**QUY TRÌNH XỬ LÝ BẢO HÀNH**

**(ver: 4.0)**

**Hà nội, 2018**

**(Lưu hành nội bộ)**

1. **Phiên bản tài liệu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revision | Date | Nội dung | Người soạn |
| 1.0 | 12/10/2013 |  | Nguyễn Trường Bắc |
| 2.0 | 16/07/2015 |  | Nguyễn Trường Bắc |
| 3.0 | 02/08/2017 |  | Nông Văn Thương |
| 4.0 | 25/07/2018 |  | Nguyễn Tiến Đạt |

1. **Lưu đồ biểu diễn luồng xử lý bảo hành**



* Lưu đồ này biểu diễn việc nhận, xử lý, thông báo với khách hàng và trả bảo hành.
* Các vị trí tham gia vào quy trình này:
  + Bộ phận tiếp nhận bảo hành
  + Nhân viên Quản lý bảo hành
  + Trưởng phòng kỹ thuật
  + Bộ phận nghiên cứu
  + Bộ phận quản lý kho
* *Diễn giải quy trình:*
* Thiết bị bảo hành được khách hàng mang tới sẽ được nhận bởi nhận bởi nhân viên trực tiếp làm việc với khách hàng đó hoặc kế toán hoặc nhân viên lắp đặt mang về từ hiện trường …. Nhân Viên hướng dẫn khách hàng điền đầy đủ thông tin vào mẫu **“*NBH\_yymmdd\_TenKhachHang*”**, được lập 3 bản cứng:
  + Khách giữ một bản (trong trường hợp khách hàng gửi hàng từ xa tới thì lập 2 bản, sau đó thông báo lại cho khách biết là đã nhận được hàng gửi tới và xác nhận lại với khách về các thông tin về số lượng thiết bị và phụ kiện đi kèm).
  + Bộ phận tiếp nhận giữ một bản.
  + Nhân viên nhận bảo hành sẽ giữ một bản (sau khi bộ phận tiếp nhận gửi tới cho bộ phận bảo hành thiết bị và biên bản nhận có vai trò như biên bản bàn giao cho bộ phận bảo hành).
* Nhân viên Bảo hành kiểm tra lỗi của thiết bị để đối chiếu với thông tin mà khách hàng ghi lại và điền thông tin vào file **“*XL\_ddmmyy\_TenKhachHang*”**.
* Kiểm tra thời hạn bảo hành và điều kiện bảo hành của thiết bị để xử lý tiếp nếu có thay thế linh kiện. Lập báo giá: **“*BG\_yymmdd\_TenKhachHang*”**
* Đối với trường hợp cần thay thế thuộc diện bảo hành hoặc đã có xác nhận của khách thì cần lập 2 phiếu xuất kho 1 do NV Quản lý bảo hành giữ và 1 phiếu có chữ ký của NV quản lý Bảo hành để gửi đến bộ phận kho lấy linh kiện.
  + Trên phiếu xuất ghi rõ lý do xuất hàng:
    - “Bảo hành cho thiết bị của *<tên khách hàng/tên cty>*”
    - “Sửa cho thiết bị của *<tên khách hàng/tên cty>*”
* Sau khi gửi báo giá cho khách hàng thì thời gian chờ xác nhận của khách hàng là **2-4 ngày.** Nếu không có xác nhận thì thiết bị phải được trả lại cho bộ phận tiếp nhận để thông báo trả lại hàng cho khách hàng và trên file: ***“XL\_ddmmyy \_khachhang”*** ghi rõ việc khách hàng không đồng ý sửa.
* Để hoàn tất việc bảo hành đối với một khách hoặc một thiết bị thì cần điền đầy đủ thông tin vào file ***“XL\_ddmmyy \_khachhang”***. Update bản mềm lên máy chủ của công ty. Thêm đó là 2 bản cứng trả bảo hành có xác nhận của người quản lý bảo hành: ***“TBH\_ddmmyy \_Khachhang”***.
* Sau đó thiết bị có phiếu trả bảo hành với đầy đủ thông tin và xác nhận sẽ được chuyển cho Bộ phận tiếp nhận bảo hành, Nhân viên tiếp nhận bảo hành sẽ kiểm tra lại thông tin phụ kiện đi kèm thiết bị như đã ghi nhận trong bản nhận bảo hành sao cho đầy đủ rồi xác nhận vào 2 phiếu ***“TBH\_ddmmyy \_Khachhang”***, 1 phiếu sẽ được gửi kèm thiết bị và trả cho khách, 1 phiếu bộ phận bảo hành giữ lại để lưu trữ và đối chiếu.

