะ, กล่องรวมขั้วต่อและชุดรีงกลับ เข็มขัดนิรภัย	ชิ้นส่วนระดับ D รวมไปถึง สตาร์ทเตอร์และ อัลเทอร์เนเตอร์เครื่องปรับอากาศ	
D	ส่วนบนของพรม	พรม, แผ่นเก็บเสียงและ แอมพลิฟายเออร์เครื่องเสียง	น้ำมันเครื่องและ น้ำมันเกียร์	เบรก

เกณฑ์การวัดระดับ



ความรู้เบื้องต้นสำหรับรถที่เสียหาย จากการจมน้ำ

ทราบความรู้เบื้องต้นเพื่อปฏิบัติอย่างถูกต้อง

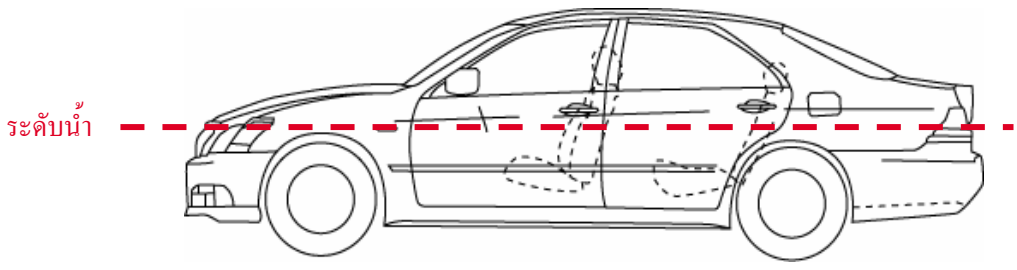


สภาพการจมน้ำ

(1) ในกรณีที่รถจมน้ำในแนวระนาบ (แนวคราบน้ำภายนอกรถเท่ากับภายในรถ)

ระดับการจมน้ำ สามารถคาดคะเนจากตำแหน่งของแนวคราบน้ำ บริเวณรอยเปื้อนของเบาะหรือแผง หรือน้ำที่ค้างอยู่ในที่
เขี้ยวหรือร่องเก็บของ

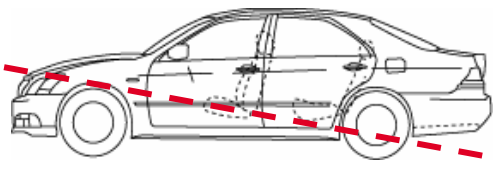
ในกรณีที่รถเสียหายเนื่องจากน้ำโคลน ร่องรอยของระดับน้ำบนชิ้นส่วนของรถด้านนอกจะมองเห็นได้อย่างชัดเจน
หลังจากระดับน้ำลดลงแล้ว แต่ในกรณีที่ไม้อาจสามารถมองเห็นร่องรอยของระดับน้ำได้อย่างชัดเจน เช่นในกรณีที่รถ
เสียหายเนื่องจากฝนตกหนัก ให้ใช้เทปกาวยึดเพื่อระบุระดับน้ำตั้งแต่แรกเมื่อรับรถ



(2) ในกรณีที่รถไม่ได้จมน้ำในแนวระนาบ

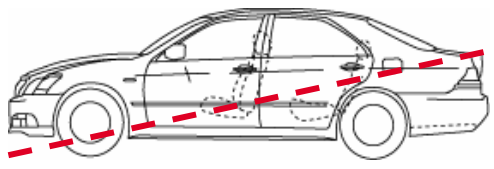
ชิ้นส่วนที่เสียหายจากการจมน้ำจะขึ้นอยู่กับสภาพการจอด ตรวจสอบเช็ครถให้ละเอียดและทราบระดับน้ำอย่างถูกต้อง

ในกรณีที่ระดับการจมน้ำเอียงไปทางด้านหน้ารถ



อุปกรณ์การทำงานและเครื่องยนต์เสียหายอย่างหนัก
เนื่องจาก ECU และเซ็นเซอร์ต่างๆ จมน้ำ

ในกรณีที่ระดับการจมน้ำเอียงไปทางด้านหลังรถ



ชิ้นส่วนในห้องเก็บสัมภาระท้ายรถ, ECU ระบบนำทาง,
ไฟส่องสว่างห้องโดยสารด้านหลัง, CD เซนเซอร์ และอื่นๆ
อาจจะได้รับความเสียหาย

ระดับการจมน้ำตัดสินจากส่วนของรถที่จมน้ำลึกที่สุด

ความรู้เบื้องต้นสำหรับรถที่เสียหาย จากการจมน้ำ

ทราบความรู้เบื้องต้นเพื่อปฏิบัติอย่างถูกต้อง



สภาพการจมน้ำ

(3) ในกรณีที่ขับรถไปบนถนนที่น้ำท่วม

ในกรณีที่ขับรถไปบนถนนที่เกิดน้ำท่วม เครื่องยนต์อาจเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงได้ถึงแม้ว่าจะไม่มีน้ำเข้ามาภายในรถก็ตาม ให้คาดการณ์ความเสียหายของเครื่องยนต์โดยการตรวจเช็คดูได้จากคราบความสกปรกของชิ้นส่วนเครื่องยนต์ น้ำที่รั่วเข้ามาภายในหม้อกรองอากาศ, ปริมาณและคุณภาพของน้ำมันเครื่อง ให้ระบุความเสียหายบน “แบบฟอร์มระบุความเสียหาย” หรือบนเทปขาวที่ติดบนรถ รวมไปถึงข้อมูลต่างๆ จากลูกค้ายี่เป็นข้อมูลที่สำคัญเช่นกัน อาจเป็นไปได้ที่เครื่องยนต์จะดับบนถนนที่ถูกน้ำท่วม ทำให้เกิดการดูดน้ำปริมาณมากเข้าไปในห้องเผาไหม้ ในกรณีที่แย่ที่สุดคืออาจเกิดความเสียหายกับก้านสูบ เนื่องจากน้ำเข้าไปผสมกับน้ำมันในห้องเผาไหม้แล้วมีการจุดระเบิดเกิดขึ้น



น้ำเข้ามาภายในหม้อกรองอากาศ



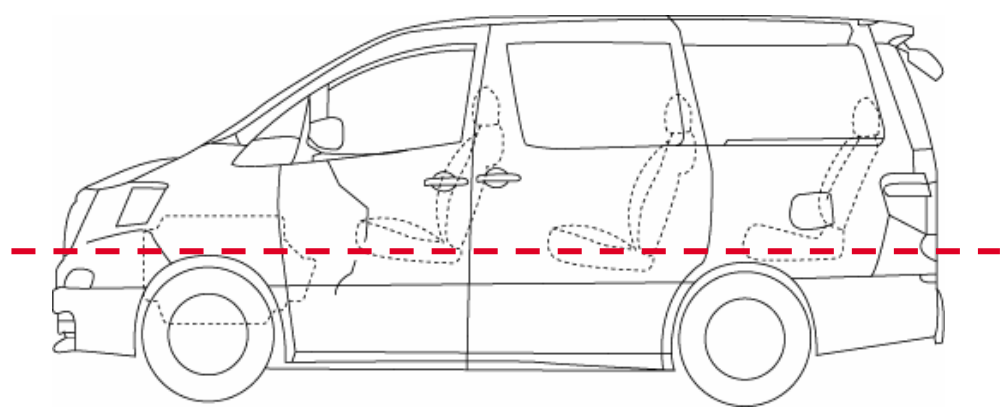
อัลเทอร์เนเตอร์จมน้ำ (พบสิ่งสกปรก)



ตรวจเช็คปริมาณและคุณภาพของน้ำมัน

(4) รถหลังคาสูง เช่น รถยนต์เอนกประสงค์

สำหรับรถหลังคาสูง เช่น รถยนต์เอนกประสงค์ เครื่องยนต์อาจจะเสียหายถึงแม้ว่าระดับความเสียหายคือ C หรือ D ก็ตาม



เนื่องจากเครื่องยนต์ถูกติดตั้งในตำแหน่งที่ต่ำกว่ารถปกติทั่วไป ห้องเครื่องยนต์อาจเสียหายรุนแรงกว่าความเสียหายของอุปกรณ์ภายใน

การเตรียมพร้อม



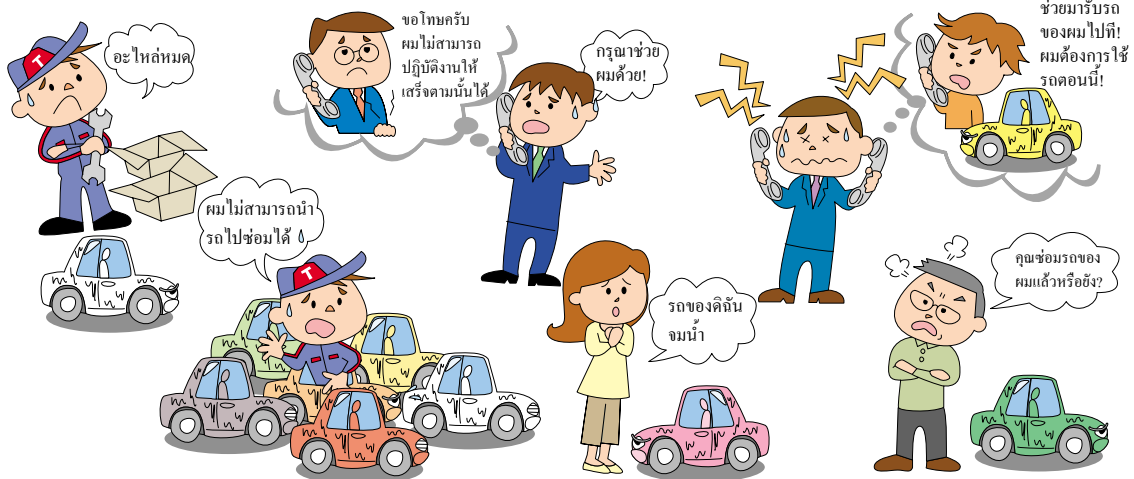
การจัดตั้งทีมงานแก้ไขปัญหา

สำคัญที่สุด

ระบบภายในบริษัทและนโยบายในการแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มรูปแบบ

สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการจัดตั้ง “ทีมงานแก้ไขปัญหา” โดยเร็วที่สุด ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบหลักคือบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการและผู้จัดการสาขา โดยมีผู้อำนวยการเป็นศูนย์กลางเพื่อสร้างระบบและนโยบายทันที

หากไม่มีระบบภายในบริษัทหรือนโยบายอาจส่งผลให้เกิดความสับสนในการทำงาน



ขั้นตอนที่ 1: รับทราบความเสียหาย

อาจเป็นเรื่องยากที่จะทราบรายละเอียดของความเสียหายทันทีหลังจากเกิดน้ำท่วม เช่น จำนวนของรถที่จมน้ำในแต่ละบริเวณ และสถานะของสาขาและพนักงาน อย่างไรก็ตามมีความจำเป็นที่จะทราบรายละเอียดก่อนจะดำเนินการต่อไป ถึงแม้ว่าระดับของความเสียหาย (A, B, C หรือ D) เป็นสิ่งที่มีประโยชน์มากที่สุด การทราบสภาพคร่าวๆ ก็เพียงพอในเวลา

การคาดคะเนจำนวนของรถที่เสียหายคร่าวๆ

สามารถคาดคะเนจำนวนของรถที่เสียหายคร่าวๆ โดยข้อมูลจากระบบสื่อสารมวลชน (เช่น ทวี หนังสือนิตยสาร และอื่นๆ) และคำสัมภาษณ์

คำสัมภาษณ์จะถูกนำไปเป็นอัตราสถานะความเสียหายและการขายทางอ้อม

$$\text{จำนวนบ้านเรือนที่จมน้ำท่วม} \times \text{ค่าสัมประสิทธิ์ (0.10 - 0.15)} = \text{จำนวนของรถโตโยต้าที่เกิดความเสียหาย}$$

$$\text{UIO ในบริเวณ} \times \text{ส่วนแบ่งการตลาดของรถโตโยต้า} \times \text{อัตราค่าบริการ (บำรุงรักษา) ของรถ}$$

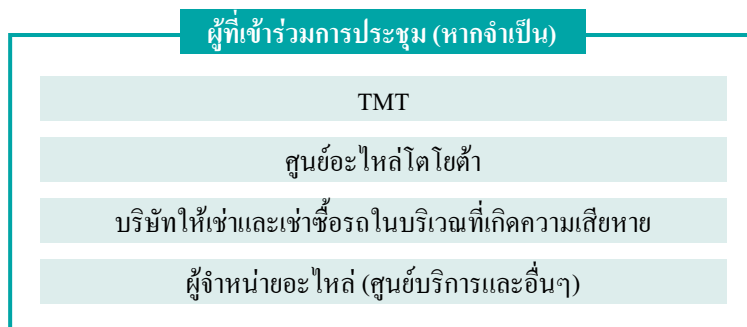
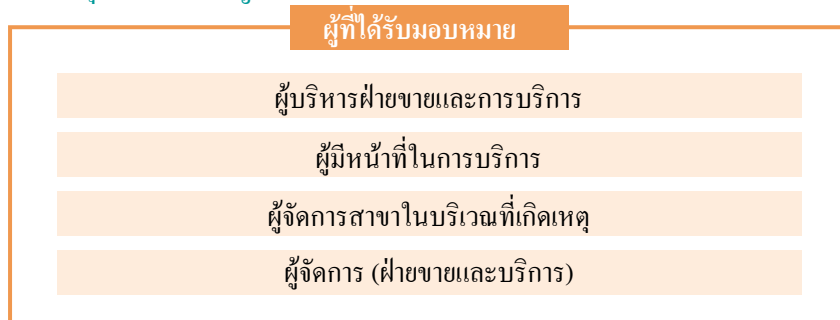
การเตรียมพร้อม



ขั้นตอนที่ 2: จัดประชุมวิธีแก้ไขปัญหา

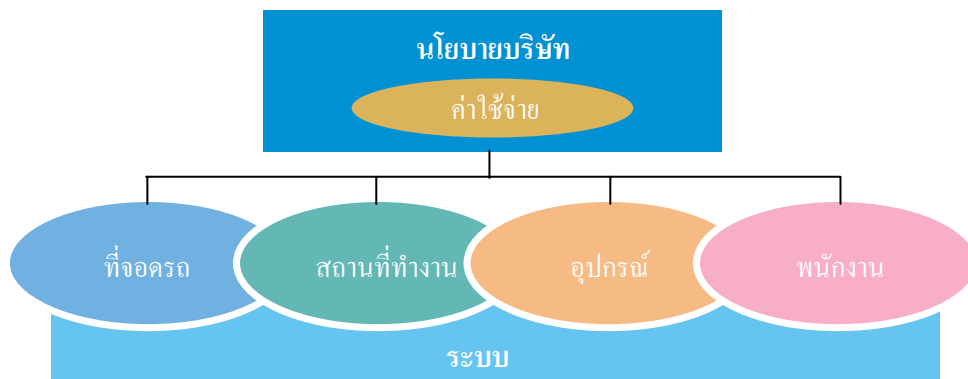
กำหนดระบบภายนอก, ภายในและนโยบายการปฏิบัติตามสภาวะสำหรับรถที่เสียหายดังขั้นตอนที่ 1 และการประชุม “วิธีแก้ไขปัญหที่เกิดจากความเสียหายจากน้ำ” เพื่อแจ้งทุกคนให้ทราบข้อมูลและนโยบายอย่างทั่วถึง

(1) สมาชิกของการประชุมวิธีแก้ไขปัญหา



(2) หัวข้อที่ต้องตัดสินใจและแจ้งหลังจากที่ทำการศึกษา

สมาชิกทุกท่านควรทราบสภาวะความเสียหาย (และข้อควรระมัดระวังต่างๆ ไป) เพื่อที่จะได้ร่วมกันตัดสินใจตามนโยบายตามรายการที่ได้ศึกษาเอาไว้ก่อนหน้า เมื่อได้กำหนดนโยบายหลักได้แล้ว ควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆ ที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากทุกคนจะสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบาย



การเตรียมพร้อม



ขั้นตอนที่ 2: จัดประชุมวิธีแก้ไขปัญหา

1. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: เทลเลอร์ที่ใช้ในการขนย้าย

พื้นที่จอดรถสำหรับรถที่เสียหายและรถเทรลเลอร์ที่ขนส่งรถที่เสียหายต้องมีความปลอดภัยและเพียงพอกับจำนวนของรถที่เสียหาย

วิธีการฟื้นฟู	ข้อดี
รถทั้งหมด (ระดับ A, B, C และ D)	<ul style="list-style-type: none">เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วนำไปสู่การเปลี่ยนรถคันใหม่ลูกค้าจะไม่นำรถเข้าไปใช้บริการของศูนย์บริการรายอื่น
เฉพาะรถที่สามารถทำการซ่อมได้ (ระดับ C และ D เท่านั้น)	<ul style="list-style-type: none">ง่ายต่อการดูแลพื้นที่จอดรถ (มีค่าใช้จ่ายที่ใช้หรือเช่าพื้นที่จอดรถน้อยหรือไม่จำเป็นต้องมี)สามารถดูแลพื้นที่จอดรถใกล้เคียงกับพื้นที่สำหรับซ่อมได้โดยง่ายง่ายในการจัดการกับรถ

→ ดูที่หน้า 10 สำหรับรายละเอียดในการจอดรถ

2. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: พื้นที่ทำงาน

ตัดสินใจเลือกวิธีการซ่อมว่าจำเป็นต้องใช้การซ่อมสำหรับรถที่มีความเสียหายรุนแรงหรือการซ่อมที่สาขาย่อยของศูนย์บริการ โดยตัดสินใจจากจำนวนของรถและระดับความรุนแรงของปัญหา

วิธีการฟื้นฟู	ข้อดี
การซ่อมสำหรับรถที่มีความเสียหายรุนแรง	<ul style="list-style-type: none">การซ่อมด้วยวิธีการเช่นเดียวกับในสายการผลิต จะสามารถซ่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถจัดการข้อมูลและรถไปด้วยกันมีนโยบายควบคุมการทำงานและอื่นๆ ช่วยให้พนักงานสามารถควบคุมได้โดยง่าย
การซ่อมที่สาขาของศูนย์บริการ	<ul style="list-style-type: none">สามารถจัดการภายใต้ระบบการซ่อมปัจจุบันมีการขนย้ายรถน้อยสามารถซ่อมโดยติดต่อกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด

→ ดูที่หน้า 11 สำหรับรายละเอียดของพื้นที่ทำงานที่ปลอดภัย

3. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: ฝ่ายบุคคล

หัวข้อเกี่ยวกับการจัดพนักงานเพื่อขนส่งรถและพนักงานที่จะทำงานฟื้นฟู, จำนวนพนักงาน, ฯลฯ (ค่าใช้จ่ายในการซ่อม, ฯลฯ ส่งพนักงานไปช่วยเหลือที่ศูนย์บริการ/สาขา) จะพูดคุยกันในการประชุม

4. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: อุปกรณ์

ให้กำหนดและศึกษาเพื่อจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในการขนส่งรถยนต์ที่เสียหายจากการจมน้ำ เช่น รถบรรทุก, เครื่องมือ, แม่แรง, ถุงมือปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการซ่อม

→ ดูรายละเอียดของเครื่องมือที่จำเป็นในการซ่อมรถในหน้า 12

การเตรียมพร้อม



ขั้นตอนที่ 2: จัดประชุมวิธีแก้ไขปัญหา

5. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: นโยบายบริษัท

คู่มือฉบับนี้ไม่สามารถกำหนดแนวทางต่างๆ ให้สาขาของศูนย์บริการที่อยู่ในบริเวณที่เกิดน้ำท่วมได้ (ให้สำนักงานใหญ่กำหนดแนวทางให้เท่านั้น) และต้องได้รับการสนับสนุนจากทางสำนักงานใหญ่ เพราะฉะนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการประชุมเพื่อทราบถึงสถานการณ์โดยใช้ข้อกำหนดทั่วไปของบริษัท

นโยบายพื้นฐานการออกแบบมาจากหลักความเข้าใจ โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ เช่น ตัวอย่างด้านล่างนี้

“การเปลี่ยนรถทำโดยคำนึงถึงความกังวลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตใช่หรือไม่”

“การซ่อมแบบปกติที่เสนอไปตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ เนื่องจากลูกค้าต้องการใช้รถทันที”

6. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: ค่าใช้จ่าย

เมื่อมีการเสนอทางเลือกให้เปลี่ยนรถตามคำแนะนำ → ควรแสดงความเสียใจกับลูกค้าและให้ส่วนลดพิเศษสำหรับการเปลี่ยนรถ

เมื่อทำการซ่อม (ในระหว่างเตรียมรถให้กับลูกค้า) → ควรกำหนดค่าใช้จ่ายโดยประมาณให้ต่ำลง

ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มในแต่ละกรณี

ควรมีการคำนวณหาค่าใช้จ่าย

7. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: ระบบภายใน

ถึงแม้ว่าได้กำหนดนโยบายพื้นฐานจากในการประชุมแล้ว แต่ก็อาจเป็นการยากในการตัดสินใจรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ

ถึงแม้ว่าจะสามารถมองข้ามปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยศูนย์บริการได้ แต่ทางสำนักงานใหญ่ควรมีข้อกำหนดในเรื่องปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างศูนย์บริการหรือปัญหาที่ต้องการการแก้ไขโดยใช้วิธีของบริษัท ความคืบหน้าในการทำงานรายวันและจำนวนของรถที่เสียหาย จะได้รับการจัดการ โดยสำนักงานควบคุม

8. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: ระบบภายนอก

เนื่องจากอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น ECU เครื่องยนต์, สตาร์ทเตอร์, อัลเทอร์เนเตอร์, เครื่องปรับอากาศ และอื่นๆ มักจะเสียหายเนื่องจากน้ำท่วม ให้เตรียมตัวในการปรับการเบิกอะไหล่กับผู้ผลิตชิ้นส่วน (เดินโซ่ และอื่นๆ) ในพื้นที่ที่ต้องการ ติดต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อขอความช่วยเหลือเมื่อทราบสภาพความเสียหายที่แน่นอน

รวมทั้งติดต่อผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อเหตุผลดังกล่าว

9. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: การแสดงความเห็นอกเห็นใจ

ไปพบลูกค้าที่ได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมหลังจากเหตุการณ์ผ่านไป 2-3 วันเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์อย่างแท้จริง ก่อนเข้าไปพบ ให้เตรียม “จดหมายแสดงความเห็นใจ”, “คู่มือคำเตือนในการใช้รถ” และ ของขวัญ ไปให้กับลูกค้า

10. หัวข้อที่ศึกษา และตัดสินใจ: อื่นๆ

เตรียมเครื่องมือที่ใช้สำหรับความเสียหายจากน้ำท่วม (เพื่อทำความสะอาด, เป่าให้แห้ง ฯลฯ)

และเตรียมพร้อมสำหรับการขอความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคจาก TMT

หลังจากทราบสภาพความเสียหายที่แท้จริงแล้ว กรุณาติดต่อผู้จัดการประจำเขตภูมิภาค (DM/FM) เพื่อขอความช่วยเหลือ

การเตรียมพร้อม



ขั้นตอนที่ 3: การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่จำเป็น

(1) ความปลอดภัยของพื้นที่จอดรถและการตั้งข้อบังคับในการจอด

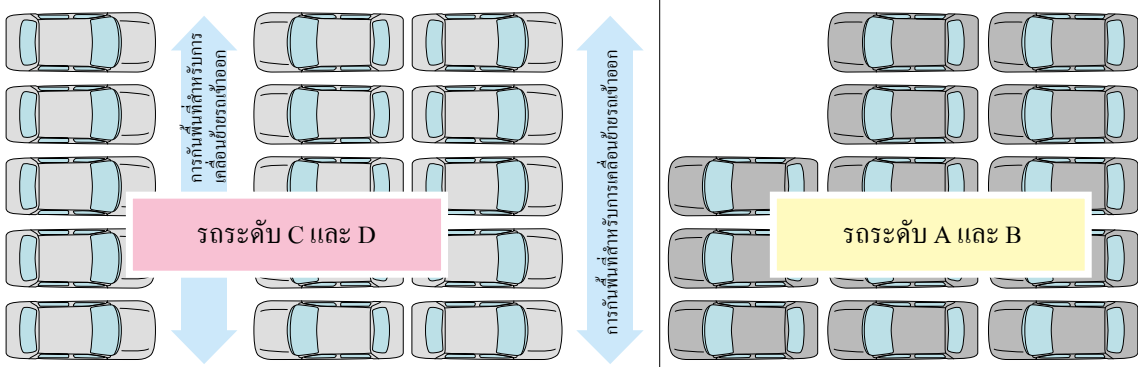
ควรจอดรถตามลำดับเพื่อหลีกเลี่ยงการสับสนซึ่งอาจเกิดขึ้นเมื่อมีรถเข้ามาจอดมาก

สภาพของพื้นที่จอดรถที่ดี

- พื้นที่ขนาดใหญ่:** ควรมีพื้นที่ที่เพียงพอสำหรับรถที่เสียหาย
- สถานที่จอดอยู่ใกล้กับสถานที่ซ่อมบำรุง:** ถ้าที่จอดรถอยู่ไกล อาจทำให้เกิดปัญหาในการขนส่ง
- บริเวณประตูและรั้วเพื่อความปลอดภัย:** บริเวณที่ห่างไกลจะไม่เหมาะสม

วิธีการจัดการที่จอดรถ

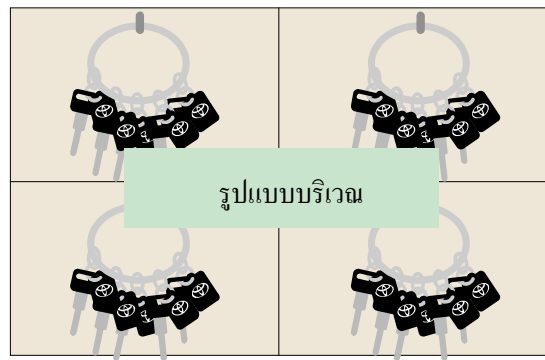
- จอดรถที่มีระดับความเสียหาย A และ B แยกจากระดับ C และ D
- ไม่จำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยในการเข้าและออก เมื่อจอดรถที่มีความเสียหายระดับ A และ B ซึ่งมีแนวโน้มที่จะถูกส่งคืนสูง
- จำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยในการเข้าและออก เมื่อจอดรถที่มีระดับความเสียหายระดับ C และ D เนื่องจากไม่ทราบว่าจะคืนไหนเริ่มต้นการซ่อมแล้ว
- ติดสติ๊กเกอร์เพื่อระบุรถที่เสียหายที่กระจกบังลมรถเพื่อระบุระดับความเสียหาย



จุดที่เน้นย้ำ

จัดทำวิธีการจัดการกุญแจและการจอด

การจัดการกับกุญแจของลูกค้ายิ่งเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง (มีโอกาสน้อยที่จะเก็บรถของลูกค้าจำนวนมากเป็นระยะเวลานาน) จัดเก็บกุญแจโดย “รูปแบบแผนผัง” ซึ่งจะสอดคล้องกับที่จอดรถจริงหรือ “รูปแบบบริเวณ” ซึ่งรถที่เสียหายจอดรวมกันอยู่



การเตรียมพร้อม



ขั้นตอนที่ 3: การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่จำเป็น

(2) ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน

ก่อนเริ่มการทำงาน ควรที่จะกำหนดสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน โดยคำนึงถึงจุดสำคัญต่างๆ ดังนี้