1. **Trách nhiệm của bộ phận bảo hành.**

* Quản lý trực tiếp đội bảo hành có trách nhiệm cân đối thời gian sửa chữa và bảo hành, thời gian hẹn trả hàng bảo hành cho Khách phải dựa trên chính sách bảo hành của Công ty hoặc hợp đồng hợp tác giữa Công ty và Khách hàng. Trong trường hợp có nhiều thiết bị của nhiều khách hàng cần bảo hành có thể xử lý sớm những thiết bị hỏng nhẹ để gửi lại cho Khách hàng trách việc giữ hàng quá lâu cũng như Khách hàng không thể dùng được thiết bị khi nó hỏng không nặng.
* Quản lý bộ phận bảo hành phải sắp xếp linh kiện hỏng tháo ra từ việc thay thế sửa chữa, bảo hành. Các linh kiện này phải được nhập lại kho tương ứng với phiếu xuất kho mà bộ phận bảo hành giữ và bộ phận kho đã giữ khi xuất hàng.
* Quản lý bộ phận bảo hành phải sắp xếp và nâng cao hiệu suất và chất lượng phục vụ công việc sửa chữa bảo hành đồng thời hỗ trợ Trưởng phòng kỹ thuật trong việc quản lý và kiểm soát chất lượng của sản phẩm.
* Quản lý bộ phận bảo hành có trách nhiệm bảo quản đồ dùng, công cụ phụ vụ cho việc bảo hành nói riêng và trong phòng bảo hành nói chung
* Nghiêm cấm việc tự ý hủy linh kiện, công cụ trong quá trình bảo hành cho dù đã bị hỏng hóc hay còn hoạt động.
* Lập báo cáo hàng tháng về dụng cụ, công cụ đang được sử dụng trong phòng kỹ thuật gửi cho Trưởng phòng kỹ thuật
* Lập các báo cáo số lượng bảo hành hàng tháng tương ứng với từng khách hàng gửi cho Trưởng phòng kỹ thuật.
* Lập các báo cáo số lượng hàng tháng theo chủng loại linh kiện đã thay thế cho khách gửi cho Trưởng phòng kỹ thuật.
* Lập các báo cáo giá đánh giá hàng tháng hoặc hàng quý về chất lượng gia công và chất lượng linh kiện mà các model thiết bị đang sử dụng.
* Hỗ trợ/chuyển giao kỹ thuật cho Khách hàng với yêu cầu của Trưởng phòng kỹ thuật.
* Bảo mật tài liệu của Công ty, không gửi hoặc phát tán thông tin, tài liệu của công ty khi chưa có sự cho phép của Ban lãnh đạo Công ty.
* Ngoài ra bộ phận bảo hành có thể đưa ra các đề xuất xây dựng như bổ sung nâng cấp máy móc trang thiết bị trong phòng, cải tiến quy trình thực hiện để nâng cao chất lượng và hiệu suất làm việc của bộ phận bảo hành.

1. **Một số tiêu chí của bảo hành thiết bị (áp dụng cho tất cả các mã thiết bị)**
   1. ***Trước khi bảo hành***

*Các công việc cần thực hiện:*

* Kiểm tra đầy đủ số lượng thiết bị đã nhận(thiết bị, phụ kiện đi kèm), điền đầy đủ thông tin của thiết bị vào file xử lý bảo hành(bao gồm IMEI, sim, thẻ nếu có).
* Kiểm tra hình thức thiết bị:

+ Kiểm tra vỏ, nắp, decal IMEI thiết bị nếu bẩn thì vệ sinh sạch sẽ, nếu decal bị bong thì dán lại decal mới cho vỏ (dán lại tem, decal trong trường hợp thiết bị còn bảo hành, hoặc theo yêu cầu của khách hàng).

+ Thay hộp thiết bị:

\* Khi mà thiết bị được yêu cầu làm mới nhập kho.

\* Khi mà hộp bị hư hỏng nặng(trầy xước, méo, biến dạng, hoặc vỡ) thì phải báo giá cho khách hàng .

+ Vệ sinh bên ngoài và bên trong hộp đựng thiết bị.

* Kiểm tra mạch PCB:

+ Kiểm tra sơ bộ đảm bảo tem QC không bị rách hay bong.

+ Nếu mạch bị bẩn hay bụi cần vệ sinh sạch sẽ. Khi vệ sinh mạch cần đảm bảo không làm hỏng tem bảo hành, mất tem module trên mạch.

+ Nếu mạch có dấu hiệu lỗi nặng thì chuyển sang mục 4.2 để thực hiện xử lý bảo hành.

***Yêu cầu:*** Số thiết bị nhận đúng tên khách hàng, số lượng, IMEI từ bộ phận tiếp nhận bảo hành.

+ Thiết bị phải được vệ sinh sạch sẽ.

* 1. ***Trong quá trình khi bảo hành***

*Các công việc cần thực hiện:*

* Đảm bảo thực hiện đúng quy trình bảo hành (Mục 2: lưu đồ biểu diễn luồng xử lý bảo hành).
* Điền đầy đủ thông tin vào các File:

+ File xử lý bảo hành: điền đầy đủ thông tin về quá trình xử lý thiết bị(id, ip, port). Ghi rõ lỗi và cách xử lý lỗi vào file xử lý bảo hành.

+ File thay thế linh kiện(nếu thiết bị thay thế linh kiện): ghi đúng rõ số lượng linh kiện vào File thay thế linh kiện.

* Trường hợp thiết bị nâng cấp phần mềm:

+ Ghi rõ phần mềm cũ vào file xử lý bảo hành.