จุดสำคัญ (1) คำนึงถึงการซ่อมรถยนต์ที่เกิดความเสียหายหนักและการซ่อมที่แต่ละสาขา

สถานที่ทำงานสำหรับการซ่อมรถยนต์ที่เกิดความเสียหายหนักสามารถตั้งให้มีอิสระจากกันได้ เมื่อทำการซ่อมที่แต่ละสาขาอย่างสมบูรณ์แล้ว ต้องพิจารณาถึงผลกระทบของการทำงานปกติที่แต่ละสาขา

จุดสำคัญ (2) พื้นที่สำหรับล้างรถ

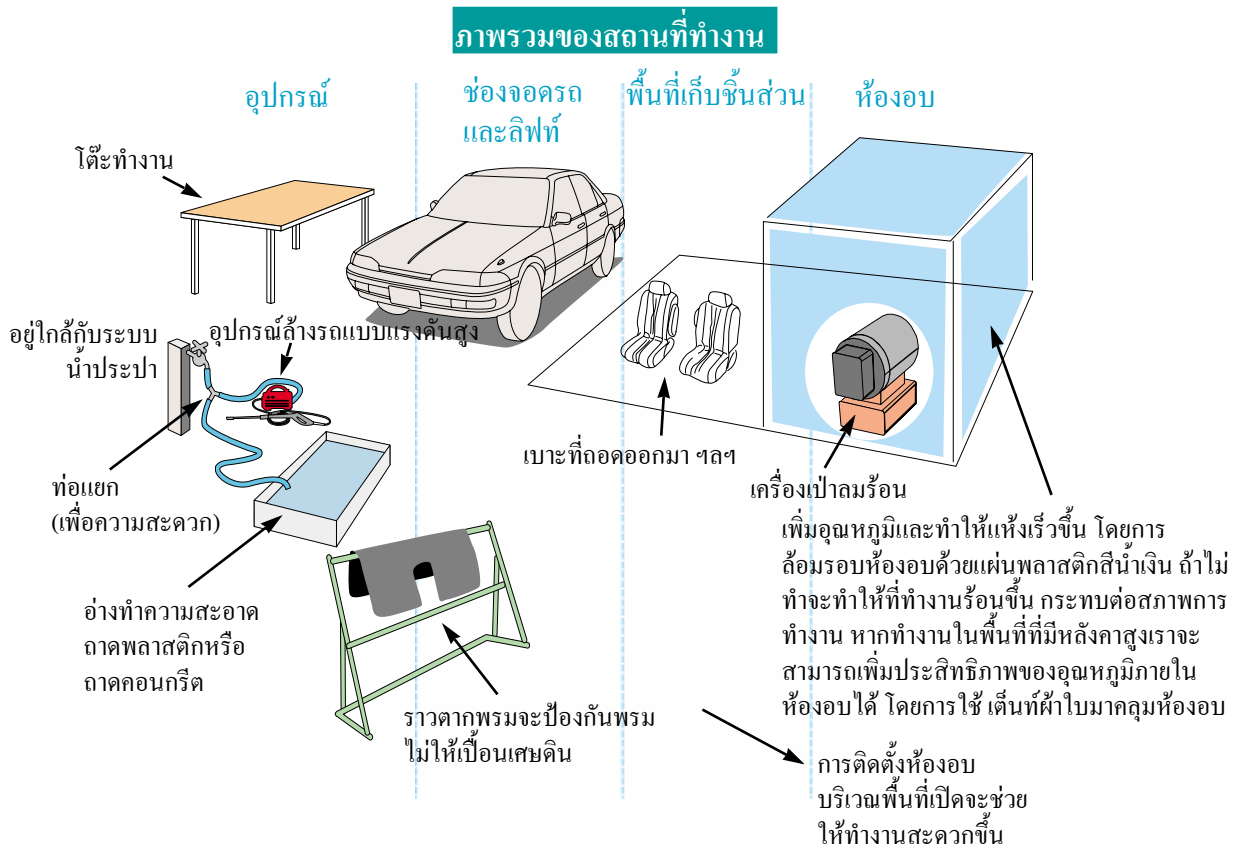
สภาพพื้นที่ล้างรถต้องสามารถทำความสะอาดด้วยน้ำเป็นหลัก เนื่องจากพื้นที่การทำงาน มีการทำความสะอาดรถ และสถานที่ทำงานนั้นควรตั้งอยู่ใกล้กับระบบน้ำประปา

จุดสำคัญ (3) พื้นที่ขนาดใหญ่

ควรมีพื้นที่ข้างๆ รถที่เพียงพอสำหรับวางอะไหล่ที่ถอดออกมา (สำหรับทำความสะอาดและเป่าแห้งอะไหล่) พื้นที่การทำงานแต่ละแห่งควรอยู่ใกล้กัน เพื่อที่จะไม่ต้องเคลื่อนย้ายอะไหล่ที่มีน้ำหนักมากไปไกล เช่น เบาะ การมีพื้นที่ขนาดใหญ่จะช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น เพราะรถที่ไม่ได้ติดตั้งแบตเตอรี่ไว้จะต้องทำการเข็น โดยใช้แรงงานคน (อาจจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นมากมายถ้าสถานที่ทำงานอยู่ที่ชั้นที่ 2)

จุดสำคัญ (4) อยู่ใกล้กับสถานที่ที่การถอดประกอบสามารถทำได้

เมื่อปฏิบัติงานในลานจอดรถใหม่จะต้องถอดประกอบและเก็บอะไหล่ที่จำเป็นอย่างถูกต้อง เช่น ชิ้นส่วนระบบเบรก ไว้ในที่ปลอดภัย ยกตัวอย่างเช่น ภายในศูนย์บริการ เป็นต้น



การเตรียมพร้อม



ขั้นตอนที่ 3: การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่จำเป็น

(3) การเตรียมสิ่งจำเป็นในการซ่อมบำรุง

รายการต่อไปนี้เป็นรายการอุปกรณ์ที่จำเป็น ยกเว้นอุปกรณ์พื้นฐานและเครื่องมือชั่วคราว

พื้นฐาน

รายการ	เหตุผล
ถังน้ำ	เพื่อล้างสิ่งสกปรกเล็กๆ
แปรงและฟองน้ำสำหรับล้างรถ	- เพื่อล้างพื้นรถภายในและชิ้นส่วน - แปรงหรือฟองน้ำที่มีขนาดและรูปร่างแตกต่างกันทำให้การทำความสะอาดสะดวกขึ้น (จากแปรงสีฟันไปจนถึงแปรงขัดตัว)
น้ำประปาและท่อน้ำ	เพื่อล้างตัวถังและชิ้นส่วน
ผงซักฟอก	เพื่อล้างตัวถังและชิ้นส่วน (แชมพูล้างรถแบบผสมเว็กซ์ จะเหมาะสำหรับล้างพื้นรถภายใน)
ผ้าจี้ริ้ว (ผ้าขนหนู)	เช็ดรถและชิ้นส่วน (แนะนำให้ใช้ผ้าชนิดที่ซับฝุ่น)
กล่องกระดาษ	เพื่อจัดเก็บชิ้นส่วนและใช้สำหรับรองที่พื้น
เชือก	เพื่อตากพรม
แผ่นพลาสติกสีน้ำเงิน	เพื่อแยกห้องอบหรือใช้สำหรับรองพื้น

อุปกรณ์เพิ่มเติม

รายการ	เหตุผล
กล่องใส	ล้างทำความสะอาดวัตถุชิ้นเล็กๆ และจัดเก็บอะไหล่ (ควรล้างทำความสะอาดวัตถุชิ้นเล็กๆ ในกล่อง เพื่อป้องกันการสูญหาย)
ตะแกรงหรือที่รอง	- เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้พื้นที่เก็บอะไหล่เปียก - เพื่อใช้รองคานใต้พรมในขณะที่ทำความสะอาด
ราวตากผ้า	ใช้เพื่อทำความสะอาดและเป่าแห้งพรม (เหมาะสำหรับบริเวณที่มีพื้นที่ในการตากน้อย)
ที่หนีบผ้า	ใช้เพื่อตากพรมปูพื้น
ไม้อัด	- ใช้เป็นที่รอง - เพื่อใช้กับบอร์ดเก็บกัญแจ
ท่อแยกสามทางสำหรับสายยาง	เพื่อต่อน้ำจากท่อที่มาจากแหล่งต่างๆ เช่น เครื่องล้างรถแรงดันสูง (ท่อแยกสามทางจะสะดวกในกรณีที่มีก๊อกน้ำเพียงก๊อกเดียว)
เทปกาวความเหนียวต่ำ	ติดเทปบนชิ้นส่วนและเขียนข้อมูลรถ เช่น เลขทะเบียนรถเพื่อป้องกันการสูญหาย (อย่าใช้เทปกาวที่มีความเหนียวสูง เพราะจะทำให้เกิดคราบกาวติดอยู่)
กล่องหรือถุงผ้าสำหรับจัดเก็บลวดพื้นที่	เพื่อควบคุมหรือจัดเก็บชิ้นส่วน
พัดลม	ช่วยพนักงานในช่วงอากาศร้อน (ใช้พัดลมขนาดใหญ่จะเป็นการดีกว่า)

การเตรียมพร้อม



ขั้นตอนที่ 3: การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่จำเป็น

(4) กำหนดกฎการจัดการของรถที่จมน้ำ

ควบคุมรถที่ได้รับและแจ้งสถานะความคืบหน้าของการซ่อมด้วยการใช้ “แบบฟอร์มจัดการรถที่จมน้ำ (ใบบันทึกการควบคุมการทำงาน)”

สำนักงานสาขาย่อยและสาขาใหญ่ ควรที่จะทราบถึงสถานะการทำงานและจัดตั้งกฎสำหรับคู่มือการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

→ สำหรับรายละเอียดดูที่หน้า 21, 22 และ 33

แบบฟอร์มควบคุมรถที่จมน้ำ

(5) เครื่องมือประกอบการอธิบายลูกค้า

ให้แน่ใจว่าลูกค้าเข้าใจว่ารถที่ได้รับความเสียหายจากการจมน้ำ จะไม่สามารถซ่อมแซมให้มีสภาพเหมือนเดิมได้อย่างสมบูรณ์ แต่ว่าลูกค้าสามารถนำรถมาทำการปรับตั้งได้ตามต้องการ

เราได้เตรียมอุปกรณ์สำหรับอธิบายไว้เพื่อพนักงานขายและช่างเทคนิคจะสามารถอธิบายรายละเอียดต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วด้านบนให้กับลูกค้า

→ สำหรับรายละเอียด ดูหน้า 22

เอกสารประกอบการอธิบาย (เอกสารแนบ (2)-3)



ใบราคาอ้างอิง (เอกสารอ้างอิง (2)-2)

ขั้นตอนการทำงานในสถานที่น้ำท่วม

(ขั้นตอนในกลุ่มนี้ เป็นเพียง ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางผู้แทนจำหน่ายและศูนย์บริการ นำไปปรับปรุงและประยุกต์ตามความเหมาะสม ในแต่ละศูนย์บริการ)

แผนผังของการทำงานเพื่อจัดการกับรถที่จมน้ำ (ร่าง)

การจัดทำแผนผังการทำงานสำหรับศูนย์บริการของท่านตามค่าความเสียหายจากน้ำท่วมและนโยบายการปฏิบัติงาน

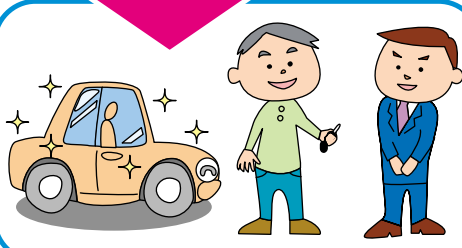
การรับรถที่จมน้ำท่วม

(1 สัปดาห์หลังจากเกิดเหตุการณ์)



การบำรุงรักษาและบริการ รถยนต์และการเตรียมการ ส่งมอบรถ

(ภายใน 1 สัปดาห์
หลังจากเกิดเหตุการณ์)





ขั้นตอนที่ 0 : ไปพบลูกค้าเพื่อแสดง
อาการปัญหา     หน้า 16

ขั้นตอนที่ 1: รับรถที่เกิดความเสียหาย
จากน้ำท่วม     หน้า 17


- (1) ตรวจสอบเช็คสถานะ
- (2) ปฏิบัติการป้องกันภัยครั้งต่อไป
- (3) ขนย้ายรถ
- (4) จอดรถ

ขั้นตอนที่ 2: ควบคุมรถที่ได้รับ     หน้า 20

- (1) จัดระดับความเสียหาย
- (2) ลงทะเบียนในแบบฟอร์มจัดการรถที่เสียหาย

ขั้นตอนที่ 3: นำเสนอวิธีการให้บริการ   หน้า 21

ขั้นตอนที่ 4: การบำรุงรักษารถยนต์  หน้า 22

ขั้นตอนที่ 5: การเตรียมการส่งมอบ    หน้า 33

- (1) ป้อนข้อมูลการซ่อมบำรุง
- (2) จัดทำแบบฟอร์มการตรวจเช็คการซ่อมรถที่เสียหายจากน้ำ

การรับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ

ขั้นตอนที่ 0: ไปพบลูกค้าที่ได้รับ ความเสียหายเพื่อรับทราบถึงปัญหา



หลังจากเกิดความเสียหายจากน้ำท่วม ให้รีบ ไปพบลูกค้าเพื่อรับทราบถึงปัญหา

มีความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับสถานะของความเสียหายและไปพบลูกค้าอย่างรวดเร็วเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า

รายการที่ต้องนำไปเมื่อไปพบลูกค้า

- จัดหมายแสดงความเห็นอกเห็นใจ (รวมไปถึงข้อควรปฏิบัติของลูกค้า) โปรดดูเอกสารแนบ (1)
- ของขวัญ เช่น ถู่มือ, ผ้าเช็ดตัว ฯลฯ

● ระยะเวลาการทำงาน:

เพื่อตอบสนองกับสถานะความเสียหายโดยรวมและสถานการณ์ภายในของศูนย์บริการ การปฏิบัติงานจะเป็นไปตามการตัดสินใจของแต่ละศูนย์บริการ

หลังจากเกิดความเสียหายจากน้ำท่วม

(2-3 วันหลังจากเกิดเหตุการณ์)

หรือ

หลังจากระบบของบริษัทได้รับการฟื้นฟูในระดับหนึ่ง

(5 วันหลังจากเกิดเหตุการณ์)

● คำแนะนำสำหรับการปฏิบัติงาน

ทักทายลูกค้าเพื่อแสดงความเห็นใจและให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำเตือนในการจัดการของรถกับลูกค้า ตรวจสอบเช็คสภาพความเสียหายของรถด้วยสายตา

ในเวลา 2-3 วันหลังจากเกิดน้ำท่วม ลูกค้าจะอยู่กับการซ่อมแซมบ้าน อย่าใช้เวลามากกับลูกค้าเพราะจะเป็นการรบกวน ทักทายและอธิบายคำเตือนในการจัดการกับรถอย่างสั้นๆ ขออนุญาตลูกค้าในการตรวจสอบรถและตรวจเช็คสภาพความเสียหายของรถจากสภาพภายนอก

รับรถหรือประเมินราคาเช่าซ่อมหลังจากที่ระบบของบริษัทได้รับการจัดตั้งขึ้นอย่างสมบูรณ์แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินราคาเช่าซ่อมควรกระทำไปพร้อมกับใบรับรถและให้พนักงานที่มีความสามารถทำการตรวจเช็คสถานะความเสียหายให้ถูกต้องและแม่นยำ เพื่อเตรียมแบบฟอร์มการประเมินราคา เนื่องจากการประเมินราคาอย่างคร่าวๆ อาจเป็นเหตุทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้

การรับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ

ขั้นตอนที่ 1: รับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ



(1) สัมภาษณ์ลูกค้ำ

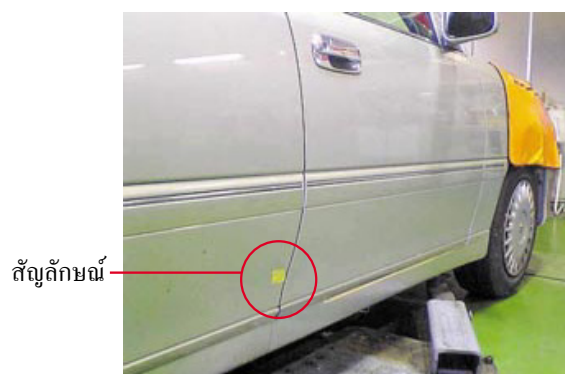
สอบถามลูกค้ำว่ารถจมน้ำอย่างไร

รายการสอบถามหลัก

- ได้ขับรถไปบนถนนที่ถูกน้ำท่วมหรือไม่
- ลักษณะของบริเวณที่รถจอด (เช่น พื้นของที่จอดรถลาดเอียงหรือไม่)
- รถจอดบนพื้นที่ลาดอย่างไร

(2) การทำสัญลักษณ์

ใช้เทปติดเพื่อทำสัญลักษณ์ความสูงของระดับที่จมน้ำ ให้ทำสัญลักษณ์ในเวลาที่มีเวลานั้น ท่านจะไม่สามารถจดจำความสูงของน้ำได้ในภายหลัง



อย่าเพิ่งแนะนำให้ลูกค้ำซ่อมหรือเปลี่ยนแปลงอะไหล่ชิ้นใดทันทีในขณะที่ลูกค้ำแจ้งเข้ามา ให้แจ้งลูกค้ำว่าท่าน (พนักงานศูนย์บริการ) จะไปพบลูกค้ำเพื่ออธิบายวิธีขั้นตอนการให้บริการหลังจากตรวจสอบเช็คสถานะการจมน้ำที่ศูนย์บริการแล้ว

การรับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ

ขั้นตอนที่ 1: รับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ



(3) ปฏิบัติการป้องกันภัยครั้งต่อไป



การหลีกเลี่ยง
การกักร่อน
ทางไฟฟ้า

- ปลดขั้วลบของแบตเตอรี่
- อย่าบิดสวิตช์เครื่องยนต์ไปที่ตำแหน่ง ACC หรือ ON



การกักร่อนทางไฟฟ้า (กัลวานิก) คืออะไร?

ปรากฏการณ์ที่น้ำทำปฏิกิริยาทางเคมีกับไฟฟ้าทำให้เกิดการกักร่อน ทำให้ทองแดงของสายไฟและขั้วเกิดการสึกกร่อน การสึกกร่อนอาจนำไปสู่การเกิดไฟลุกไหม้ได้ เนื่องจากขั้วของอุปกรณ์ต่างๆ หลุดออกจากกันทำให้เกิดการทำงานของชิ้นส่วนบกพร่องหรือความต้านทานเพิ่มขึ้น ในขณะที่เส้นผ่านศูนย์กลางของสายไฟเล็กลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง น้ำทะเลสามารถทำให้เกิดความเสี่ยงสูงของไฟไหม้รถได้



สถานะของทองแดงที่สึกกร่อน โดยการกักร่อนแบบกัลวานิก



ไฟไหม้เนื่องจากปฏิกิริยาเคมีไฟฟ้าจากน้ำทะเล



การหลีกเลี่ยง
ความเสียหาย
ที่เกิดจมน้ำ

- **อย่าสตาร์ทเครื่องยนต์** เนื่องจากน้ำอาจเข้าไปภายในห้องเผาไหม้และอาจทำให้เกิดความเสียหายได้



การป้องกันการ
กักร่อนทางไฟฟ้า
(กัลวานิก) และกลิ่น
ไม่พึงประสงค์

- **ถอดปลั๊กถ่ายน้ำมันพื้นเพื่อถ่ายน้ำออกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้**
การถ่ายน้ำจะช่วยป้องกันการกักร่อนแบบกัลวานิกและกำจัดกลิ่นได้



ถอดปลั๊กถ่ายออก



การเกิดไอน้ำหรือฝ้าภายในรถ
เนื่องจากน้ำระเหย

การรับรถที่เกิดความเสียหายจากน้ำท่วม

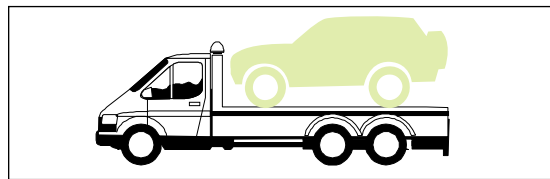
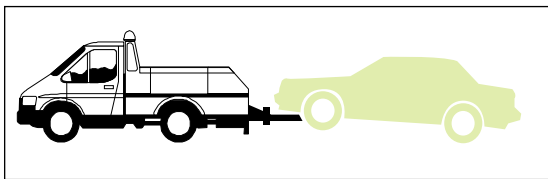
ขั้นตอนที่ 1: รับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ



(4) ขนย้ายรถ

ในกรณีที่น้ำเข้าไปภายในเกียร์อัตโนมัติ เกียร์ธรรมดาหรือเฟืองท้าย ให้เคลื่อนย้ายรถโดยใช้รถยกเพื่อให้ล้อที่ขับเคลื่อนไม่สัมผัสบนพื้นถนน ซึ่งเป็นการป้องกันอุปกรณ์ชำรุดและการกระจายของน้ำในเครื่อง

อันตราย: ถ้ารถไฮบริดถูกลากลงไปโดยที่ล้อรถสัมผัสกับพื้นผิวถนน มอเตอร์จะทำหน้าที่เป็นเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ดังนั้น สำหรับรถไฮบริดจะต้องขนย้ายรถโดยไม่ให้ล้อทั้ง 4 ล้ออยู่บนพื้นถนน



คำเตือนเมื่อได้รับรถของลูกค้า

● เก็บกุญแจรถของลูกค้า

เมื่อได้รับรถ ขอให้ลูกค้าถอดพวงกุญแจและอุปกรณ์อื่นๆ ออกจากกุญแจเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ

● ขอให้ลูกค้านำสัมภาระทั้งหมดออกจากรถ

ความเสียหายที่เกิดจากน้ำท่วมทำให้อาจทำให้พนักงานแยกแยะสิ่งของที่ต้องทิ้งได้ลำบาก นำสัมภาระทั้งหมดออกจากห้องเก็บสัมภาระ ถังคอนโซล และช่องเก็บของ อย่างไรก็ตาม เมื่อบ้านของลูกค้าได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมเช่นกัน ลูกค้าอาจรู้สึกไม่พอใจที่จะต้องนำสัมภาระออกจากรถ ให้พนักงานปฏิบัติตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม

(5) จอดรถ

จอดรถโดยให้สอดคล้องกับกฎการจอดรถที่ภูมุน้ำท่วมซึ่งกำหนดขึ้น โดยสำนักงานใหญ่หรือสาขาของศูนย์บริการ

การรับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ

ขั้นตอนที่ 2: ควบคุมรถที่ได้รับ



(1) จัดระดับความเสียหาย

กำหนดระดับความเสียหายโดยการยืนยันตำแหน่งด้วยสัญลักษณ์ที่คิดไว้ในขณะที่รับรถ

ใช้เวลาในการตรวจสอบให้แน่ใจว่าระดับถูกต้อง การทำสัญลักษณ์อาจทำอย่างรวดเร็ว ที่จุดรับรถ โดยให้ระดับความเสียหายจริงต่ำกว่า เนื่องจากมีเวลาจำกัด

ในขั้นตอนนี้ ให้ระบุชิ้นส่วนที่ต้องเปลี่ยนซึ่งต้องใช้การตัดสินใจเข้าช่วย

(2) ลงทะเบียนรถ

ป้อนข้อมูลรถในแบบฟอร์มควบคุมรถที่เสียหาย ตามกฎที่ตั้งขึ้น โดยศูนย์บริการสำนักงานใหญ่หรือสาขา

อัปเดตรายการทุกๆ วัน เพื่อให้การสื่อสารดีขึ้น

ป้อนระดับของความเสียหายและชื่อของชิ้นส่วนที่ต้องเปลี่ยน ที่จำเป็นต้องใช้การตัดสินใจ

ป้อนชื่อของพนักงานผู้รับผิดชอบ (พนักงานขาย/บริการ)

被災車両管理シート (工程管)											
初期対応 (お客様概要と車両状況)											
顧客名	車種 (Pl-Model)	登録No	被害状況				お客様要望 (備考)	営業スタッフ	入庫日	サービス受け	
			A	B	C	D					
奥野 輝一	ACR30W	34081188				O	E/GK	早く	堀	9/30	山本
古川 藤一	7CR20	33859462				O			野田	9/30	山本
三重合成商事	J25171	30073912				O	エアリク フロアX		堀	9/30	山本
増井 正人	J25171	30075925				O	E/GK フロアX	他の修理工場へ	奥野	9/30	山本 200万
佐藤 正樹	ACR30W	33071725				O	エアリクフロアX		藤原	9/30	山本
前田 清志	J25171	30028841				O	エアリク フロアX + 樹脂	全換代替	堀	9/30	山本 320万
菅山	UCF20	30024874				O	エアリク フロアX	車交換希望	奥野	9/30	山本 130万
加嶋 幸一	SNP11	50125864				O	E/GK フロアX	車交換希望	奥野	9/30	山本
トヨタ産業	GRS	33173614				O	エアリク E/GK		奥野	9/30	山本

อัปเดตรายการทุกวัน เพื่อให้การสื่อสารดีขึ้น

ป้อนข้อมูลที่ได้รับในขณะที่รับรถ

ป้อนวันรับรถ

(ในบางครั้งข้อมูลอาจได้รับในขณะที่ให้คำแนะนำต่อลูกค้าหลังจากทำการประเมินราคา)

การรับรถที่เกิดความเสียหายจากการจมน้ำ

ขั้นตอนที่ 3: นำเสนอวิธีการให้บริการ



อธิบายจุดสำคัญกับลูกค้า

ให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับวิธีการบริการสำหรับรถที่ได้รับ ความเสียหายจากการจมน้ำ

ปฏิบัติกับลูกค้าตามสถานการณ์ในขณะนั้น ลูกค้าบางท่าน บ้านและสิ่งของภายในบ้านรวมไปถึงรถอาจได้รับความเสียหาย ทำให้แน่ใจว่า ได้ทำความเข้าใจจากลูกค้าโดยอธิบาย 4 รายการด้านล่างโดยใช้ “ใบราคาอ้างอิงสำหรับรถยนต์ที่จมน้ำ” และ “เอกสารชี้แจงลูกค้า”

- (1) รถที่ได้รับความเสียหายจากการจมน้ำจะซ่อมแซมให้ มีสภาพเหมือนเดิมไม่ได้
- (2) ไม่อยู่ภายใต้การรับประกันของผู้ผลิต
- (3) วิธีการซ่อมมี 2 วิธี คือ: “เปลี่ยนชิ้นส่วน” หรือ “การซ่อมแบบชั่วคราว”
- (4) การซ่อมอาจใช้เวลานาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะของ ศูนย์บริการ

ใช้การซ่อมฉุกเฉินจะสามารถส่งมอบรถของลูกค้าได้เร็วกว่าการเปลี่ยนชิ้นส่วน อย่างไรก็ตาม บางครั้งการซ่อมแบบชั่วคราวอาจทำให้พบปัญหาตามมา หรืออาจแก้ปัญหาเรื่องกลิ่นไม่ดีเท่าที่ควร

โดยปกติจะไม่มีรถสำรองให้ใช้ในกรณีที่เกิดการเสียหายจมน้ำท่วม (เนื่องจากมีจำนวนรถที่เสียหายมากจึงทำให้จำนวนของรถไม่เพียงพอ) อย่างไรก็ตาม ลูกค้าบางท่านอาจต้องการใช้รถทันที ถ้าระดับความเสียหายจากการจมน้ำของลูกค้าท่านนั้นต่ำ ให้แนะนำลูกค้าในการเลือกใช้บริการซ่อมแบบชั่วคราว

เอกสารชี้แจงลูกค้า เอกสารแนบ (2) -3]