+ Tiến hành nâng cấp phần mềm(phải nâng cấp phần mềm mới nhất, nâng cấp phần mềm khác nếu có yêu cầu của khách hàng hay của trưởng phòng kỹ thuật yêu cầu).

* Trường hợp thay thế linh kiện:

+ Khi thay thế linh kiện cần thay thế đúng linh kiện, đúng vị trí.

+ Khi thay thế xong cần phải vệ sinh sạch sẽ vị trí thay linh kiện mới đảm bảo không còn dính bụi bẩn hay mỡ hàn.

+ Điền đầy đủ số lượng linh kiện, loại linh kiện vào file xử lý bảo hành và file linh kiện thay thế, Linh kiện cũ thì để vào khu vực linh kiện cũ.

***Yêu cầu:*** Thực hiện đúng quy trình, đảm bảo ghi rõ, đầy đủ thông tin, PCB sạch sẽ sau khi bảo hành không còn bụi bẩn hay mỡ hàn.

* 1. ***Khi trả bảo hành***

*Các công việc cần thực hiện:*

* Kiểm tra số lượng đầy đủ và khớp với lúc nhận thiết bị từ bộ phận tiếp nhận bảo hành.
* Kiểm tra đã ghi đầy đủ thông tin vào file xử lý bảo hành và file linh kiện thay thế.
* Thiết bị cần đảm bảo sạch sẽ, decal, tem, ốc, thẻ nhớ.. đầy đủ.
* Kiểm tra IMEI thiết bị và vỏ hộp đựng đã khớp hay chưa.
* Thực hiện trả bảo hành.
* File trả bảo hành cần ghi đầy đủ thông tin trong mẫu file, nếu mà thiết bị nào có thay đổi IMEI thì ghi cả IMEI cũ và IMEI mới vào trong file trả bảo hành.

***Yêu cầu:*** Số lượng khớp với bộ phận tiếp nhận bảo hành, thiết bị sạch sẽ, IMEI trùng khớp, các phụ kiện đi kèm đầy đủ.

1. **Phụ lục: Một số điểm chú ý riêng trong quá trình bảo hành của từng mã thiết bị**

*Ngoài việc đảm bảo hoạt động đầy đủ các tính năng, mẫu mã của thiết bị cần chú ý thêm:*

* 1. **Thiết bị TG102**
* Kiểm tra anten GSM, GPS (Pigtal) đã được vặn chặt, điểm tiếp xúc với anten gắn ngoài phải không bị rỉ sét hay lỗ quá rộng.
* Kiểm tra khay sim và khay thẻ nhớ tránh tình trạng tuột hoặc kẹt sim và thẻ.
* Khi bắt ốc vỏ hộp chú ý: connector, led chuẩn bị trí, không bị nắp che khuất.
  1. **Thiết bị TG102SE và TG007S và NQ899**
* Chú ý tiếng kêu “ vè vè ” có thể phát ra từ do cuộn cảm.
* Khi bắt ốc vỏ hộp chú ý: connector, led chuẩn bị trí, không bị nắp che khuất.
* Điểm tiếp xúc của chân anten với anten gắn ngoài phải không bị rỉ sét hay lỗ quá rộng.
* Kiểm tra khay sim đảm bảo khi tháo lắp sim dễ dàng, không kẹt cứng.
  1. **Thiết bị TG102V**
* Khi bắt ốc vỏ hộp chú ý: tránh để kẹp dây anten, cổng com ngay ngắn và nắp không kênh.
* Kiểm tra khay sim đảm bảo khi tháo lắp sim dễ dàng, không kẹt cứng.
* Connector hàn chắc chắn không cong vênh.
* **Đặc biệt**: Phải kiểm tra GSM kỹ càng trên terminal và giá test.
  1. **Thiết bị TG102LE và TG007X**
* Khi bắt ốc vỏ hộp chú ý: cổng com ngay ngắn và nắp không kênh, còi kêu bình thường.
* Kiểm tra khay sim đảm bảo khi tháo lắp sim dễ dàng, không kẹt cứng.
* Connector hàn chắc chắn không cong vênh, có thể gia cố thêm connector nếu thiết bị đã từng bị lỗi này.
  1. **Thiết bị TG102E**
* Kiểm tra anten GSM được hàn chắc chắn, pin dự phòng không bị phồng
* Kiểm tra khay sim đảm bảo khi tháo lắp sim dễ dàng, không kẹt cứng.
  1. **Thiết bị TG007**
* Khi bắt ốc vỏ hộp chú ý: connector, led chuẩn bị trí, không bị nắp che khuất.
* Điểm tiếp xúc của chân anten với anten gắn ngoài phải không bị rỉ sét hay lỗ quá rộng.
* Kiểm tra khay sim đảm bảo khi tháo lắp sim dễ dàng, không kẹt cứng.

*Hà nội, ngày 25 tháng 07 năm 2018*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Người biên soạn** | **Trưởng phòng kỹ thuật** | **Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Điện Tử & Viễn Thông Việt Nam**  *(Giám đốc phê duyệt)* |