ให้คำอธิบายที่เพียงพอเกี่ยวกับลูกค้าเกี่ยวกับ ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหลังจากการซ่อม

ให้อ้างอิงจากใบราคาอ้างอิงสำหรับรถยนต์ที่จมน้ำ [เอกสารแนบ (2) -2]

แสดงราคาประเมินการซ่อมทั้งหมดให้กับลูกค้า โดยอ้างอิงจากระดับความเสียหายจากการจมน้ำและรายการราคาที่เกี่ยวข้องใน “ใบราคาอ้างอิงสำหรับรถยนต์ที่จมน้ำ”

ใช้วิธีการบริการที่ออกแบบมาเพื่อแนะนำลูกค้าหลังจากกลับเข้ามาในสำนักงาน

<p>ป้อนราคาประเมินการซ่อมทั้งหมดให้ลูกค้าและบริษัทประกันของลูกค้าทราบ</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">中期対応 (営業スタッフ&サービスフロント)</th> <th>後</th> </tr> <tr> <th>期</th> <th>日</th> <th>見積金額</th> <th>保険会社</th> <th>お客様説明 (営業スタッフ確認項目)</th> <th>保険会社 協定</th> <th>部品 免注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30</td> <td>山本</td> <td></td> <td></td> <td>修理方法 専断済</td> <td>業向確認</td> <td>カーペット 無し出庫</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>山本</td> <td></td> <td></td> <td>代部・部品交換</td> <td>可・不可</td> <td>可・不可</td> </tr> </tbody> </table>	中期対応 (営業スタッフ&サービスフロント)						後	期	日	見積金額	保険会社	お客様説明 (営業スタッフ確認項目)	保険会社 協定	部品 免注	30	山本			修理方法 専断済	業向確認	カーペット 無し出庫	30	山本			代部・部品交換	可・不可	可・不可	<p>ป้อนวิธีการให้บริการที่ได้แนะนำต่อลูกค้า</p> <p>*วงกลมเลือก “ไม่มี” ถ้าลูกค้า ต้องการรถทันทีโดยที่ไม่มีพร้อม</p>
中期対応 (営業スタッフ&サービスフロント)						後																								
期	日	見積金額	保険会社	お客様説明 (営業スタッフ確認項目)	保険会社 協定	部品 免注																								
30	山本			修理方法 専断済	業向確認	カーペット 無し出庫																								
30	山本			代部・部品交換	可・不可	可・不可																								
<p>ป้อนวันที่ในการอธิบายลูกค้า</p>	<p>ป้อนวันที่ของ “การนัดบริษัทประกัน” และ “วันที่ของการส่งมอบให้ลูกค้า”</p>																													



หลักการพื้นฐาน

การบริการรถยนต์ที่จมน้ำจะเลือกจาก 2 วิธีการด้านล่าง ขึ้นอยู่กับสภาพและความต้องการของลูกค้า

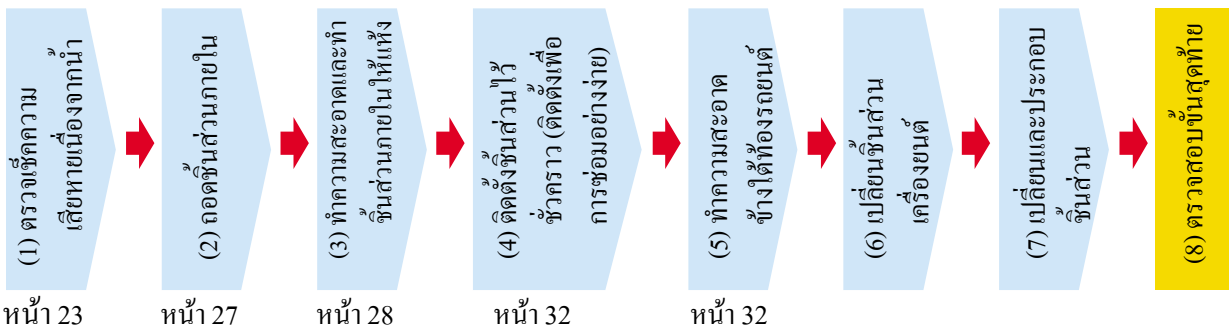
การเปลี่ยนชิ้นส่วน:

ตามปกติแล้วต้องเปลี่ยนชิ้นส่วนที่จมน้ำ แม้ว่าจะเปลี่ยนชิ้นส่วนที่จมน้ำแล้ว แต่ก็ไม่สามารถรับประกันได้ว่ารถยนต์จะทำงานเป็นปกติ เนื่องจากปรากฏการณ์แคปิลลารี (capillary) จะทำให้รถยนต์ไม่แห้งสนิทและไอน้ำจะทำความเสียหายเป็นบริเวณมากกว่าที่คาดไว้

มาตรการชั่วคราว:

สามารถทำการซ่อมแบบพื้นฐานได้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถรับประกันได้ว่ารถยนต์จะทำงานเป็นปกติหลังซ่อมแบบพื้นฐาน

แผนผังการทำงานและระบบการทำงาน



คู่มือนี้อธิบายตัวอย่างการซ่อม (1) – (6) ของ “มาตรการชั่วคราว” สำหรับรถที่ได้รับความเสียหายระดับ D และ C



ข้อพึงระวังในการทำงาน

การซ่อมรถยนต์ที่จมน้ำจะต่างจากการซ่อมปกติ ดังนั้นให้ระวังรายการที่แสดงทางด้านขวา น้ำที่ท่วมจะสกปรกมาก และมีน้ำเสียรวมอยู่ด้วยถึงแม้ว่าจะมองดูว่าสะอาด ดังนั้นให้ระมัดระวังเรื่องความสะอาดของท่าน

- ล้างมือให้สะอาด
- ล้างมือก่อนรับประทานอาหารเสมอ
- ให้แน่ใจว่าทำความสะอาดแปลและติดพลาสติกบนแปล
- อย่าเลียแปล (อาจทำให้ปวดท้องถึงแม้ว่าจะทำเป็นปกติ)
- อย่าขยี้ตาด้วยมือที่เปื้อนเป็นอันขาด
- เปลี่ยนชุดทำงานหลังจากที่ชุดสกปรกทันที

ตัวอย่างนี้ใช้เพื่อการอ้างอิง กรุณาจัดทำแผนผังการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ศูนย์บริการของท่านให้สอดคล้องกับระดับความเสียหายที่เกิดจากน้ำท่วม สภาพแวดล้อมและคำแนะนำ

(1) ตรวจสอบเช็คความเสียหายเนื่องจากการจมน้ำ -1



1. การยืนยันระดับการจมน้ำอีกครั้ง

- ถ้ามีสัญลักษณ์แสดงระดับน้ำ ซึ่งทำไว้เมื่อได้รับรถ ให้ใช้เป็นระดับอ้างอิง
- อาจใช้รอยระดับนี้เป็นเส้นคาดระดับน้ำภายใต้สภาวะที่คลุมเครือ



2. การถอดขั้วแบตเตอรี่

- ก่อนถอดและติดตั้งขั้วต่อต่างๆ ภายในรถ ให้ถอดขั้วแบตเตอรี่เสมอ เพื่อป้องกันปัญหาและความบกพร่องที่จะเกิดขึ้น
- แม้ว่าจำเป็นต้องเปิดและปิดกระจกหน้าต่างเพื่อการทำงานต่อไปนี้ ก็ห้ามต่อขั้วแบตเตอรี่เป็นอันขาด



3. การตรวจสอบเช็คเส้นระดับน้ำภายในรถยนต์

- เปิดประตูเพื่อตรวจสอบเช็คเส้นระดับน้ำ ตรวจสอบเช็คเส้นระดับน้ำที่แผงภายในที่ได้รับผลกระทบจากน้ำฝนและน้ำน้อยที่สุด
- ในกรณีที่ยากที่จะตัดสินเส้นระดับน้ำ เนื่องจากไม่มีรอยโคลน ให้ตรวจสอบเช็คร่องรอยของน้ำที่แผงประตู, คอนโซล และที่เบาะหุ้ม

4. การยืนยันอุปกรณ์บนพื้นรถยนต์

- ตรวจสอบเช็คว่ารถยนต์มีระบบนำทางและแอมป์ไฟเบอร์เครื่องเสียงหรือไม่ (บางชิ้นส่วนอาจจมน้ำแม้ว่าจะท่วมที่ระดับ D)



(1) ตรวจสอบความเสียหายเนื่องจากการจมน้ำ - 2



5. การตรวจสอบเช็คภายในห้องสัมภาระ

- พลิกแผ่นรองพื้นห้องเก็บสัมภาระขึ้นเพื่อตรวจสอบเช็คร่องรอยของน้ำรอบยางอะไหล่
- ตรวจสอบเช็คความเสียหายจากน้ำที่แอมพลิฟายเออร์เครื่องเสียง



6. การตรวจสอบเช็คเข็มขัดนิรภัย

- ถ้าขั้วต่อของเข็มขัดนิรภัยที่มีชุดรีเซ็ตกลับเข็มขัดนิรภัยจมน้ำ ให้เปลี่ยนเข็มขัดนิรภัยใหม่

เนื่องจากเข็มขัดนิรภัยเป็นอุปกรณ์ความปลอดภัยและไม่สามารถถอดแยกเพื่อตรวจสอบเมื่อจมน้ำ จึงควรเปลี่ยนใหม่ทั้งหมด



7. การตรวจสอบเช็คจุดเชื่อมต่อ (ชุดสายไฟที่พื้น)

- เปิดฝาครอบใต้แผงหน้าปัด แล้วตรวจสอบเช็คขั้วต่อของจุดเชื่อมต่อทางด้านเบาะคนขับและเบาะผู้โดยสาร

ข้อแนะนำ

ในกรณีที่ขั้วต่อสกปรกเนื่องจากมีสิ่งสกปรกติดอยู่ สามารถนำขั้วต่อกลับมาใช้ได้หลังจากล้างทำความสะอาด อย่างไรก็ตาม ถ้าขั้วต่อถูกกัดกร่อน ให้เปลี่ยนชุดสายไฟ (อาจใช้ชุดสายไฟที่ซ่อมแซมแล้วในมาตรการชั่วคราว)



ตัวอย่างของขั้วที่ผุกร่อน

สาย +B ในภาพลัดวงจรที่ขั้วและไหม้

(1) ตรวจสอบความเสียหายเนื่องจากน้ำ - 3



8. ตรวจสอบระดับการจมน้ำโดยดูที่หม้อน้ำและอื่นๆ

- ให้ตรวจสอบระดับที่จมน้ำเนื่องจากรถยนต์อาจจมน้ำในขณะที่ตัวรถเอียงจากแนวระนาบ ดังที่ได้อธิบายก่อนหน้านี้

ข้อเสนอแนะ

- สามารถตรวจสอบรอยคราบระดับน้ำโดยดูที่อุปกรณ์ที่เป็นสีดำ
- สามารถตรวจสอบรอยคราบระดับน้ำโดยดูจากแนวเส้นที่มีสิ่งสกปรกหรือฝุ่นจับอยู่



9. การตรวจสอบอัลเทอร์เนเตอร์ (ไดชาร์จ)

- ตรวจสอบอัลเทอร์เนเตอร์ด้วยตาว่าถูกน้ำท่วมจนมิดหรือไม่
- ปลดขั้วต่อเพื่อตรวจสอบความสึกกร่อนหรือดูว่าน้ำเข้าในขั้วหรือไม่ ถ้าพบว่ามี การสึกกร่อนภายในขั้ว ให้เปลี่ยนขั้วด้วยการเบกชิ้นส่วนใหม่จากศูนย์อะไหล่ เนื่องจากอาจเกิดปัญหาไฟไม่ชาร์จในขณะที่ขับขี่ได้

ข้อเสนอแนะ

- เนื่องจากขั้วต่อไม่ได้กันน้ำทั้งหมด ดังนั้นน้ำจะเข้าภายในขั้วต่อเมื่อขั้วต่อจมน้ำ เมื่อน้ำเข้าขั้วต่อ ภายในขั้วต่อจะไม่แห้งสนิท ในกรณีที่ภายในขั้วต่อเปียก เป็นไปได้สูงว่าน้ำจะเข้าชิ้นส่วนภายใน
- ตรวจสอบการผลิตรกระแสไฟฟ้าและเสียงผิดปกติหลังการซ่อมรถยนต์



10. การตรวจสอบมอเตอร์สตาร์ท

- ตรวจสอบขั้ว +B หรือขั้ว 50 สึกกร่อนหรือไม่

ข้อเสนอแนะ

- ที่ระดับน้ำท่วม C รถจะจมน้ำเกือบมิด สำหรับการซ่อมที่อยู่ภายใต้การประกันภัยรถยนต์ มอเตอร์สตาร์ทที่เสียหายควรจะถูกเปลี่ยนใหม่จากศูนย์อะไหล่ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการซ่อมรถยนต์แบบประหยัด รถจะถูกทำความสะอาดแล้วส่งมอบให้ลูกค้าเท่านั้น ซึ่งมอเตอร์สตาร์ทจะถูกเปลี่ยนต่อเมื่อได้รับความเสียหาย
- ตรวจสอบเสียงผิดปกติหลังจากซ่อมรถยนต์

(1) ตรวจสอบความเสียหายเนื่องจากการจมน้ำ - 4



11. ตรวจสอบเช็คสวิตช์สตาร์ทที่เกียร์ว่าง

- ปลดขั้วต่อกันน้ำ ถ้ามีน้ำเข้า ให้เปลี่ยนสวิตช์ใหม่เพราะว่าไม่สามารถตรวจสอบเช็คภายในสวิตช์ได้



12. ตรวจสอบเช็คน้ำมันเครื่อง/น้ำมันเกียร์อัตโนมัติ (ATF)

- ตรวจสอบว่าน้ำเข้าหรือไม่ โดยตรวจสอบเช็คจากปริมาณและสีของน้ำมันที่แสดงบนก้านวัดระดับน้ำมัน ถ้ามีน้ำเข้า ให้เปลี่ยนถ่ายน้ำมัน



ข้อแนะนำ

น้ำมันเครื่องหรือ ATF จะมีสีขุ่นหม่นในกรณีที่จมน้ำหลังจากมีน้ำเข้า

13. การตรวจสอบเช็คคอมเพรสเซอร์เครื่องปรับอากาศ

- คอมเพรสเซอร์เครื่องปรับอากาศติดตั้งอยู่ที่ส่วนที่ต่ำ ถ้าคอมเพรสเซอร์สกปรกเนื่องจากฝุ่นหรือสิ่งสกปรกอื่นๆ คลัตช์แม่เหล็กอาจเสียหาย
- ตรวจสอบเช็คเสียงผิดปกติหลังจากซ่อมรถยนต์



14. การตรวจสอบเช็คกรองอากาศ

- ถ้าได้กรองอากาศเปียกแสดงว่า กรองอากาศอาจจมน้ำและเครื่องยนต์อาจได้รับความเสียหาย ต้องแน่ใจว่าได้ตรวจสอบเช็คกำลังอัดเพื่อตรวจสอบเช็คความเสียหายของเครื่องยนต์

(2) การถอดชิ้นส่วนภายใน



1. ปลดปลั๊กถอดตัวถังบนพื้นรถเพื่อให้น้ำไหลออก

- ถอดยางรองที่ส่วนล่างของรถยนต์เพื่อให้น้ำไหลออก



2. ถอดเบาะนั่งและชิ้นส่วนภายในอื่นๆ

- ถอดเบาะนั่งและชิ้นส่วนภายในอื่นๆ เพื่อให้สามารถล้างบริเวณพื้นรถได้

ข้อเสนอแนะ (1)

รวบรวมเบาะนั่งและชิ้นส่วนอื่นๆ ที่ถอดออกไว้ในที่เดียวกันเพื่อให้หาได้ง่าย ถ้าสถานที่ทำงานมีขนาดใหญ่ดังภาพ ให้วางชิ้นส่วนที่ถอดออกมารวมกันไว้ใกล้ๆ รถยนต์

ข้อเสนอแนะ (2)



เพื่อป้องกันการสูญหาย ให้วางทรัพย์สินส่วนตัวของลูกค้าไว้ในกล่องใสในรถยนต์ ไม่แนะนำให้ใช้กล่องกระดาษ เนื่องจากกล่องอาจเสียหายได้ถ้าวางสิ่งของที่เปียกไว้ข้างใน ให้จัดเตรียมกล่องใสเพิ่มเติมไว้ภายในรถในขณะทำงานเพื่อจะได้วางสิ่งของของลูกค้าคืนที่เดิมได้อย่างง่ายดาย

ข้อเสนอแนะ (3)

ระบุข้อมูลของรถยนต์ชิ้นส่วนที่ถอดออกจากรถยนต์ การทำงานบางครั้งอาจต้องหยุดชะงักเนื่องจากต้องรอให้ชิ้นส่วนใหม่มาถึง ถ้ามีรถประเภทเดียวกันอยู่ในศูนย์บริการ มีโอกาสที่เราอาจสลับชิ้นส่วนที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้น เพื่อการทำงานที่ดีขึ้น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ระบุข้อมูลบนชิ้นส่วนทุกชิ้น ถึงแม้ว่าจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานก็ตาม

ข้อเสนอแนะ (4)

- การประกอบชิ้นสุดท้ายอาจเกิดขึ้น 2 สัปดาห์ให้หลัง คัดแยกชิ้นส่วนขนาดเล็กเพื่อให้ช่างเทคนิคคนอื่นสามารถประกอบได้ภายหลัง
- ให้ระบุรถยนต์คันที่ถอดชิ้นส่วนออกหรือเก็บชิ้นส่วนที่ถอดออกไว้ภายในตัวรถยนต์



อ้างอิง

ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นกรณีการแยกชิ้นโดยใช้ถาดที่มีช่องแบ่ง รถยนต์บางรุ่นจะมีชิ้นส่วนภายในจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ชิ้นส่วนปนกัน ให้แยกสกรูและชิ้นส่วนอื่นๆ ตามประเภทของชิ้นส่วน และติดกระดาษทาบที่เขียนชื่อชิ้นส่วนลงบนถาด นอกจากนี้ เราอาจใช้ถุงเล็กๆ แทนถาดก็ได้



(3) การทำความสะอาดและทำชิ้นส่วนภายในให้แห้ง - 1



1. การทำความสะอาดพื้นรถยนต์

- ถอดชิ้นส่วนภายในและล้างพื้นรถ

ข้อเสนอแนะ

นอกเหนือจากแปรงล้างรถแล้ว แปรงอื่นๆ ที่มีรูปร่างแตกต่างกันเช่น แปรงขัดรองเท้าและแปรงสีฟัน ก็สามารถช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น



2. การทำงานกับแผ่นเก็บเสียง

- เนื่องจากไม่สามารถถอดหรือติดตั้งแผ่นเก็บเสียงได้ จึงปล่อยให้แผ่นเก็บเสียงซับน้ำโดยไม่ต้องทำความสะอาด

ข้อเสนอแนะ (1)

- เนื่องจากแผ่นเก็บเสียงอาจไม่มีความจำเป็น อาจตัดแผ่นเก็บเสียงออกได้ ดังภาพ (เพราะการเปลี่ยนแผ่นเก็บเสียงใหม่ จำเป็นจะต้องถอดแผงคอนโซลหน้าออกมาก่อน)

- สามารถซ่อนพื้นผิวที่มีการตัดออกด้วยพรมปูพื้น โดยใช้การทากาวปิด



ข้อเสนอแนะ (2)

- ชิ้นส่วนภายในแผงหน้าปัดของรถที่จมน้ำอาจเสียหายจากความชื้น

- เปลี่ยนชิ้นส่วนที่ไม่สามารถถอดแยกได้ ถ้าจำเป็น ดูตามสภาวะการสึกกร่อน

- ตรวจสอบเช็คแผ่นฐานของชิ้นส่วนที่สามารถถอดแยกได้



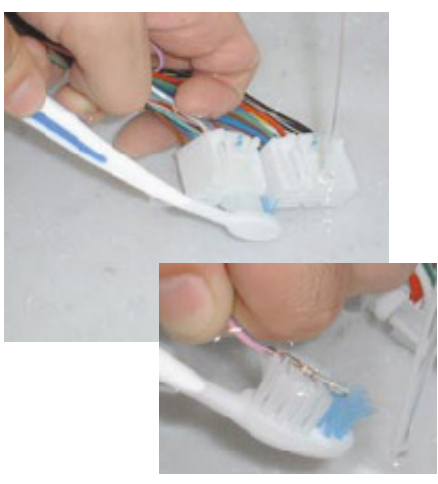
3. การทำความสะอาดแผ่น ECU

- แผ่นฐาน ECU อาจยังคงใช้ได้ แม้ว่าอาจจะมีการสึกกร่อนเพียงเล็กน้อย จากการที่ ECU จมน้ำและเสียหาย

ข้อเสนอแนะ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากขั้ว +B จะถูกปลดออกในเกือบทุกกรณี จึงสามารถนำแผ่นฐาน ECU ด้านบนกลับมาใช้ใหม่ได้เพื่อการซ่อมแบบประหยัดหรือเป็นมาตรการชั่วคราวก่อนที่จะชิ้นส่วนใหม่จะมาถึง

(3) การทำความสะอาดและทำชิ้นส่วนภายในให้แห้ง - 2



4. การทำความสะอาดขั้วต่อ

- เช็ดขั้วต่อในแก้วที่มีน้ำ แล้วทำความสะอาดด้วยแปรงสีฟันหรือวัสดุอื่นๆ
- ในกรณีที่ขั้วมีการสึกกร่อน ให้ปลดขั้วออกจากขั้วต่อแล้วทำความสะอาดที่ละขั้ว

อย่าปลดขั้วหลายขั้วออกพร้อมกันทีเดียว ให้ปลดขั้วออกทีละขั้ว

ข้อแนะนำ

ถึงแม้ว่าในรุ่นก่อนๆ จะสามารถถอดแยกกล่องรวมสายไฟได้ ในรุ่นปัจจุบันจะไม่สามารถถอดแยกกล่องรวมสายไฟได้ ดังนั้น จึงต้องเปลี่ยนกล่องรวมสายไฟถาวรจมน้ำ เนื่องจากในกล่องรวมสายไฟนั้นเป็นที่ติดตั้งของ ECU ตัวถังหลัก



5. การทำให้ขั้วต่อแห้ง

- แม้จะทำทำความสะอาดแล้ว ขั้วต่างๆ จะยังเปียกเนื่องจากความชื้นภายใน ให้เป่าขั้วต่อสายไฟที่พื้นทั้งหมดให้แห้งด้วยเครื่องเป่าลม

ข้อแนะนำ

ควรถ่ายน้ำที่คอมเพรสเซอร์ของเครื่องเป่าลม หรือเครื่องปั๊มลมเป็นประจำ



6. การทาจาระบีที่ขั้วต่อ

- ทาจาระบีชนิดใช้สำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ขั้วของขั้วต่อ (ยกเว้นขั้วต่อของ ABS)

ข้อแนะนำ

- เนื่องจากผิวของขั้วจะสึกกร่อนได้ง่าย การทาจาระบีจะป้องกันการสึกกร่อน
- ในกรณีที่เปลี่ยนสายไฟชุดใหม่ ไม่จำเป็นต้องทาจาระบี

(3) การทำความสะอาดและทำชิ้นส่วนภายในให้แห้ง - 3



7. การทำความสะอาดพรมปูพื้นและอื่นๆ

- ทำความสะอาดพรมปูพื้นและอื่นๆ ด้วยหัวฉีดน้ำล้างรถแรงดันสูง และต้องกำจัดกลิ่นออกให้หมด

ข้อเสนอแนะ

เพื่อป้องกันสิ่งสกปรกกลับมาติดบนพรมปูพื้น ใช้ตะแกรงที่รองหรืออุปกรณ์อื่นๆ ยกพรมขึ้นจากพื้น ในขณะที่ล้างพรมปูพื้น



8. การทำความสะอาดแผงประตู

- ล้างด้านในของแผงประตูด้วยน้ำก็อก



ข้อเสนอแนะ

เพื่อป้องกันการสูญหายของชิ้นส่วนขนาดเล็ก ให้ล้างชิ้นส่วนเหล่านี้ในถังเก็บหรืออุปกรณ์อื่นๆ



9. การเป่าลม

ข้อเสนอแนะ

- การผึ่งพรมปูพื้นหรืออุปกรณ์อื่นๆ ให้แห้งจะต้องใช้เวลานาน ดังนั้น แนะนำว่า ก่อนผึ่งลม ให้สูบน้ำออกด้วยเครื่องดูดฝุ่น
- เพื่อประหยัดเวลา ให้ถอดผ้าสักหลาดที่ด้านหลังของพรมปูพื้นถ้าจำเป็น เนื่องจากผ้าสักหลาดนั้นทำให้แห้งได้ยาก (การถอดผ้าสักหลาดออกจะไม่ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานแต่อย่างใด ยกเว้นอาจจะมีเสียงรบกวนเพิ่มขึ้น)



(3) การทำความสะอาดและทำชิ้นส่วนภายในให้แห้ง - 4



10. การทำให้แห้ง

- ฝั่งชิ้นส่วนภายในให้แห้งกลางแจ้ง

ระยะเวลาฝั่งแดดประมาณ : พรอมปูพื้น: 1 – 2 วัน
: เบาะ: 2 – 3 วัน

ข้อแนะนำ

ตากทุกชิ้นส่วนในแห้งสนิทเพื่อป้องกันความชื้นหรือกลิ่นในภายหลัง

ข้อแนะนำ

ใช้ห้องอบ



1. เตรียมห้องอบเพื่อทำให้ชิ้นส่วนแห้งในวันที่ฝนตก อาจเตรียมห้องอบอย่างง่ายได้ โดยคลุมแผ่นพลาสติกสีน้ำเงินรอบเต็นท์แล้ววางเครื่องเป่าลมร้อนไว้ข้างใน

ระวังการเสียรูปของชิ้นส่วนเนื่องจากความร้อนจัด



2. ในกรณีที่ไม่มีเต็นท์ อาจใช้พื้นที่ทำงานที่มีหลังคาอย่างใดก็ได้ พื้นที่ที่มีหลังคาสูงจะลดประสิทธิภาพในการอบ



3. เพื่อการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ใช้ราวตากผ้าและที่หนีบผ้า (ใหญ่/เล็ก) ถ้าจำเป็น



(4) ติดตั้งชิ้นส่วน



การติดตั้งชิ้นส่วนกลับเข้าที่

- ติดตั้งชิ้นส่วนกลับเข้าที่เมื่อพร้อมปูพื้นแห้ง

ข้อแนะนำ (1)

ในกรณีที่กำลังรอชิ้นส่วนใหม่จะมาถึง ให้เก็บชิ้นส่วนอื่นๆ ภายในรถตั้งแสดงในภาพด้านซ้าย มิฉะนั้นพื้นที่การทำงานที่น้อยลงจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อแนะนำ (2)

ถ้าลูกค้าร้องขอ อาจส่งมอบรถให้ลูกค้าชั่วคราวได้โดยไม่ติดตั้งชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหลักของรถยนต์ เช่น พรอมปูพื้นและอื่นๆ เพื่อรอชิ้นส่วนใหม่มาถึง

(5) การตรวจเช็คและทำความสะอาดข้างใต้รถยนต์

1. การทำความสะอาดใต้ท้องรถยนต์

- ตรวจสอบความเสียหายที่ท่อเบรกหรือท่อทางน้ำมัน เชื้อเพลิงในขณะที่ยกตัวรถออกด้วยน้ำ
- ในกรณีที่น้ำเข้าเฟืองท้าย, ชุดทรานสเฟอร์และชุดเกียร์ จากทางปลั๊กได้ลม ให้เปลี่ยนน้ำมัน

ข้อแนะนำ

ในกรณีที่รถจมน้ำทะเล ลูกปืนและสายเบรกมือ อาจสึกกร่อน และอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนชิ้นส่วนเหล่านี้

2. การทำความสะอาดเบรกหลังจากถอดแยก

- ล้างสิ่งสกปรกออก ตรวจสอบเช็ควัตถุแปลกปลอมที่ติดอยู่ในชิ้นส่วนที่เคลื่อนได้และหล่อลื่นชิ้นส่วนของเบรก
- พลิกลูกยางของโบลท์สลักเคลื่อนและกระบอกเบรก หากพบว่าสกปรกให้ทำความสะอาดและทาจาระบี
- หล่อลื่นสายเบรกมือด้วย "HI-LOOSEN" หรือน้ำมันหล่อลื่นอื่นๆ ยกเว้นเสียแต่ว่าสายเบรกมือสึกกร่อนอย่างมาก

(6) ตรวจสอบขั้นสุดท้ายและตรวจเช็คชิ้นส่วน

ลงบันทึกสถานะความก้าวหน้าของการทำงาน ณ ปัจจุบัน ในใบงาน

		S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
		OOOO 店									
		ลงบันทึกวันที่ปฏิบัติงาน									
サービスフロント)		後期期対応 (修理)									
スタッフ確認項目)	保険会社協定	部品発注	着工順序	作業若手	完成予定	作業完	引渡し				
確認	カーペット無し出庫				月 日						
	可・不可										
	可・不可										
	部品交換	可・不可									

เขียนขั้นตอนแล้วตรวจดูเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงาน

การบำรุงรักษาและบริการรถยนต์และการเตรียมการส่งมอบรถ



ขั้นตอนที่ 5: การเตรียมการส่งมอบ

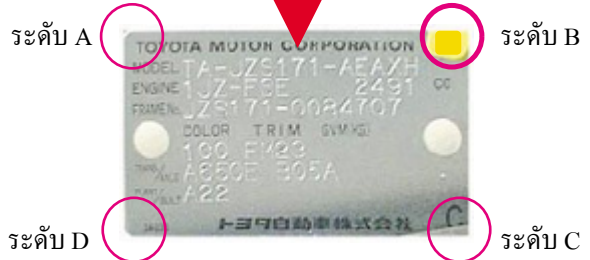
(1) ลงบันทึกในช่องหมายเหตุของสมุดการเข้ารับบริการ

ระบุให้ชัดเจนว่ารถยนต์คันนี้ ในช่องหมายเหตุของทั้งสมุดประวัติการเข้ารับบริการและบนตัวรถ

ตัวอย่างสมุดประวัติการเข้ารับบริการ (แบบฟอร์มการรับประกันรถในประเทศญี่ปุ่น)

ระบุ “รถยนต์คันนี้/ระดับการจมน้ำ/การบริการซ่อมบำรุง” ในช่อง “อื่นๆ”

“แผ่นป้ายชื่อ” ของรถ



เขียนเครื่องหมายบนมุมใดมุมหนึ่งด้วยปากกาสีเหลืองเพื่อระบุระดับการจมน้ำ

•ถ้ารถยนต์เสียหายทั้งหมด ให้ดึงใบรับประกันออกจากรถ (ถ้ารถยนต์มีประกันอุบัติเหตุ ให้ยื่นขึ้นกับบริษัท ประกันภัยก่อนดำเนินการใดๆ)



(2) ออกใบยืนยันการซ่อมสำหรับรถยนต์ที่จมน้ำ

ในกรณีที่ซ่อมรถยนต์ที่จมน้ำ ให้ออก “ใบยืนยันการซ่อมสำหรับรถยนต์ที่จมน้ำ” แล้วให้ลูกค้าเซ็นรับรอง

ชื่อลูกค้า

วันที่ออกใบยืนยัน

ชื่อพนักงานผู้รับผิดชอบ

วันที่ยืนยันโดยลูกค้า

ชื่อรถ, หมายเลขทะเบียน และหมายเลขตัวถังของรถยนต์ที่จมน้ำ

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าเซ็นชื่อตรงนี้

<เอกสารแนบ>

เครื่องมือสำหรับทำงานกับรถที่ถูกน้ำท่วม

		ใช้เมื่อ:	
เอกสารแนบ (1)	จดหมายแสดงความเสียใจ (ฉบับที่ 1)	ขั้น 0 การพบปะ	(หน้า 16)
เอกสารแนบ (2)-1	จดหมายแสดงความเสียใจ (ฉบับที่ 2)		
เอกสารแนบ (2)-2	ใบราคาอ้างอิง	การปฏิบัติงานกับรถที่จมน้ำ ขั้น 3 คำแนะนำวิธีการบำรุงรักษา	(หน้า 21)
เอกสารแนบ (2)-3	เอกสารชี้แจงลูกค้า		
เอกสารแนบ (3)	ใบตรวจสอบรถยนต์ที่จมน้ำ	การปฏิบัติงานกับรถที่จมน้ำ ขั้น 4 คำแนะนำวิธีการบำรุงรักษา	
เอกสารแนบ (4)	การยืนยันการซ่อมรถยนต์ที่เสียหายจากน้ำท่วม	การปฏิบัติงานกับรถที่จมน้ำ ขั้น 5 การเตรียมการส่งมอบ	(หน้า 33)
เอกสารแนบ (5)	ใบตรวจเช็คการทำงานกับรถที่เสียหายจากน้ำท่วม	กรุณาส่งให้ศูนย์บริการถ้าจำเป็น	

เรียนท่านเจ้าของรถยนต์โตโยต้า:

ทางบริษัทฯ แสดงความเสียใจเป็นอย่างยิ่งสำหรับลูกค้าที่ได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมและเราหวังเป็นอย่างยิ่งให้ทุกอย่างจะกลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว

หากรถยนต์ของท่านได้รับความเสียหายจากน้ำท่วม กรุณาปฏิบัติตามเอกสาร “ข้อควรปฏิบัติสำหรับลูกค้า” ดังนี้

<ข้อควรปฏิบัติสำหรับลูกค้า>

- ถอดแบตเตอรี่

ปลดขั้วลบของแบตเตอรี่

* อย่าบิดสวิทช์สตาร์ทไปที่ตำแหน่ง ACC หรือ ON มิฉะนั้นอาจเกิดความเสียหายรุนแรงตามมา



ขั้วลบของ
แบตเตอรี่

- ถ่าน้ำออกจากภายในรถแล้วล้างรถยนต์ ถ้าเป็นไปได้

ถ้าไม่สามารถที่จะถ่าน้ำออกจากภายในรถหรือล้างรถยนต์ กรุณาระบายอากาศภายในรถโดยการเปิดประตูและอื่นๆ และโปรดระวังการโจรกรรมที่อาจเกิดกับรถของท่านในขั้นตอนนี้

- ถ้าเครื่องยนต์จมน้ำ อย่าสตาร์ทเครื่องยนต์

อย่าพยายามสตาร์ทเครื่องยนต์ เพราะเครื่องยนต์อาจเสียหายจากน้ำที่เข้าไปในเครื่อง

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงมาตรการชั่วคราวเท่านั้น

กรุณาติดต่อศูนย์บริการ....(ชื่อ) ทันทีที่ท่านสามารถกระทำได้

ทางบริษัท ..XX... (ชื่อบริษัท) เตรียมพร้อมที่จะให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อความต้องการของท่าน

วันที่
XXX (ชื่อบริษัท)

เรียนท่านเจ้าของรถยนต์โตโยต้า:

วันที่
XXX (ชื่อบริษัท)

ขอขอบคุณสำหรับความไว้วางใจและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
เราขอแสดงความเสียใจเป็นอย่างยิ่งสำหรับลูกค้าที่ได้รับความสะดวกจากเหตุการณ์น้ำท่วม

เรากำลังพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อที่จะซ่อมรถยนต์ที่เสียหายจากเหตุการณ์น้ำท่วม อย่างไรก็ตาม ใรก็ตาม เราขอ
ขออภัยที่ตอบสนองล่าช้า เนื่องจาก ความบกพร่องของการสื่อสารและความไม่สะดวกบางประการ
นอกจากนั้น เราขออภัยสำหรับการปฏิบัติงานที่ไม่เต็มประสิทธิภาพของพนักงานของเรา เนื่องจากการขาด
ประสบการณ์ในสถานการณ์เช่นนี้ ทำให้การตอบสนอง ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นล่าช้า เนื่องจากศูนย์บริการของสำนักงาน
ใหญ่ของเราเกิดปัญหาจากน้ำท่วมสูงถึง xx เมตร และถึงแม้ว่าเราจะพยายามอย่างดีที่สุดแล้วที่จะเคลื่อนย้ายรถยนต์ของ
ท่านเข้าสู่ศูนย์บริการของเรา แต่เราก็มีอุปสรรคเนื่องจากพื้นที่จอดรถของเรามีไม่เพียงพอ

ในขณะนี้ทางศูนย์บริการของเราได้กลับเข้าสู่สภาพปกติแล้วและเริ่มทำการซ่อมรถยนต์ที่ได้รับความสะดวกจากน้ำ
ท่วม โดยเราจะทำการซ่อมโดยเรียงลำดับตามความเสียหาย โดยรถยนต์ที่เสียหายน้อยที่สุดจะได้รับการซ่อมก่อนและ
ส่งคืนลูกค้าให้เร็วที่สุด ทำให้เราสามารถจัดสรรพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่รออยู่ได้
เราอยากให้คุณทำความเข้าใจสาระสำคัญและตรวจสอบเอกสารการสั่งซ่อมรถโดยด่วนที่สุด ตามเอกสารแนบ
“ใบประเมินราคาค่าใช้จ่ายสำหรับรถยนต์ที่เสียหายจากน้ำท่วม”

โปรดเข้าใจด้วยการซ่อมรถยนต์ที่จมน้ำลึกเกินกว่าแผงหน้าปัดนั้นจะไม่สามารถกระทำได้อีกเนื่องจากค่าซ่อมที่สูงมาก
และอาจเกิดการลัดวงจรขึ้นภายในกล่องควบคุมสมองกล (ECU) หากรถยนต์จมน้ำลึกเกินกว่าด้านบนของเบาะนั่ง
เช่นเดียวกับชิ้นส่วนไฟฟ้าอื่นๆ เราจะไม่สามารถระบุระดับความเสียหายจริงได้จนกว่าจะทำการถอดประกอบเพื่อ
ตรวจสอบ

ถ้าซ่อมรถยนต์ด้วยวิธีการซ่อมแบบชั่วคราว อาจเกิดความบกพร่องขึ้นในอุปกรณ์ เช่น ระบบ ABS, ระบบ TRC, ระบบ
ถุงลมนิรภัย, ระบบควบคุมความเร็วคงที่ ฯลฯ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรง ดังนั้นเราจะส่งคืนรถยนต์ของท่าน
โดยยกเลิกการทำงานระบบต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นออกเป็นการชั่วคราวก่อน และนัดหมายท่านเพื่อนำรถยนต์มาเปลี่ยน
ชิ้นส่วนใหม่ในภายหลัง (อาจมีค่าบริการ)

ทางเราต้องขออภัยเป็นอย่างสูงที่รบกวนท่านในขณะที่ท่านกำลังจัดการกับความเสียหายที่เกิดจากน้ำท่วม
ท้ายที่สุดนี้เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกอย่างจะกลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

ใบราคาอ้างอิงสำหรับรถยนต์ที่จมน้ำ

ราคาด้านล่างนี้เป็นราคาประมาณสำหรับรถรุ่นตัวอย่าง โดยอ้างอิงจากตัวอย่างของกรณีที่เคยเกิดขึ้น โปรดเข้าใจด้วยว่าราคาอ้างอิงและค่าซ่อมจริงมีความแตกต่างกัน

1. ค่าซ่อมภายในรถ

ราคาค่าซ่อมภายในรถจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับการจมน้ำ และค่าซ่อมรถถังขนาดใหญ่ที่หรูหราซึ่งมีเครื่องยนต์ขนาดใหญ่ จะมีความแตกต่างอย่างมาก เนื่องจากจำเป็นต้องซ่อมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า (คอมพิวเตอร์ ฯลฯ) เป็นจำนวนมากกว่า

- * การเปลี่ยนชิ้นส่วน.....ชิ้นส่วนที่จมน้ำจะถูกเปลี่ยน (พรมปูพื้น, แผ่นเก็บเสียง และ ECU)
- * การซ่อมโดยเร่งด่วน.....ชิ้นส่วนที่เสียหายจะถูกถอดล้างทำความสะอาดโดยไม่มีการเปลี่ยน (ถุงลมนิรภัย, ABS, ฯลฯ จะถูกเปลี่ยน)

ระดับการจมน้ำ รุ่นรถ (ความจุ)		ระดับ B			ระดับ C			ระดับ D		
		ราคาอะไหล่	ค่าแรง	รวม	ราคาอะไหล่	ค่าแรง	รวม	ราคาอะไหล่	ค่าแรง	รวม
ขนาด 1500 cc	การเปลี่ยนชิ้นส่วน									
	การซ่อมโดยเร่งด่วน									
ขนาด 2000 cc	การเปลี่ยนชิ้นส่วน									
	การซ่อมโดยเร่งด่วน									
ขนาด 3000 cc	การเปลี่ยนชิ้นส่วน									
	การซ่อมโดยเร่งด่วน									
รถเอนกประสงค์รถถังขนาดใหญ่	การเปลี่ยนชิ้นส่วน									
	การซ่อมโดยเร่งด่วน									

2. ค่าซ่อมภายในห้องเครื่องยนต์

ความเสียหายภายในห้องเครื่องยนต์อาจแตกต่างจากความเสียหายภายในรถยนต์ ตัวอย่างเช่น เมื่อเครื่องยนต์ดับเพราะว่าน้ำเข้าห้องเครื่องยนต์ (ห้องเผาไหม้) ในขณะที่ขับขึ้นบนถนนที่มีน้ำท่วม ในกรณีที่แย่ที่สุดคือ ก้านสูบจะงอ

ในกรณีนี้ อาจต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์ใหม่ หรือแม้ว่าก้านสูบจะไม่งอก็ตาม แต่อาจเกิดเสียงดังเนื่องจากความเสียหายของลูกปืนของชิ้นส่วน เครื่องยนต์ เช่น อัลเทอร์เนเตอร์ และมอเตอร์สตาร์ท ฯลฯ ที่เกิดจากโคลนและสิ่งสกปรก

และอย่างน้อยก็จำเป็นต้องเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง/น้ำมันหล่อลื่น แม้จะไม่พบปัญหาใดๆ ก็ตาม

	ส่วนเครื่องยนต์	ชิ้นส่วนเครื่องยนต์ (มอเตอร์สตาร์ท, อัลเทอร์เนเตอร์ และเครื่องปรับอากาศ)	ระบบไฟส่องสว่าง เช่น ไฟหน้า	น้ำมันเครื่องและน้ำมันเกียร์ (E/G • A/T)	รวม
รถ 1500cc					
รถ 2000 cc					
รถ 3000 cc					
รถเอนกประสงค์รถถังขนาดใหญ่					

* เป็นการยกที่ประมาณค่าซ่อมสำหรับความเสียหายจากน้ำท่วมได้อย่างแม่นยำ ควรปรึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายในการซ่อมกับลูกค้าก่อนดำเนินการซ่อมทุกครั้ง

เอกสารชี้แจงลูกค้า

(ขั้นตอนการซ่อมรถยนต์ที่เสียหายจากน้ำท่วมและตัวอย่างปัญหาภายหลังการซ่อม)

1. ตัวอย่างของรถยนต์ที่เสียหายจากน้ำท่วม

บริเวณที่เสียหายหลัก 2 บริเวณ ได้แก่ บริเวณภายในรถยนต์ และห้องเครื่องยนต์ ถังรถยนต์ถูกล้อมรอบด้วยน้ำขณะเครื่องยนต์ดับ ระดับความเสียหายภายในห้องโดยสารและห้องเครื่องยนต์จะเท่ากัน อย่างไรก็ตาม ถังรถยนต์วิ่งผ่านถนนที่มีน้ำท่วม ระดับความเสียหายของห้องเครื่องยนต์จะมากกว่าภายในห้องโดยสาร



การซ่อมห้องเครื่องยนต์



ทำความสะอาดสิ่งสกปรกออกจากห้องโดยสาร

2. ขั้นตอนการซ่อม

คำเตือน!

โดยพื้นฐานแล้ว จะเป็นไปได้ยากที่จะซ่อมรถยนต์ที่เสียหายจากน้ำท่วมให้สมบูรณ์!

การรับประกันคุณภาพของโตโยต้าจะไม่ครอบคลุมถึงชิ้นส่วนที่ถูกน้ำท่วมถึงแม้ว่าจะอยู่ในระยะรับประกันก็ตาม

ปัญหาที่ไม่คาดคิดหรือกลิ่นอาจเกิดขึ้นได้แม้ว่าจะเปลี่ยนชิ้นส่วนในส่วนที่ถูกน้ำท่วมทุกชิ้นแล้ว

เนื่องจากการยกที่ชะงัดน้ำออกให้หมดในการซ่อม สภาพของส่วนที่ถูกน้ำท่วมบางส่วนอาจเสียหายมากกว่าที่เห็นก็เป็นได้ ความเสี่ยงนี้จะเพิ่มมากขึ้นถ้าใช้วิธีการซ่อมแบบชั่วคราว (มาตรการชั่วคราวของการทำความสะอาดและหล่อลื่น) แทนวิธีการซ่อมตามมาตรฐานด้วยการเปลี่ยนชิ้นส่วนใหม่

(1) ขั้นตอนการซ่อมภายใน

ถอดชิ้นส่วนที่ถูกน้ำท่วมทั้งหมดแล้วเปลี่ยนชิ้นส่วน/ทำความสะอาดตามมาตรฐาน สามารถใช้วิธีการซ่อมแบบชั่วคราว

(ทำความสะอาด/หล่อลื่นโดยไม่มีการเปลี่ยนชิ้นส่วน) ได้

ถ้าเป็นความต้องการของลูกค้า

ถ้าเป็นความต้องการของลูกค้า

ในกรณีที่ทำการซ่อมแบบชั่วคราว จำเป็นจะต้องยกเลิกการทำงานของชิ้นส่วน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย (ถุงลมนิรภัย, ABS ฯลฯ เป็นการชั่วคราว) เพื่อป้องกันความบกพร่องที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง



ทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร



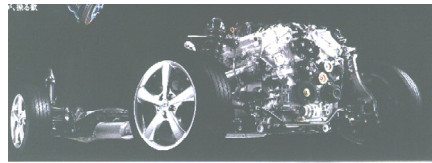
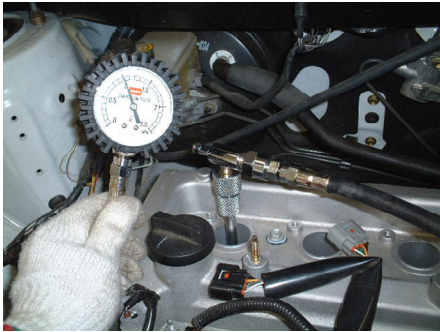
การทำความสะอาดชิ้นส่วน



สถานะความเสียหายของส่วนเข็มขัดนิรภัย

(2) ขั้นตอนการซ่อมเครื่องยนต์

ถ้ารถยนต์วิ่งบนถนนที่มีน้ำท่วม ชิ้นส่วนเครื่องยนต์อาจได้รับความเสียหาย ทำให้ไม่สามารถระบุสภาพที่ละเอียดได้ จนกว่าจะตรวจสอบด้วยการถอดประกอบ กรณีที่แย่ที่สุดคือ ต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์ใหม่



ชิ้นส่วนประกอบ (มอเตอร์สตาร์ท, เครื่องปรับอากาศ, อัลเทอร์เนเตอร์ ฯลฯ) ถูกติดตั้งในตำแหน่งที่ต่ำ

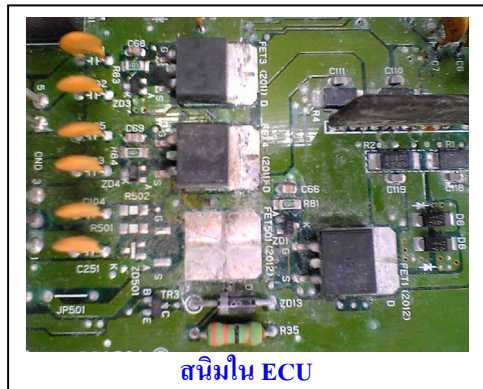
3. ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นหลังการซ่อม

ปัญหาด้านล่างอาจเกิดขึ้นภายหลังส่งคืนรถให้ลูกค้า

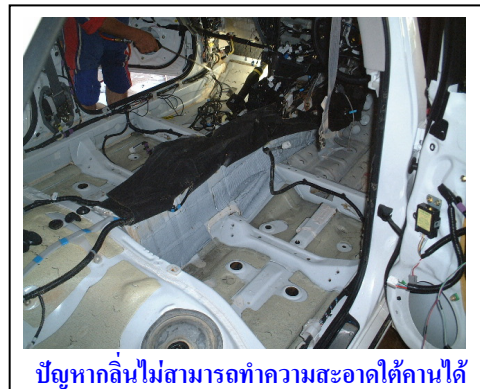
เป็นไปได้เลยที่จะซ่อมรถยนต์ที่ถูกน้ำท่วมให้สมบูรณ์ แม้ว่าเราจะทำการซ่อมอย่างดีที่สุดแล้วก็ตาม ถ้าปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ กรุณาแจ้งให้ลูกค้านำรถยนต์กลับมาที่ศูนย์บริการเพื่อทำการซ่อม

โปรดระลึกว่าลูกค้าจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการซ่อมที่เกิดขึ้นภายหลัง

อาการ	สาเหตุ
เครื่องยนต์สตาร์ทไม่ติด	การเชื่อมต่อไม่ดีเนื่องจากสนิมที่หน้าสัมผัสของชุดมอเตอร์สตาร์ท
เครื่องยนต์เดินเบาไม่เรียบ	สนิมในกล่อง ECU เครื่องยนต์
มีกลิ่นในห้องโดยสารในภายหลังจากซ่อมแซม	ทำความสะอาดชิ้นส่วนภายในไม่ดีพอ
เกิดฝ้าที่กระจกมาตรวัด	ปัญหาของชิ้นส่วนที่ไม่ถูกน้ำท่วมได้รับความชื้น
เบรกมือติด	สนิมที่สายเบรกมือ
มีเสียงดังมาจากห้องเครื่องยนต์	ความเสียหายของลูกปืนเนื่องจากสิ่งสกปรก
กระจกไฟฟ้าทำงานเอง	น้ำเข้าขั้วต่อ



สนิมใน ECU



ปัญหากลิ่นไม่สามารถทำความสะอาดได้ทันที



ปัญหาเกิดขึ้นในส่วนที่ไม่ถูกน้ำท่วม เนื่องจากความชื้น (กระจกมาตรวัดเกิดฝ้า)



ปัญหากลิ่นเป็นการยากที่จะทำความสะอาดแผงหน้าปัดภายในได้อย่างสมบูรณ์

หมายเลขนัด	รถยนต์ถูกน้ำท่วม				
ชื่อลูกค้า					
หมายเลขทะเบียน					
รุ่นปี/รหัส	รุ่นปี				
วงกลมรอบข้อที่ถูกต้อง	มีประกันภัย	มี/ไม่มี	ซ่อม/มีทางเลือกอื่นๆ/เลิกใช้		
	ระดับความเสียหาย	ซ่อมชั่วคราว/ซ่อมทั้งหมด			
	ระดับการจมน้ำ	A	B	C	D
วันที่รับรถ					
วันซ่อมเสร็จ					
พนักงานขาย					
ช่างเทคนิค					
ตรวจเช็ครายการเมื่อซ่อมเสร็จ					
ข้อเสนอแนะการทำงาน	การสั่งอะไหล่	การทำความสะอาด	การทำให้แห้ง	การประกอบ	การตรวจสอบขั้นสุดท้าย

< วางใบนี้ในรถยนต์จนกว่าจะซ่อมเสร็จ >

การยื่นชั้นการช่อมรณต์ที่เสียหายจากน้ำท่วม

เอกสารแนบ (4)

เรียน _____

วันที่

XXX (ชื่อบริษัท)

ผู้รับผิดชอบ: _____

เราได้ทำการช่อมรณต์ของท่านจนเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อให้ไม่มีปัญหาในการจับจ่าย
ถึงแม้ว่าเราจะได้ทำการช่อมอย่างเต็มที่แล้ว แต่ปัญหาที่ไม่คาดคิดก็อาจเกิดขึ้นได้
ดังนั้น กรุณาทำความเข้าใจว่าการช่อมรณต์ให้มีสภาพดังเดิมนั้นทำได้ยาก
ถ้าหากเกิดปัญหาภายหลังการส่งมอบรถ ค่าซ่อมแซมหรือค่าชิ้นส่วนใหม่
ท่านอาจจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

วันที่

ถึง: XXX (ชื่อบริษัท)

ข้าพเจ้าขอรับเงื่อนไขข้างต้น (การยื่นชั้นการช่อมรณต์ที่เสียหายจากน้ำท่วม)

รณต์ที่เสียหาย

ชื่อรุ่น: _____ หมายเลขทะเบียน: _____ หมายเลขตัวถัง: _____

เจ้าของหรือผู้ใช้ (ลายเซ็น) _____

ใบตรวจเช็คการทำงานกับรถที่เสียหายจากน้ำท่วม

เอกสารแนบ (5)

	หมายเลข	รายการ	รายละเอียด	รับผิดชอบโดย			
				สำนักงาน ควบคุม	พนักงาน ขาย	พนักงาน ต้อนรับ	ช่างเทคนิค
ขั้นเริ่มต้น	1	การรับรู้ระดับความเสียหาย	มีการระบุจำนวนรถยนต์ที่เสียหายและระดับความเสียหายหรือไม่				
	2	การสร้างระบบภายใน	มีการจัดตั้งระบบการทำงานภายในหรือไม่				
	3	ความปลอดภัยของที่จอดรถ	ที่จอดรถปลอดภัยหรือไม่				
	4	การจัดหาที่จอดรถ	มีการจัดเตรียมที่จอดรถไว้หรือไม่				
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
ขั้นกลาง	10	การฝึกพนักงาน	มีการฝึกฝนสำหรับขั้นตอนการซ่อมหรือปัญหาภายหลังการซ่อมหรือไม่				
	11	การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ	มีคำอธิบายที่เพียงพอเกี่ยวกับขั้นตอนการซ่อมหรือปัญหาภายหลังการซ่อมให้ลูกค้าฟังหรือไม่				
	12	การทำงานพื้นฐาน	มีระบบการซ่อม (แผนผังการซ่อมรถยนต์) หรือไม่				
	13						
	14						
	15						
	16						
	17						
	18						
	19						
	20						
	21						
ขั้นสุดท้าย	22	ขั้นตอนการทำงาน	มีการอธิบายให้ลูกค้าฟังหรือไม่				
	23	ความปลอดภัยและสุขภาพ	มีการฝึกฝนหรือไม่				
	24	ความปลอดภัยของสิ่งของที่กำลังตากให้แห้ง	มี 4S สำหรับที่สิ่งให้แห้งหรือไม่				
	25	ที่จอดรถ	มีการจัดที่จอดสำหรับรถไว้หรือไม่				
	26						
	27						
	28						
	29						
	30						

จัดทำโดยฝ่าย Domestic Services Field Operation Division (TMC)

โตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น (ประเทศญี่ปุ่น)

แปลโดยงานฝ่ายบริการทางด้านเทคนิค โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย