

Hướng dẫn công tác Chẩn đoán bảo hành

Phòng Dịch Vụ Xe Máy
Công ty Honda Việt Nam

NỘI DUNG KHÓA HỌC

1. Quy định bảo hành và lợi ích khi thực hiện bảo hành.
2. Quy định thay thế, gửi phụ tùng, báo cáo về HVN
3. Hướng dẫn đánh giá bảo hành.
4. Hướng dẫn xử lý các trường hợp thường gặp & đặc biệt.

Mục đích của khóa học bảo hành là gì ?

- Tầm quan trọng của công tác giải quyết khiếu nại bảo hành.
- Hướng dẫn các HEAD (đặc biệt là các HEAD mới) trong công tác chẩn đoán bảo hành



PHẦN 1. QUY ĐỊNH BẢO HÀNH & LỢI ÍCH KHI THỰC HIỆN BẢO HÀNH.

1 Quy định bảo hành

- Công ty Honda Việt Nam cung cấp chế độ bảo hành nhằm bảo đảm chất lượng của sản phẩm mà khách hàng đã mua, để phòng ngừa các vấn đề phát sinh do vật liệu hoặc do quá trình sản xuất.
- Công ty Honda Việt Nam cam kết sẽ sửa chữa lại miễn phí các hư hỏng do vật liệu hoặc do sản xuất thông qua các cửa hàng (HEAD) hoặc trung tâm bảo dưỡng và dịch vụ do Honda Việt Nam ủy nhiệm.

2. Mục đích của công tác bảo hành

- Đảm bảo sản phẩm vận hành tốt trong thời gian bảo hành,
- Tạo sự tin tưởng cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm.
- Nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng với HEAD.
- Thu thập thông tin chất lượng là góp phần đóng góp vào quá trình cải tiến ngăn ngừa lỗi phát sinh cho các sản phẩm sau này.

3. Lợi ích khi thực hiện bảo hành

Khi thực hiện tốt và chính xác công tác bảo hành:

- A. Đảm bảo quyền lợi khách hàng.
- B. Gia tăng sự liên lạc của khách hàng và cửa hàng.
- C. Tạo niềm tin cho khách hàng.
- D. Nâng cao doanh số bán hàng.

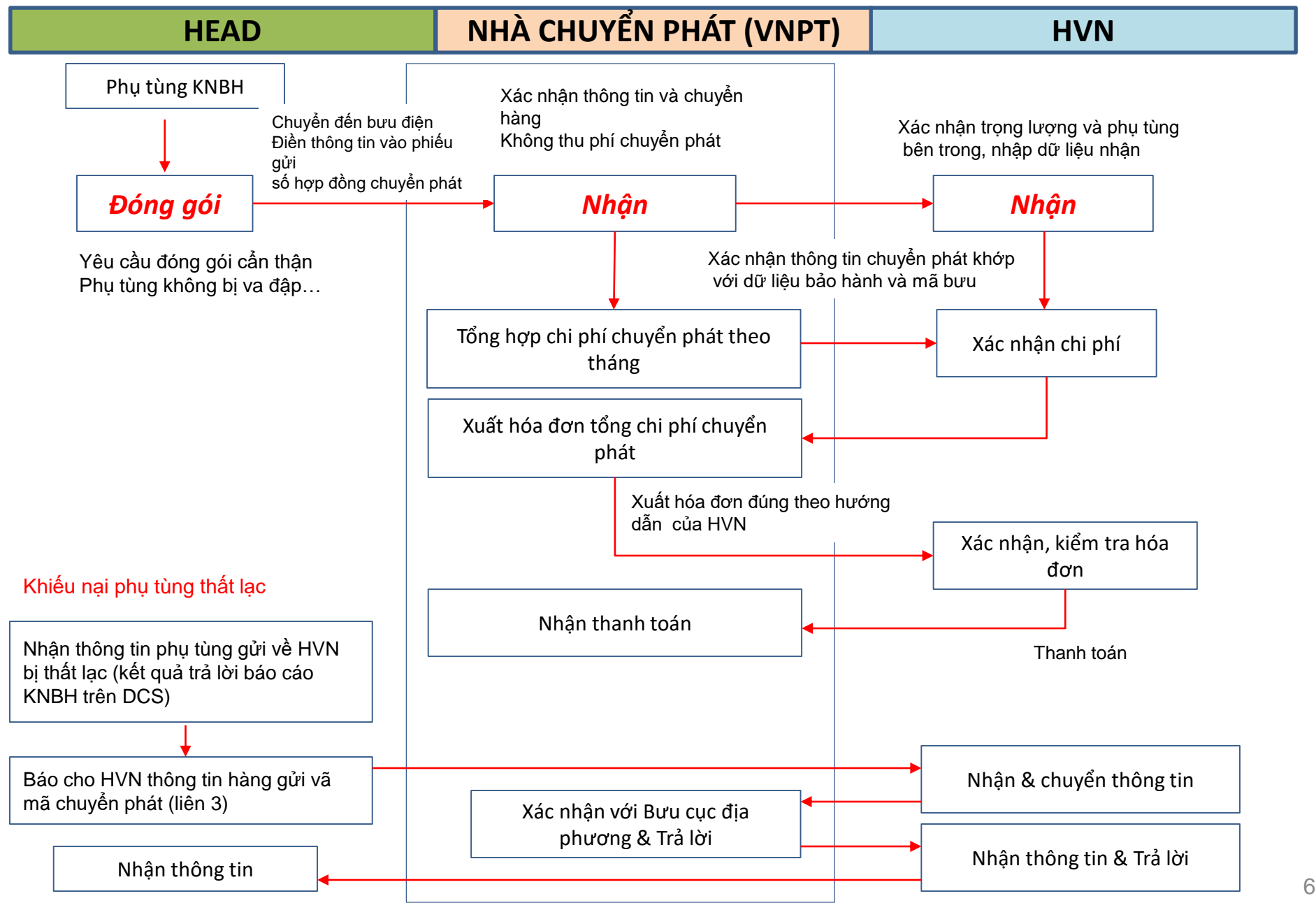
+ Các chi phí được HVN thanh toán khi thực hiện bảo hành đúng:

Khi thực hiện tốt và chính xác công tác bảo hành sẽ mang lại:

- a. Công thực hiện bảo hành (1h=50.000 VND)
- b. Tiền phụ tùng.
- c. 5% phí đặt phụ tùng (Trong trường hợp đặt hàng bảo hành khẩn)

A detailed image of a Honda service order form (HVN) with handwritten information and a red stamp. The form is titled "HVN DỊCH VỤ" and includes fields for customer information, vehicle details, and service work. It features a large red diagonal line across the middle and a red circular stamp at the bottom right.

Phương pháp mới



Phương pháp mới

Công văn và mã hợp đồng khi gửi về phòng dịch vụ khu vực phía bắc

**TỔNG CÔNG TY
BƯU ĐIỆN VIỆT NAM
BƯU ĐIỆN TỈNH VINH PHÚC**

Số: **242** /BDVP-KTNV
V/v bổ sung yêu cầu cung cấp dịch vụ
EMSC cho KHL Công ty Honda Việt
Nam.

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Vinh Phúc, ngày **05** tháng **5** năm **2016**

Kính gửi:

- Các Bưu điện tỉnh, thành phố;
- Công ty CP Chuyển phát nhanh Bưu điện.

Ngày 23/02/2016 Bưu điện tỉnh Vinh Phúc đã ban hành công văn số 97/BDVP-KTNV về việc cung cấp dịch vụ "Thu cước nơi người nhận (EMSC)" cho KHL Công ty Honda Việt Nam. Qua 02 tháng triển khai dịch vụ trên mạng lưới khách hàng có nhu cầu bổ sung một số yêu cầu chuyển phát cụ thể như sau:

1. Sản phẩm chuyển phát:

- Nội dung: **Tài liệu, Phụ tùng xe máy gửi bảo hành.**
- Nơi gửi: Các cửa hàng bán xe và dịch vụ do Honda ủy nhiệm trên cả nước.
- Nơi nhận: Ông/Bà:....., Số điện thoại:.....

Phòng dịch vụ xe máy - Công ty Honda Việt Nam, phường Phúc Thắng, thị xã Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc.

- Đơn vị tham gia cung cấp dịch vụ:
 - + Đơn vị nhận gửi: Các Bưu điện tỉnh, TP trên toàn quốc.
 - + Đơn vị phát: Bưu điện thị xã Phúc Yên Vĩnh Phúc.
- Mã hợp đồng: **28C 1217 001PY.**

- Đầu mối liên hệ: bà Lê Thị Mai Hương – Giám đốc Bưu điện thị xã Phúc Yên, Vĩnh Phúc – Điện thoại: 0912.940.989.

2. Yêu cầu nhận gửi:

- Các cửa hàng bán xe và dịch vụ do Honda ủy nhiệm tự đóng gói bưu gửi và mang đến điểm Bưu điện gần nhất để gửi.
- Người gửi phải điền đầy đủ thông tin trên bưu gửi và vận đơn E1, lưu ý ghi rõ số hợp đồng **28C 1217 001PY** trên vận đơn E1 và bưu gửi.
- Nhân viên Bưu điện nơi nhận gửi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng: kiểm tra, hướng dẫn khách hàng cách gói bọc, cách ghi các thông tin trên vận đơn E1 và bưu gửi.

- Đối với các bưu gửi có chứa nội dung: **chất bột, chất lỏng, hàng điện tử (pin, ắc qui...), trên phiếu gửi và tờ khai BLD phải kê khai đầy đủ số lượng và chủng loại hàng. Ngoài ra trên phiếu gửi yêu cầu người gửi phải ghi cam kết: "Chấp nhận vận chuyển bưu gửi bằng đường bộ nếu không đi được bằng đường hàng không".**

- Nhân viên Bưu điện hoàn thiện các nội dung cần thiết, thể hiện đầy đủ chính xác trọng lượng bưu gửi, cước phải thu lên vận đơn và bưu gửi để tiện cho việc thanh toán đối soát.

- Giao liên 3 của phiếu gửi cho khách hàng.

- Không thực hiện thu tiền cước của người gửi đối với bưu gửi sử dụng dịch vụ EMSC.

Thời gian thực hiện: **Từ ngày 10/05/2016 đến hết ngày 31/12/2017.**

Việc chấp nhận, khai thác và đối soát doanh thu sản lượng đối với bưu phẩm EMSC được thực hiện theo quy định tại công văn số 752/NV ngày 18/08/2009 của Công ty CP Chuyển phát nhanh Bưu điện.

Bưu điện tỉnh Vinh Phúc xin thông báo đến Quý Bưu điện tỉnh, thành phố được biết và hỗ trợ Bưu điện tỉnh Vinh Phúc trong việc cung cấp dịch vụ đến khách hàng.

Trân trọng././u

Nơi nhận:

- Như trên;
- BD TX Phúc Yên;
- Lưu: VT, KTNV.



Lê Đình Tuyển

Công văn và mã hợp đồng khi gửi về phòng dịch vụ khu vực phía nam

TỔNG CÔNG TY
BƯU ĐIỆN VIỆT NAM
BƯU ĐIỆN TỈNH VINH PHÚC

Số: **28** /BDVP-KTNV
V/v bổ sung yêu cầu cung cấp dịch vụ
EMSC cho KHL Công ty Honda Việt
Nam.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Vinh Phúc, ngày **28** tháng 5 năm 2016

Kính gửi:

Các Bưu điện tỉnh/thành phố;
Công ty CP Chuyển phát nhanh Bưu điện.

Bưu điện tỉnh Vinh Phúc đã ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ "Thu cước nơi người nhận (EMSC)" với KHL Công ty Honda Việt Nam. Để giúp đơn vị cung cấp dịch vụ đến khách hàng, Bưu điện tỉnh Vinh Phúc kính đề nghị các Bưu điện tỉnh/thành phố và Công ty CP Chuyển phát nhanh Bưu điện phối hợp thực hiện chấp nhận dịch vụ EMSC đối với bưu gửi có nội dung cụ thể sau:

1. Sản phẩm chuyển phát:

- Nội dung: **Tài liệu, hàng hóa.**
- Nơi gửi: Các cửa hàng bán xe và dịch vụ do Honda ủy nhiệm trên cả nước.
- Nơi nhận: Ông/Bà:....., Số điện thoại:.....

Phòng dịch vụ xe máy - Công ty Honda Việt Nam – Chi nhánh Hồ Chí Minh – Tầng 8, ZenPlaza, 54-56 Nguyễn Trãi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh.

- Đơn vị tham gia cung cấp dịch vụ:
 - + Đơn vị nhận gửi: Các Bưu điện tỉnh, TP trên toàn quốc.
 - + Đơn vị phát: Công ty CP Chuyển phát nhanh Bưu điện.
- Đơn vị chịu trách nhiệm thanh toán: Bưu điện thị xã Phúc Yên Vĩnh Phúc.
- Mã hợp đồng: **28C 1217 002PY.**

2. Yêu cầu nhận gửi:

- + Bưu cục chịu trách nhiệm thanh toán: bà Lê Thị Mai Hương – Giám đốc Bưu điện thị xã Phúc Yên, Vĩnh Phúc – Điện thoại: 0912.940.989.
 - + Bưu điện tỉnh: bà Bùi Thị Đậu – Chuyên quản BCCP – Điện thoại: 02113.846122 – 0914.694.787.
- 2. Yêu cầu nhận gửi:**
- Các cửa hàng bán xe và dịch vụ do Honda ủy nhiệm tự đóng gói bưu gửi và mang đến điểm Bưu điện gần nhất để gửi.

- Nhân viên Bưu điện nơi nhận gửi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng: kiểm tra, hướng dẫn khách hàng cách gói bọc, cách ghi các thông tin trên vận đơn E1 và bưu gửi.

* Lưu ý:

- Người gửi phải điền đầy đủ thông tin trên bưu gửi và vận đơn E1: ghi rõ mã đại lý, số hợp đồng **28C 1217 002PY.**
- Đối với các bưu gửi có chứa nội dung: **chất bột, chất lỏng, hàng điện tử (pin, ắc qui...), trên phiếu gửi và tờ khai BLD phải kê khai đầy đủ số lượng và chủng loại hàng.** Ngoài ra trên phiếu gửi yêu cầu người gửi phải ghi cam kết: **"Chấp nhận vận chuyển bưu gửi bằng đường bộ nếu không đi được bằng đường hàng không".**
- Đơn vị chấp nhận phải thể hiện dấu dịch vụ EMSC trên vận đơn E1 và bưu gửi đồng thời nhập đúng, nhập đủ mã hợp đồng trên PM BCCP. Trường hợp đơn vị chấp nhận không thực hiện ghi và nhập đủ mã hợp đồng và đóng dấu EMSC theo quy định, Bưu điện tỉnh Vinh Phúc không chịu trách nhiệm thanh toán tiền cước bưu gửi.
- Nhân viên Bưu điện hoàn thiện các nội dung cần thiết, thể hiện đầy đủ chính xác trọng lượng bưu gửi, cước phải thu lên vận đơn và bưu gửi để tiện cho việc thanh toán đối soát.
- Giao liên 3 của phiếu gửi cho khách hàng.
- Không thực hiện thu tiền cước của người gửi đối với bưu gửi sử dụng dịch vụ EMSC.

3. Đối soát, thanh toán:

- Hàng tháng, Bưu cục phát thống kê bưu gửi EMSC của người nhận và lập Bảng chi tiết có xác nhận của người nhận (**Mẫu theo file đính kèm**).
- + Liên hệ: chị Lê Thị Kim Dung – Phòng Dịch vụ xe máy, công ty Honda Việt Nam, tầng 8, Zenplaza, 54-56 Nguyễn Trãi, quận 1, Tp. Hồ Chí Minh. Số điện thoại: 0913 923 009.
- Ngày 03 tháng tiếp theo Bưu cục phát gửi file excel vào địa chỉ mail: phucyen.bdvp@vnpost.vn để thông báo cho Bưu điện TX Phúc Yên Vĩnh Phúc. Bưu điện TX Phúc Yên có trách nhiệm kiểm tra số liệu, chậm nhất ngày 05 có thông tin phản hồi để Công ty CP Chuyển phát nhanh xuất hóa đơn cho Bưu điện TX Phúc Yên theo thông tin sau:
 - + Tên đơn vị: Bưu điện thị xã Phúc Yên
 - + Địa chỉ: Khu 5, xã Tiền Châu, thị xã Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc
 - +MST: 2500291840
- Hóa đơn kèm Bảng kê chi tiết gửi về địa chỉ: Bưu điện thị xã Phúc Yên Vĩnh Phúc.

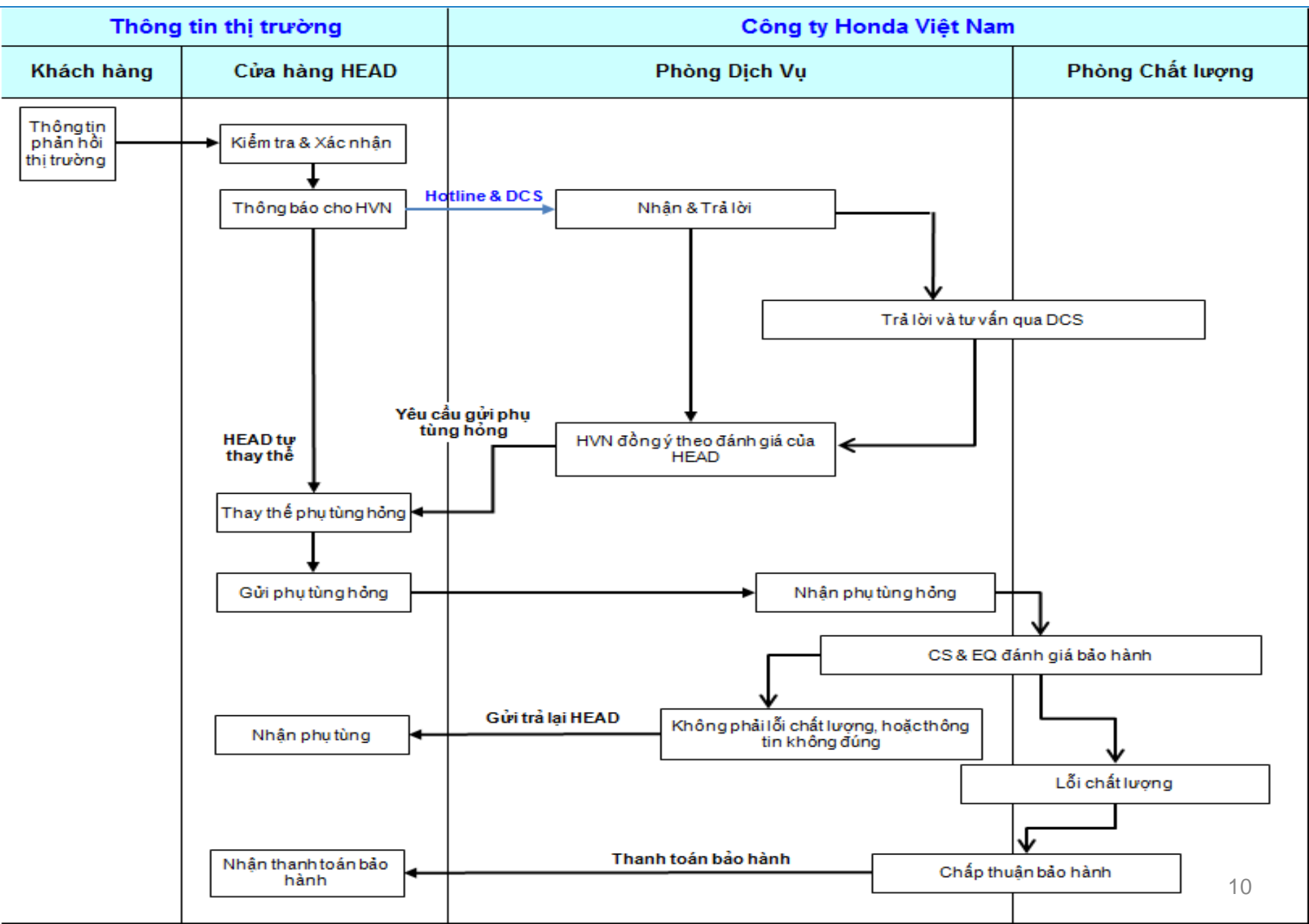
Thông tin địa chỉ gửi, nhận và mã hợp đồng HEAD in và dán ngoài hộp phụ tùng

FROM: HEAD
KHU 5, XÃ TIỀN CHÂU, THỊ XÃ PHÚC YÊN
TỈNH VĨNH PHÚC
TEL: 02113.873555 – HẠNH

Mã hợp đồng khi gửi về
phòng dịch vụ khu vực
phía bắc

EMS C: 28C – 1217 – 001PY

TO: NGUYỄN VĂN A . TEL:
PHÒNG DỊCH VỤ XE MÁY, CÔNG TY HONDA VIỆT NAM
PHƯỜNG PHÚC THẮNG, THỊ XÃ PHÚC YÊN, TỈNH VĨNH
PHÚC



LẬP BÁO CÁO KỸ THUẬT & THỰC HÀNH LẬP BÁO CÁO

Phòng Dịch Vụ
Công ty Honda Việt Nam

2.1 CÁCH LẬP BÁO CÁO KỸ THUẬT TRÊN MẠNG DCS :

Dealer Communication System

Phụ tùng	Dịch vụ	Lái xe AT	Kế toán	Hệ thống
	Trà cứu thông tin khóa học nhân viên			
Lịch sử hệ thống khóa học	Thông tin khóa học			Nhập vào BVN
Thông báo chính thức				
<ul style="list-style-type: none">22/11/2012: HEAD Kim các học sinh22/11/2012: Nhận nhập HEAD Animes22/11/2012: Nội dung V 3321/11/2012: HEAD New ngày mai21/11/2012: THÔNG BÁO KHÓA 47 TẠI TP. HCM20/11/2012: Hệ thống IT ngày mai20/11/2012: Kế hoạch kiểm tra đầu đọc mã vạch19/11/2012: HEAD Animes16/11/2012: HEAD Tân mai	Tài liệu kỹ thuật			
	Thông tin kỹ thuật Honda			TGT cho sự cười trẻ thơ" dành cho
	Thông tin phụ tùng			HEAD Phát Triển 1 và hệ thống
	Báo cáo dịch vụ			tháng 12 năm 2012 của phòng dịch
	Dụng cụ và Thiết bị			
	Khiếu nại bảo hành			
	Thông tin kỹ thuật Honda - New			56 quản lý báo cáo kỹ thuật
	Báo cáo dịch vụ - New			gửi báo cáo kỹ thuật
	Khiếu nại bảo hành - New			Số báo cáo triệu hồi
	Chứng nhận bảo hành			Danh sách báo cáo triệu hồi
	CNBN & KTOC-New			VN cho tháng 11, 2012
	Hệ thống thông báo KTOC			AD Honda 2
	Kiểm tra đầu đọc mã vạch			RE
	Sửa chữa thông thường			mình mẫu "ATGT cho sự cười trẻ thơ"
	SMARTID			

Hướng dẫn thực hành lập báo cáo kỹ thuật trên DCS

Gửi BCKT

Số SBH

Mã số cửa hàng *

88888

Mã số báo cáo

88888-1511-002

Loại xe *

Số khung *

(Phải nhập đủ 17 ký tự, ví dụ: RLHHC12398Y000009)

Số máy *

(Phải nhập đủ 13 ký tự, ví dụ: JC35E-0000001)

Ngày mua xe

Ngày xảy ra sự cố *

Ngày sửa chữa

Số Km đã đi

Hiện tượng

(Nhỏ hơn 3000 ký tự)

Kết quả chẩn đoán

(Nhỏ hơn 3000 ký tự)

Biện pháp giải quyết

(Nhỏ hơn 3000 ký tự)

Chưa có ảnh

Chọn file ghi âm

Minh họa

Upload file ghi âm

Upload ảnh

☒ Có kèm phụ tùng

Phụ tùng chính

(Chú ý mã phụ tùng không chứa dấu "-" ví dụ: 06430GCE305)

Mã số

Tên phụ tùng

Mã hư hỏng

tra cứu Số lượng 1

Số ngày còn bảo hành

730

Số Km còn bảo hành

24000

Phụ tùng kèm theo

	Mã số	Tên phụ tùng	Số lượng
			1

Thêm Xóa

Người gửi báo cáo *

Nguyễn Văn B

Kỹ thuật trưởng - Họ Tên

TER

Số điện thoại

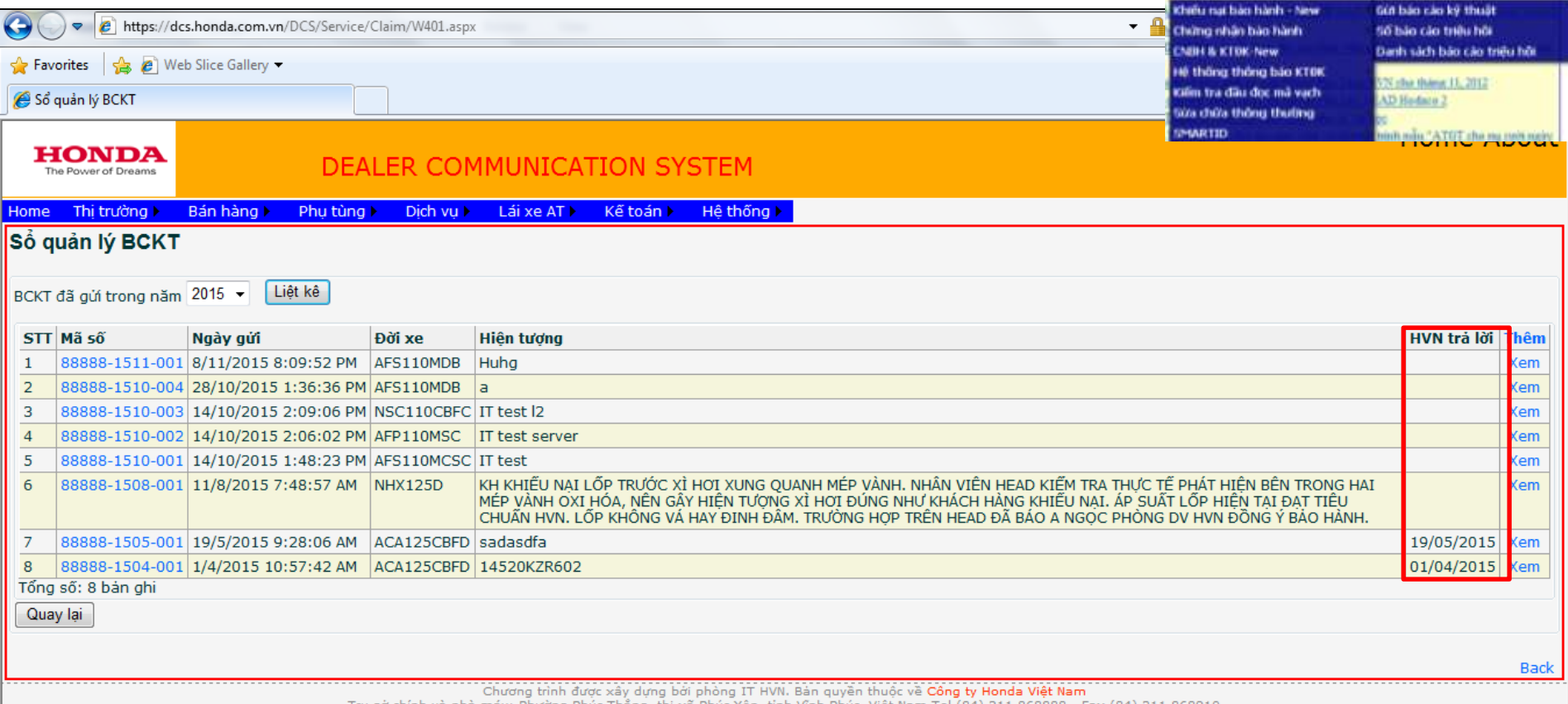
12213

Quay lại

Gửi

Vào DCS / Dịch vụ / Báo cáo dịch vụ / Xem trả lời

Màn hình hiển :



Các Báo Cáo Kỹ Thuật trong năm được liệt kê trong trang này. Cột **Trả lời** hiện ngày giờ Honda Việt Nam trả lời báo cáo của cửa hàng. Để trống là Honda Việt Nam chưa trả lời.

Click chuột vi tính vào dòng nội dung màu xanh dương của cột **Hiện tượng** để xem lại nội dung báo cáo và phần trả lời của Honda. Màn hình hiện :

Hà số báo cáo

11903-1506-001

Ngày gửi báo cáo

23/08/2015

Mã số của hãng

11903

Loại xe

ACA125CBFD

Số khung

RLHJF4605DY321105

Số máy

JF40E-420173B

Ngày mua xe

26/08/2013

Ngày sửa chữa

22/08/2015

Download file ghi âm

Download

Họ và tên kỹ thuật trưởng

BUI XUÂN NAM

Số điện thoại kỹ thuật trưởng

Số ngày còn BH phụ tùng chính

72

Số Km còn BH phụ tùng chính

13800

Ngày VQ_OPP

13/08/2013

Ngày xảy ra sự cố

15/08/2015

Số Km đã đi

10200

Hiện tượng

Khách hàng khiếu nại xe đi có tiếng kêu to ở bộ láp.

Kết quả chẩn đoán

Cửa hàng tiến hành kiểm tra đồng như khách hàng khiếu nại bộ láp sau bị hỏng .Xe không có hiện tượng vào nước.
[U] Lo Xem phụ tùng

Phụ tùng chính

Mã số

23411KZR800

Tên phụ tùng

Trục sơ cấp

Mã hư hỏng

009

Số lượng

1

Maker

1109

☐ Phụ tùng toàn cầu

Phụ tùng kèm theo

Mã số	Tên phụ tùng	Số lượng
23421KZR800	Trục thứ cấp	1
23430K27V00	Trục giảm tốc	1
23422KWN900	Bánh răng trục thứ cấp 53răng	1

Người gửi báo cáo

Chữ Thị Hồng

Phân loại báo cáo kỹ thuật

Vấn đề đã được ghi nhận

☐ Đã có QIC

Số QIC

☒ Lỗi mới

☐ Cần làm QIC

Mã số trả lời

Vấn đề đã được ghi nhận

Honda VN hồi đáp

☒ HVN chấp thuận bảo hành dựa trên kết quả đánh giá và thông tin của Head

☐ Vui lòng gửi gấp phụ tùng hỏng về Phòng Dịch vụ (Anh Nguyễn Văn Hải)

☒ Vui lòng giữ phụ tùng tại cửa hàng để sau này gửi cùng với phụ tùng bảo hành khác của tháng đó (Theo hướng dẫn công tác bảo hành của HVN)

☐ Vui lòng giải quyết theo sửa chữa thông thường

☐ Thông tin chưa đầy đủ, xin vui lòng cung cấp thêm:

☐ Những sửa chữa trước

☐ Điều kiện sử dụng

☐ Kết quả đo đạc của phụ tùng hỏng

☐ Hướng dẫn khác

BCKT HVN nhận được

Căn cứ vào phần

Honda Việt Nam hồi đáp

được chọn vào mục nào, cửa hàng sẽ thực hiện theo hướng dẫn của HVN : cửa hàng sẽ xử lý hư hỏng


theo bảo hành hay sửa chữa thông thường, gửi gấp phụ tùng hỏng về Honda Việt Nam .

Nếu phần **Honda Việt Nam** hồi đáp yêu cầu : **Thông tin chưa đầy đủ, xin vui lòng cung cấp thêm** thì cửa hàng điền thêm thông tin rồi bấm **Gửi đi**

Các lưu ý khi thực hiện báo cáo kỹ thuật

- Hiện trạng:
- HEAD không làm báo cáo kỹ thuật hàng ngày.
 - Báo cáo kỹ thuật không đầy đủ thông tin.

ảnh họa



☒ Có kèm phụ tùng

Phụ tùng chính

Mã số Tên phụ tùng Mã hư hỏng Số lượng Maker

☐ Phụ tùng toàn cầu

Phụ tùng kèm theo

Mã số	Tên phụ tùng	Số lượng
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Phụ tùng chính

Mã số Tên phụ tùng Mã hư hỏng Số lượng Maker

☐ Phụ tùng toàn cầu

Phụ tùng kèm theo

Mã số	Tên phụ tùng	Số lượng
<input type="text" value="22121K56N01"/>	<input type="text" value="Ly hợp trung tâm thứ cấp"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="22350K56N01"/>	<input type="text" value="Đĩa ép ly hợp"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="22321KWW742"/>	<input type="text" value="Đĩa sắt ly hợp"/>	<input type="text" value="4"/>

Trường hợp 1:
Báo cáo sai mã hư hỏng
trên báo cáo kỹ thuật và
báo cáo khiếu nại

Trường hợp 2:
Báo cáo không đúng phụ
tùng chính Phụ tùng
chính là phụ tùng lỗi, PT
phụ là PT bị ảnh hưởng.

Trường hợp 3:
Ghi đầy đủ số điện thoại
của kỹ thuật trưởng.
(cập nhật mới nhất từ
HEAD).

HONDA

The Power of Dreams

DEALER COMMUNICATION SYSTEM

Home

Thi trường

Bán hàng

Phụ tùng

Dịch vụ

Lái xe AT

Kế toán

Hệ thống

Trả lời BCKT

Mã số báo cáo

Ngày gửi báo cáo

Mã số của hãng

Lái xe

Số khung

Download file ghi âm

Họ và tên kỹ thuật trưởng

Số điện thoại kỹ thuật trưởng

Số ngày còn BH phụ tùng chính

Số Km còn BH phụ tùng chính

HONDA

The Power of Dreams

DEALER COMMUNICATION SYSTEM

Home

Thi trường

Bán hàng

Phụ tùng

Dịch vụ

Lái xe AT

Kế toán

Hệ thống

Trả lời BCKT

Mã số báo cáo

Ngày gửi báo cáo

Mã số của hãng

Lái xe

Số khung

Download file ghi âm

Họ và tên kỹ thuật trưởng




Số điện thoại kỹ thuật trưởng

Số ngày còn BH phụ tùng chính

Số Km còn BH phụ tùng chính

Các lưu ý khi thực hiện báo cáo kỹ thuật

+ Báo cáo miêu tả rõ ràng

Hiện tượng	<div>XE CHẠY BÌNH THƯỜNG THẤY CHẢY DẦU PHÍA DƯỚI CỤM MÔTƠ MÁY ĐỂ.</div>
Kết quả chẩn đoán	<div>QUA KIỂM TRA THẤY HIỆN TƯỢNG NHƯ TRÊN,ĐÃ VỆ SINH LẠI VÀ THỰC HIỆN CÁC BƯỚC KT THEO HƯỚNG DẪN TRÊN HỘI THẢO KỸ THUẬT DÙNG BỘT TRẮNG XỊT VÀO VỊ TRÍ CHẢY DẦU ĐÃ ĐƯỢC VỆ SINH,CHẠY THỬ KHOẢNG 6KM KIỂM TRA LẠI THẤY DẦU MỚI TỤM RA THẤM VÀO BỘT TRẮNG TẠI VỊ TRÍ PHỐT O,KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG BÌNH THƯỜNG PHỐT O HỒNG.</div>
Biện pháp giải quyết (Việt)	<div>XIN THAY PHỐT O.</div>
Biện pháp giải quyết (Anh) <small>(Nhỏ hơn 2000 ký tự)</small>	
Minh họa	<div><div></div><div></div></div>
Phụ tùng chính	<div><input checked="" type="checkbox"/> Có kèm phụ tùng</div>

→ Dẫn đến HVN hiểu không rõ và trả lời không chính xác

+ Các thông tin cần cung cấp khi làm báo cáo kỹ thuật:

- Tiểu sử sửa chữa, phụ kiện, quá trình kiểm tra, xác nhận
- Khu vực cụ thể hư hỏng, đính kèm hình ảnh (hình rõ ràng)

Chụp hình gửi báo cáo kỹ thuật

Cung cấp thông tin về HVN theo 2 cách:

- Báo cáo kỹ thuật.
- Techline (Đường dây nóng)

Trong các trường hợp khẩn cấp hay lỗi khó xác định cần gửi thông tin về HVN các thông tin cần cung cấp như sau:

+ Thông tin:

1. Mã số HEAD; Loại xe: ; Số khung: ; Số máy
2. Ngày mua: ; Số km:
3. Hiện tượng:
4. chẩn đoán kiểm tra sơ bộ:

+ Các hình nên chụp khi gửi về HVN: Trước khi chụp hình cần đánh dấu vị trí bị sự cố.

1. Chụp toàn cảnh xe
2. Số km
3. Chụp bên ngoài khu vực sự cố
4. Chụp cận cảnh khu vực sự cố (khoảng 3 tấc)
5. Chụp ảnh các khu vực nghi ngờ



Hình 1: Chụp toàn cảnh xe.



Hình 2: Chụp số km.



Hình 4: Chụp cụ thể nguyên nhân rò rỉ dầu.



Hình 3: Chụp khu vực chảy dầu.

THỰC HÀNH LẬP KHIẾU NẠI BẢO HÀNH (BÁO CÁO TRƯỜNG HỢP)

Phòng Dịch Vụ
Công ty Honda Việt Nam

Để thuận tiện cho việc theo dõi, giải quyết khiếu nại khách hàng và làm Báo cáo Khiếu nại Bảo hành,

cửa hàng nên lập Sổ theo dõi Khiếu Nại / Khiếu Nại Bảo Hành theo mẫu :

Thông tin xe:	Đời xe:		Tên cửa hàng:	
	Số khung:			
	Số máy:		Ngày	
	Ngày mua:			
	Số km:			

GIẤY NHẬN BẢO HÀNH

1. Các biện pháp bảo hành

2. Thời gian bảo hành

Phụ tùng có sẵn tại HEAD

☐ Có

☐ Không

Ngày thay thế phụ tùng:

Ngày đặt hàng phụ tùng:

Ngày nhận phụ tùng:

Ngày thay thế phụ tùng:

3. Tình trạng của xe sau khi bảo hành (Ngày:)

4. Ý kiến của khách hàng

Xác nhận đồng ý của khách hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Khách hàng đồng ý rằng, khoảng thời gian thay thế phụ tùng nói trên là khoảng thời gian dự tính. Trong trường hợp xảy ra các sự kiện khách quan, HEAD có quyền chủ động thay đổi Thời gian bảo hành.

Khách hàng

HEAD

Mẫu mới

SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI / KHIẾU NẠI BẢO HÀNH

Ngày khách khiếu nại :

Tên khách hàng :

Địa chỉ :

Điện thoại :

Loại xe : Số khung : Số máy :

Số km đi được :

Khiếu nại về việc :

Mẫu cũ

Biện pháp giải quyết của cửa hàng :

Phụ tùng : ☐ Có sẵn ☐ Không có phụ tùng

Ngày đặt phụ tùng bảo hành khẩn :

Ngày dự định nhận được phụ tùng bảo hành khẩn :

Ngày thực tế nhận được phụ tùng bảo hành khẩn :

Ngày gọi điện thoại mời khách hàng đến thay thế :

Ngày thực tế thay thế phụ tùng bảo hành :

Thông tin dành cho Báo cáo Khiếu nại bảo hành :

Ngày mua xe : Ngày xảy ra sự cố : Ngày sửa chữa :

Tên phụ tùng	Mã số phụ tùng	Số lượng	Giá Honda bán cho cửa hàng chưa thuế VAT	Giá bán lẻ	Thời gian sửa chữa

Ghi chú :

Xác nhận của khách hàng
(dành cho trường hợp xe khách hàng được thay thế bảo hành hoặc được Cửa hàng giải quyết đặc biệt)

Tên và chữ ký khách hàng

Tên và chữ ký khách hàng

Số SBH	<input type="text"/>		
Mã số cửa hàng	<input type="text" value="88888"/>	Mã số KNBH	<input type="text" value="88888-1506-004"/>
Mã BCKT nếu có	<input type="text"/>	Liệt kê theo tháng:	<input type="text" value="06/2015"/>
Loại xe *	<input type="text"/>		
Số khung *	<input type="text"/>	(Phải nhập đủ 17 ký tự, ví dụ: RLHHC12398Y000009)	
Số máy *	<input type="text"/>	(Phải nhập đủ 13 ký tự, ví dụ: JC35E-0000001)	
Ngày mua xe	<input type="text"/>	Ngày xảy ra sự cố *	<input type="text"/>
Ngày sửa chữa *	<input type="text"/>	Số Km đã đi	<input type="text"/>

Tên khách hàng	<input type="text"/>				
Địa chỉ khách hàng	<input type="text"/>				
Mô tả sự cố và triệu chứng <i>(Nhỏ hơn 3000 ký tự)</i>	<div><div></div></div>				
<input checked="" type="checkbox"/> Có kèm phụ tùng	<input type="checkbox"/> KNBH đặc biệt				
Phụ tùng kèm theo	(Chú ý mã phụ tùng không chứa dấu "-" ví dụ: 06430GCE305)				
Mã số	Tên phụ tùng	Số lượng	Giá	Giờ FRT	
Phụ tùng chính	Mã hư hỏng(*): <input type="text"/>	Tra cứu , Mã sửa chữa:		<input type="text"/>	<input type="button" value="Thay thế"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="button" value="Nhập Acquy"/>
Phụ tùng liên quan					
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>		
			<input type="button" value="Thêm"/>	<input type="button" value="Xóa"/>	
Tổng tiền phụ tùng/Số giờ sửa chữa			<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Định mức chi phí(%) / Giá tiền công/Giờ			<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="50,000"/>	
Tổng tiền phụ tùng/Tổng tiền công			<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tổng tiền phụ tùng + Tổng tiền công			<input type="text"/>		
Người gửi báo cáo *	<input type="text" value="Nguyễn Văn B"/>				

20

Gửi phụ tùng về HVN theo từng ngày.
HEAD lập khiếu nại bảo hành trên DCS, sau 5 ngày xem kết quả trả lời từ HVN.

HEAD lập báo cáo khiếu nại bảo hành

Mã số của hãng	1801B	Số điện thoại kỹ thuật trường	
Loại xe	ANC125E	Số ngày còn BH phụ tùng chính	493
Số khung	RLHUP5102DY113191	Số Km còn BH phụ tùng chính	22895
Số máy	JF51E-0113135	Ngày VQ_CPF	13/10/2014
Ngày mua xe	28/10/2014	Ngày xảy ra sự cố	22/06/2015
Ngày sửa chữa	00/00/0000	Số Km đã đi	1105
Hiện tượng	Khách hàng khiếu nại xe khó nổ, hụp ga, đi ỳ máy, không bốc.		
Kết quả chẩn đoán	Cửa hàng tiến hành kiểm tra thấy hiện tượng khó tăng tốc khi động cơ nguội (sáng ra hoặc để nguội máy hẳn).		
Biện pháp giải quyết (Việt)	Cập nhật phần mềm cho SCM.		
Biện pháp giải quyết (Anh)	(Nhỏ hơn 2000 ký tự)		

Gửi p/t về HVN



HONDA VIỆT NAM

TỔNG KẾT PHỤ TÙNG KHIẾU NẠI BẢO HÀNH

THÁNG	NĂM
-------	-----

KINH GỬI : CÔNG TY HONDA VIỆT NAM

PHÒNG DỊCH VỤ

NGÀY BÁO CÁO :

MÃ SỐ CỦA HÀNG hoặc TRUNG TÂM BẢO DƯỠNG & DỊCH VỤ :

TÊN và ĐỊA CHỈ CỦA HÀNG hoặc TRUNG TÂM BẢO DƯỠNG & DỊCH VỤ

1. CHÚNG TÔI XIN GỬI CÁC PHỤ TÙNG HƯ HỎNG CỦA CÁC MÃ SỐ KHIẾU NẠI BẢO HÀNH SAU :

2. CHÚNG TÔI KHÔNG THỂ GỬI CÁC PHỤ TÙNG HƯ HỎNG CỦA CÁC MÃ SỐ KHIẾU NẠI BẢO HÀNH SAU BỒI NHỮNG LÝ DO ĐƯỢC NÊU RA DƯỚI ĐÂY :

MÃ SỐ KHIẾU NẠI	LÝ DO

Xin vui lòng gửi đến Công ty Honda Việt Nam Bảng Tổng Kết này kèm theo các phụ tùng hư hỏng của các Khiếu nại Bảo Hành

CỦA HÀNG hoặc TRUNG TÂM BẢO DƯỠNG & DỊCH VỤ được ủy nhiệm

Ký tên và đóng dấu

Thông tin khách hàng:			Thông tin sản phẩm		Cửa hàng HEAD	
Tên			Model		HEAD nhận	
Tuổi			Ngày mua		HEAD bán	
ĐT			Ngày sử dụng		Chờ ký khách hàng	
Địa chỉ			Số km	km		
			Số khung			

1) Nội dung khách hàng phản ánh:

2) Điều kiện sử dụng: Khoảnh khắc cầu trả lại nên đúng nhất hoặc ghi vào phần "Thích" nếu không có câu trả lời đúng

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Thời gian Thời gian xảy ra sự cố? (Đã điền thời gian xảy ra sự cố?)	Vào lúc này: _____ Hơn xảy ra: _____
2	Trình trạng xe là?	Chạy đều Tăng tốc Giảm tốc Dừng lại. Tay phanh Đạp cò thắng - Ngồi Động cơ đang ở trạng thái: _____
3	Trình trạng số dụng cụ Sau khi lên xe, xe phát âm gì có lạ không?	Tốc độ khi xảy ra sự cố: _____ (km/h) Phát âm khi chạy được: _____ (gây) Phát âm khi xe chạy được: _____ (khi)
4	Tần suất lỗi trung?	Hàng ngày - Hàng tuần - Hàng tháng Số lần trong một ngày: _____ lần Quãng đường số dụng cụ trung bình: _____ km
5	Điều kiện đường là?	Hàng thôn hay trên phố: _____ Khác: _____
6	Thời tiết Thời tiết lúc đó như thế nào?	Thời tiết nắng - Có mưa Nhiệt độ bên ngoài: _____ Khác: _____
7	Sử dụng Xe đã kiểm tra sửa chữa trước đây?	HEAD - Chi người Tư vấn: Tên HEAD: _____
8	Khi xảy ra sự cố bạn xử lý như thế nào?	Tự xử lý ra sự cố: Chạy vào ổ gà trên đường: Và chạm vào chân trên đường: Khác: _____
9	Nguyên nhân sự cố?	Trình trạng lái xe: Lái bình hay quá ngược ngạo? _____ Bảo hiểm người bắt thông tin: _____ Ánh sáng quay phim khi xảy ra sự cố? _____ Cơ quan chức năng có xác nhận / lập biên bản? _____
10	Thông tin sự cố?	
11	Thông tin khác?	

3) Kiểm tra xác nhận: Cửa hàng vui lòng cung cấp thông tin của nhân trực tiếp?

STT	Câu hỏi	Kết quả xác nhận
1	Kết quả kiểm tra trực tiếp với khách hàng?	
2	Kết quả xác nhận tại hiện trường?	
3	Chụp ảnh quay phim?	
4	Thu thập thông tin từ công an hay các cơ quan liên quan?	

Cửa hàng vui lòng đính kèm thêm thông tin
Tổng kết phụ tùng khiếu nại trong những kiện
hàng gồm nhiều những phụ tùng khác để
tránh việc thất thoát hoặc nhầm lẫn



Thông tin phỏng vấn khách hàng dùng
phỏng vấn khách hàng cho các trường hợp
đặc biệt.

Head gửi phụ tùng về không làm Báo Cáo Khiếu Nại Bảo Hành (Báo Cáo Trường Hợp)



Phụ tùng HEAD không làm báo cáo trường hợp



frmW420 - Tiếp nhận

☐ Tìm theo mã số KNBH

☐ Tìm theo mã đại lý

☒ Tìm theo thông tin xe

Mã số KNBH

Mã số đại lý

Loại xe

Số khung

Số máy

Mã phụ tùng

☐ Liệt kê KNBH không kèm phụ tùng hỏng

☒ Chưa nhận đủ phụ tùng

☐ Đã nhận đủ phụ tùng

Cập nhật ngày nhập phụ tùng từ Excel

Liệt kê

Khiếu nại bảo hành

Stt	Số KNBH Head	Mã đại lý	Tên đại lý	Đời xe	Số khung	Số máy	Ngày VQ_OFF
-----	--------------	-----------	------------	--------	----------	--------	-------------

Tổng số: Chi tiết

Phụ tùng

Stt	Mã phụ tùng	Tên phụ tùng	Số lượng	Ngày nhận	Ngày giao QC	Người QC nhận	Trước khi sạc	Điện áp(V)	OK	LO
-----	-------------	--------------	----------	-----------	--------------	---------------	---------------	------------	----	----

Tổng số: ☐ Cùng ngày giao 27/03/2018

Giao QC Hủy giao QC

Thêm phụ tùng treo

DS Phụ tùng treo

Đóng

Xác nhận

☒ Cùng ngày XN 27/03/2018

Hủy xác nhận

Nhập Acquy

Xuất file excel

HVN không có dữ liệu và thông tin về phụ tùng đó

2. Hướng dẫn xem đánh giá của HVN

- Gửi phụ tùng về HVN theo từng ngày.
- HEAD lập khiếu nại bảo hành trên DCS và sau 1 - 5 ngày HEAD vào xem HVN để nhận phụ tùng cho khiếu nại chưa.

Dealer Communication System

Thông tin khách hàng

Thông tin dịch vụ

Thông tin phụ tùng

Thông tin L&A

Tin nhắn

file gửi kèm(xlsx/172kb)

Phòng ban/HEAD:

Kính gửi Quý HEAD,
Chúng tôi xin gửi lại Quý HEAD lịch đào tạo 2 khóa học CR trong tháng 03 này. Quý HEAD vui lòng xác nhận lại giúp chúng tôi danh sách đăng ký theo địa chỉ email: cr@honda.com.vn trước ngày 08 tháng 03 (trừ)

Soạn tin|Nhận được|Đã gửi

NHỮNG TRƯỜNG HỢP HVN THIỆN CHÍ (ĐÁNH GIÁ KHÔNG PHẢI NGUYÊN NHÂN DO CHẤT LƯỢNG- HVN chỉ thiện chí)			
MÃ KHIẾU NẠI	SỐ KHUNG	SỐ MÁY	LÝ DO
14060-1708-001	RLHKF2507GY088362	KF25E-0008168	Rung giật tốc độ thấp
15032-1708-001	RLHKC2605GY225674	KC26E-1074437	Xiết quá lực gây hỏng vòng bi
14060-1708-003	RLHJF4221FY022219	JF42E-1022294	Do sử dụng
14060-1708-004	RLHJF5806EY617982	JF58E-0503754	Nước vào bên trong
14060-1708-008	RLHJF4511FY754627	JF45E-0778414	Nước vào bên trong
14060-1708-010	RLHJF3319DY398387	JF33E-0478527	Quá hạn bảo hành
14060-1708-011	RLHKF143FY005900	KF14E-0105945	Nước hóa chất tác động
14060-1708-013	RLHJF3301CY622189	JF33E-0287117	Quá hạn bảo hành
14060-1708-014	RLHHC1219DY757668	HC12E-5757794	Nước hóa chất tác động
14060-1708-016	RLHJF330XCY157931	JF33E-0157950	Quá hạn bảo hành
14044-1708-002	RLHJF4516FY848339	JF45E-0907077	Rung giật tốc độ thấp
10005-1708-001	RLHJF4519FY828005	JF45E-0879385	Xước dọc trục phước
39007-1708-012	RLHJF5806EY539929	JF58E-0425693	Do sử dụng rửa xe. Nước vào bên trong gây đứt
07003-1708-001	RLHJF5806EY863785	JF58E-0863818	Do sử dụng rửa xe. Nước vào bên trong gây đứt
38029-1708-005	RLHJF5807EY596740	JF58E-0482476	Do sử dụng rửa xe. Nước vào bên trong gây đứt
50009-1708-001	RLHJF7315GY000880	JF74E-0000885	Xiết quá lực gây hỏng vòng bi
52008-1708-002	RLHJF580XEY583450	JF58E-0469203	Do sử dụng rửa xe. Nước vào bên trong gây đứt
52008-1708-003	RLHJA3208EY068801	JA32E-1150978	Do sử dụng rửa xe. Nước vào bên trong gây đứt
15016-1708-002	RLHJF4513FY105749	JF45E-0717888	Sủi sơn do tác động của hóa chất

Các HEAD vào Menu dịch vụ để xem HVN đã nhận được phụ tùng với số khiếu nại đó chưa. Với trường hợp Head không vào xem tình trạng phụ tùng gửi về HVN đã nhận chưa, sau thời gian 1-5 ngày HEAD không có khiếu nại gì coi như số báo cáo đó HEAD chưa gửi phụ tùng về HVN.

Số máy: JF24E-0839751
Ngày mua xe: 06/02/2013
Ngày sửa chữa: 06/12/2014
Tên khách hàng: NGUYỄN THỊ LAN ANH
Địa chỉ khách hàng: ĐAI TỬ - ĐAI KIM, QUẬN HOÀNG MAI, HÀ NỘI

Ngày này xe sử: 08/12/2014
Số Km đi đi: 14090

Bảng kê báo cáo độ hỏng hóc động:
Còn hàng kiểm tra dây cồng to mét nhẩy bị đứt xoắn đầu dưới cách hộp bánh cũng khoảng 02cm.
Kiểm tra chỉ tiêu phụ tùng còn nguyên trạng không bị ngoại lực nào động.

☒ Có kèm phụ tùng

☐ Nhận đầu nối

Thông tin HEAD gửi

Phụ tùng kèm theo

Mã số	Tên phụ tùng	Số lượng	Giá	Giá PRY
Phụ tùng chính	Hệ hử hỏng: 011	BI GIÁN GIÓ TR1	Mã sửa chữa: Thay thế	
446300GE940	Dây cồng to mét	1	39,700	3
Phụ tùng liên quan			0	
Tổng tiền phụ tùng/Số giờ sửa chữa			39700	3
Định mức chi phí(%) / Giá tiền công/Giờ			8	50,000

Phụ tùng đã nhận

STT	Mã phụ tùng	Tên phụ tùng	Ngày nhận	Ghi chú
1	38110KWWB21	Còi xe	08/01/2018	

HVN duyệt

Ngày duyệt:

Kết quả:

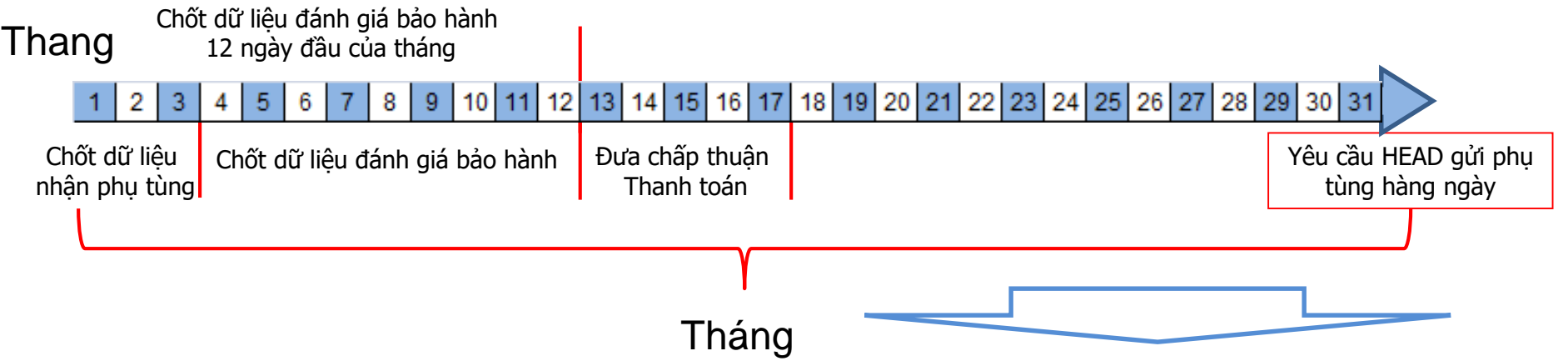
Ghi chú:

Xem kết quả thanh toán

24

1. Hướng dẫn về gửi phụ tùng & xem đánh giá của HVN

* Số ngày từ khi kết thúc sửa chữa tại HEAD đến khi HVN nhận được phụ tùng mất khoảng 5 ngày. Với quãng thời gian dài như vậy cũng trực tiếp gây ảnh hưởng đến thời gian đánh giá phụ tùng, cũng như thời gian trả lời thông tin bảo hành cho HEAD bị chậm trễ, Vậy HVN yêu cầu HEAD gửi phụ tùng bảo hành hàng ngày.



- Sau khi HEAD gửi phụ tùng về HVN, từ khi HVN nhận phụ tùng HEAD gửi về khoảng 5 ngày sau HEAD có thể xem kết quả đánh giá của HVN trên DCS, không có lý do từ chối HEAD xem như HVN đang bảo hành.
- Với những một số phụ tùng điện (bình điện, ECM) hoặc những phụ tùng khó đánh giá như (trục cơ, vách máy) có thể thời gian đánh giá dài hơn do phải lắp ráp và gửi đi nhà cung cấp để kiểm tra.
- 12 ngày đầu của tháng mới HVN sẽ đưa chấp thuận thanh toán tạm thời. Nhưng đối với một số lỗi đặc biệt, có thể có thay đổi so với kết quả thanh toán cuối cùng.

HEAD gửi phụ tùng nhưng HVN không nhận được:

- **Vấn đề:**
 - HEAD gửi phụ tùng nhưng HVN trả lời không nhận được.
 - HEAD gửi nhiều phụ tùng nhưng **có phụ tùng HVN nhận được và không nhận được ???**

- **Phân tích lý do:**
 - HEAD làm sai ?
 - Bưu điện làm sai ???
 - HVN kiểm tra sót ???

- **Đối sách :**
 1. Làm báo cáo KNBH ngay khi gửi phụ tùng
 2. Sau khi gửi phụ tùng về HVN 3,4 ngày HEAD vào kiểm tra trên DCS xem HVN đã nhận được phụ tùng.
 3. Gửi phụ tùng đúng thời gian HVN quy định
 4. Phải có danh sách phụ tùng hỏng gửi về (Theo mẫu đính kèm)
 5. Lưu giấy tờ gốc tại HEAD

1. Thảo luận các vấn đề khó khi lập báo cáo Kỹ thuật & báo cáo Khiếu nại bảo hành

VD: + HEAD lập báo cáo kỹ thuật và khiếu nại bảo hành chưa biết chọn mã hư hỏng như nào ?
+ Phụ tùng bị từ chối sai mã, HEAD chưa biết cách tra và lấy mã như nào cho đúng ?



HƯỚNG DẪN CHẨN ĐOÁN BẢO HÀNH

Phòng Dịch Vụ
Công ty Honda Việt Nam

1. Điều kiện bảo hành

Xe của HVN cần thỏa mãn các điều kiện sau đây trước khi được thực hiện bảo hành:

1. Xe còn trong thời hạn bảo hành bao gồm cả thời gian sử dụng và quãng đường đi được.
2. Không có dấu hiệu tháo lắp, sửa chữa hay tác động bên ngoài.
3. Phụ tùng chính hiệu của Honda Việt Nam.
4. Không lắp thêm bất kỳ phụ kiện nào gây ảnh hưởng đến các chi tiết được bảo hành (Vd. Hệ thống điện gắn thêm phụ kiện, lắp đặt hoặc độ xe).
5. Phải có sổ bảo hành hoặc thẻ bảo hành.
6. Các điều kiện khác tham khảo ở trang chính sách bảo hành.



2. Các bước chẩn đoán bảo hành

Bước 1: Những việc cần làm khi nhận khiếu nại chất lượng xe của khách hàng:

- Kiểm tra sổ bảo hành so sánh với số khung số máy trên xe xem còn trong thời gian bảo hành hay không?
- Kiểm tra sổ bảo hành xem dữ liệu sửa chữa trước đó.

Bước 2: Kiểm tra đánh giá:

- **Kiểm tra bằng mắt:** quan sát tổng thể toàn bộ xe (Đánh giá xem có bị va chạm hay tác động bên ngoài)
- **Phỏng vấn khách hàng:** Rất quan trọng cho việc xác nhận hư hỏng: (Sử dụng linh hoạt phương pháp 5W/2H)
 - Điều kiện sử dụng: Trước khi có hư hỏng xảy ra...
 - Tiền sử sửa chữa của xe lúc trước (Nếu có)
 - Mẫu phỏng vấn (Tham khảo trang bên).
- **Kiểm tra bằng dụng cụ:** Các chi tiết cần và liên quan đến việc bảo hành phải được đo đạc bằng dụng cụ chuyên dùng: thước cặp, đồng hồ so...
- **Kiểm tra phụ tùng chính hiệu thông qua:**
 - Ngày tháng sản xuất của chi tiết tương ứng ngày tháng sản xuất xe.
 - Các dấu hiệu nhận dạng chi tiết theo hướng dẫn.
 - Kiểm tra đối chiếu với xe mới hoặc trong kho. (tham khảo thông tin trong HTKT hoặc liên hệ trực tiếp phòng dịch vụ)

Ghi chú với các lỗi không chắc chắn HEAD cần thực hiện việc lắp đổi giữa chi tiết OK và NG

3. Những hạng mục không bao gồm trong bảo hành:

1. Hư hỏng do điều kiện sử dụng.
2. Phụ tùng hao mòn tự nhiên (hao mòn do thời gian sử dụng- Tham khảo sổ bảo hành).
3. Những hiện tượng xảy ra mà HVN đánh giá bình thường không ảnh hưởng đến chất lượng và sự hoạt động của xe.

Hao mòn tự nhiên trong quá trình sử dụng:

Hạng mục	Tên phụ tùng	Dạng hư hỏng
ĐỘNG CƠ	Tất cả các gioăng & vòng đệm	Nguyên nhân hư hỏng theo mục (h)
	Bugì	Điện cực bị mòn, vỡ sứ cách điện
	Lọc xăng	Tắc (nghẹt) do bụi bẩn
	Đĩa và bộ ly hợp	Bị mòn theo thời gian sử dụng
	Guốc văng ly hợp sơ cấp	Bị mòn theo thời gian sử dụng
	Các ống nổi	Nứt theo thời gian sử dụng
KHUNG	Chổi than mô-tơ đề	Mòn tự nhiên
	Dây phanh, dây le	Kết cứng do không sử dụng thường xuyên
	Dây công tơ mét	Đứt gãy do có tác động từ ngoài
	Lốp (vỏ) xe	Mòn, hư hỏng do ngoại vật
	Xăm	Mòn, hư hỏng do ngoại vật
	Má phanh (thắng)	Mòn tự nhiên
	Nhông, đĩa, xích tải	Hư hỏng, hao mòn theo thời gian sử dụng
	Lọc gió	Bẩn hoặc hư hỏng do vệ sinh không đúng cách
	Các chi tiết xi mạ	Rỉ sét hoặc đổi màu
	Các chi tiết sơn	Sùi sơn hoặc phai màu
HỆ THỐNG ĐIỆN	Các chi tiết cao su & nhựa	Nứt vỡ do hoá chất hoặc tác động bên ngoài
	Bóng đèn	Đứt, hỏng theo thời gian sử dụng
	Cầu chì	Đứt, hỏng theo thời gian sử dụng
	Bình điện	Hư hỏng, hao mòn theo thời gian sử dụng Sạc không theo tiêu chuẩn

Stt	Phụ tùng
1	Bugì
2	Lưới lọc dầu máy
3	Lọc gió
4	Lưới lọc xăng
5	Đĩa ly hợp
6	Má phanh
7	Guốc phanh
8	Xích tải
9	Nhông tải (đĩa xích)
10	Dây đai, bi văng ly hợp
11	Săm, lốp
12	Bóng đèn
13	Cầu chì
14	Chổi than, cổ góp mô-tơ đề
15	Gioăng đệm
16	Chi tiết cao su
17	Các loại khác tương tự như mô tả trên đây

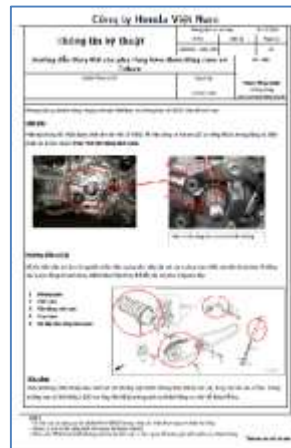
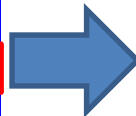
Stt	Loại phụ phẩm, dầu mỡ
1	Dầu động cơ
2	Dầu phanh
3	Dầu truyền động cuối
4	Dung dịch làm mát
5	Dung dịch bình điện
6	Các loại dầu mỡ khác
7	Các loại khác tương tự như mô tả trên đây

- Rỉ sét hoặc oxy hoá của các chi tiết xi mạ
- Những phụ kiện và các sửa đổi mà chi tiết đó không phải phụ tùng Honda chính hiệu.
- Hư hỏng do sử dụng không đúng cách hoặc do hậu quả của các tai nạn.
- Hư hỏng do dùng xe để đua hay trong những trường hợp tương tự.
- Hư hỏng do sử dụng các phụ tùng, hoặc dầu nhớt không chính hiệu.
- Hư hỏng do thay đổi cơ cấu hoạt động của xe.
- Hư hỏng trong khi kiểm tra hoặc sửa chữa ở những nơi không phải là CỬA HÀNG hoặc TRẠM DỊCH VỤ được ủy nhiệm.
- Phai màu tự nhiên của các lớp sơn, các lớp mạ crom, niken và bọc đệm.

HTI & SERVICE NEWS

Dealer Communication System			
Phụ tùng	Dịch vụ	Lái xe AT	Kế toán
 Lái xe tiết kiệm nhiên liệu	 Thông tin khóa học Đăng ký học viên Tra cứu thông tin khóa học nhân viên	 Thêm đồ y kiện	 Tìm kiếm
Thông báo chính thức			
Bản tin Bán Hàng & Văn		Bản tin Dịch Vụ	
<ul style="list-style-type: none"> 11/04/2017: Thông báo 08/04/2017: THÔNG TIN 05/04/2017: Khảo sát ý 05/04/2017: THÔNG BÁO 03/04/2017: THUỞNG H 		<ul style="list-style-type: none"> Upload thông tin đào tạo các khóa học nhân viên Tài liệu kỹ thuật Thông tin kỹ thuật Honda Thông tin phụ tùng Bảo cáo dịch vụ Dụng cụ và thiết bị Khiếu nại bảo hành Chứng nhận bảo hành Thông tin kỹ thuật Honda - New Bảo cáo dịch vụ - New Khiếu nại bảo hành - New CNBH & KTBK-New Sửa chữa thông thường Phân quyền upload offline Danh sách phụ tùng còn bảo hành SmartID 	
Upload thông tin đào tạo các khóa học nhân viên		Danh sách HTI đã phát hành	

Họ và tên	Chức vụ	Đơn vị	Loại văn bản	Ngày ban hành	Nội dung
Danh sách HTI					
HTI phát hành trong năm: <input type="text" value="2017"/> <input type="button" value="Lọc lại"/>					
STT	Số HTI	Ngày Phát hành	Nội dung		
1	24/MH-SGD 2017-008	15/08/2017	Không lập phụ lục bổ sung chính sách		
2	24/MH-SGD 2017-003	23/06/2017	Lưu ý điều chỉnh căn lệ giá		
3	24/MH-HTI 2017-008	03/04/2017	Hướng dẫn việc xử lý khiếu nại POG mua sắm pm		
4	24/MH-HTI 2017-007	18/06/2017	Yêu cầu căn cứ các buổi họp hệ thống cam và lập không cam đúng theo sơ đồ phân công		
5	24/MH-HTI 2017-004	26/05/2017	Thông tin xử lý phụ tùng trường hợp khiếu nại lần 2 và những phụ tùng không đúng theo sơ đồ phân công		
6	24/MH-HTI 2017-005	26/05/2017	Yêu cầu bổ sung các việc cần nhận biên bản đúng địa chỉ và xử lý hợp lệ biên bản		
7	24/MH-SGD 2017-002	09/05/2017	Hướng dẫn hướng dẫn thực thi		
8	24/MH-HTI 2017-004	23/04/2017	Yêu cầu chấp hành các nội dung phụ tùng hư hỏng lập biên bản các kỹ thuật và báo cáo trưởng hợp		
9	24/MH-HTI 2017-003	21/04/2017	Yêu cầu kiểm tra chính xác biên bản phụ tùng		
10	24/MH-HTI 2017-002	22/03/2017	Hướng dẫn biên bản xử lý các nội dung các kỹ thuật và xử lý hợp lệ biên bản		
11	24/MH-HTI 2017-001	14/02/2017	Nhận đăng phụ tùng đúng cam và xử lý		
12	24/MH-SGD 2017-001	08/02/2017	Về biên bản xử lý các nội dung		



Giới thiệu HTI-SER

Thông tin Kỹ Thuật: Lưu tại cửa hàng
(Không dành cho khách hàng xem)

Thông tin Dịch Vụ: Dán tại vị trí dễ nhìn
dành cho kỹ thuật và khách hàng xem

Honda Vietnam Company Ltd.,

Thông tin kỹ thuật Honda

Customer Service department

17-01-2018

HTI no

QSC no

Page no

2HVN HTI 2018 01

1/1

Hướng dẫn nhận dạng đúng mã số phụ tùng còi (kèn) và tăng cam.

Model: Winner 150, LEAD 125, Future, Sh, Sh model, Wave 110, Air Blade, Vision

Người lập

Nhà sản xuất

Phạm Hồng Quân

Trưởng phòng

Dịch vụ khách hàng xe máy

Phòng dịch vụ khách hàng công ty Honda Việt Nam xin thông báo tới HEAD vấn đề như sau:

+

Vấn đề về còi xe:

Gắn đầy HVN có nhận được nhiều khiếu nại bảo hành từ HEAD. Sau khi kiểm tra chúng tôi thấy có một số trường hợp mã số phụ tùng trong báo cáo sai khác so với mã phụ tùng ghi trong sách phụ tùng mã HVN đã gửi cho quý HEAD. Để tránh bị nhầm lẫn khi làm báo cáo, quý HEAD có thể tham khảo bảng phân biệt như ở dưới đây:

STT	Bộ xe	Loại xe	Mã số phụ tùng	Tên nhà cung cấp	Ghi chú		
1	LEAD	NH0125, NH0125 G	38110K12901	MITSUBA	Có chữ MITSUBA dập trên chi tiết		
			38110KWW401				
2	LEAD	NH0125 I	38110K12V01				
3	FUTURE	AFS125 MSF MSF CSF CSF	38110KTM851	K,SOURCE	Có chữ Ksource dập trên chi tiết		
4	AIR BLADE	ACA125CBF G	38110K2V31				
5	WINNER	FS150F G	38110KSGV01				
6	SH	SH125ADH,SH150ADH,SH125DH,SH150DH	38110KWW821				
	WAVE 110	AF110SRH,AF110SR, AF110DRH, AF110CSRH, AF110RMDH, AF110MDH, AF110MDH, AF110AC3H, NBC110MDG					
	SH Model	APK125H					
	VISION	NBC110CBH					

+

Vấn đề về tăng cam:

Một số phụ tùng bị mờ mất dấu chấm sơn (màu cam/màu đen) nên HEAD không biết phụ tùng đó có KPP hay KRE. Với các trường hợp này HEAD có thể tham khảo số máy áp dụng dưới đây để biết được mã số phụ tùng đúng.

STT	Bộ xe	Loại xe	Số máy áp dụng	Mã số phụ tùng	Ghi chú
1	WINNER	FS150F-G	Từ KC26E 1000005 ~ KC26E 1034539	14520KPP701	Loại có dấu chấm sơn màu cam
2			Từ KC26E 1034540 ~	14520KRG01	Loại có dấu chấm sơn màu đen

Ghi chú:

Trong quá trình thực hiện nếu có gì khó khăn, HEAD vui lòng gọi cho đường dây nóng của phòng dịch vụ để được hướng dẫn.

Chú ý

Tại liệu này sẽ được nội bộ nhân hỗ trợ HEAD trong công tác chẩn đoán nguyên nhân hư hỏng.

Không có giá trị khi phát hành bên ngoài hệ thống Honda.

Nhân viên HEAD tuyệt đối không phát tán tài liệu này ra bên ngoài để tránh gây hiểu nhầm cho khách hàng.

Thời gian lưu trữ: 10 năm

Honda Vietnam Company Ltd.,

Thông tin dịch vụ Honda

Customer Service department

05-02-18

Service News

QSC no

Page no

2HVN SER 2018 02

1/1

Lưu ý liên quan đến vấn đề lắp ráp các phụ kiện kim loại, nhựa trên xe Honda LEAD 125, AIR BLADE

Model: AIR BLADE, LEAD 125

Người lập

MOIG

Phạm Hồng Quân

Trưởng phòng

Dịch vụ khách hàng xe máy

Phòng dịch vụ khách hàng công ty Honda Việt Nam xin thông báo tới HEAD vấn đề như sau:

Vấn đề


Khi thực hiện khảo sát chất lượng đòi xe LEAD 125 mới và AIR BLADE 125 mới chúng tôi có ghi nhận được một số trường hợp khách hàng phản nản về tiếng kêu rung rê khu vực đồng cơ và phía sau khi chạy xe hoặc không mở được khóa yên

Kết quả xác nhận:

1. Trên xe khách hàng lắp phụ kiện kim loại ở tại vị trí ốp ống xả lỏng lẻo, ốc vít bắt lệch, lệch => khi chạy xe phát sinh tiếng kêu rê.


2. Lắp bộ quây (bộ bảo vệ bằng Inox) làm ảnh hưởng đến việc mở khóa yên.

Ốp ống xả



Vị trí vít bị lỏng

Lắp quây inox



Lắp quây inox bảo vệ làm khó mở khóa yên

Khuyến cáo:

Khi có khách hàng khiếu nại liên quan đến tiếng kêu trên xe. Ví dụ như: bộ xe, kết nước tản nhiệt, đầu xe,... hoặc có lỗi liên quan đến việc khó mở khóa yên thì cần kiểm tra sự ảnh hưởng của các chi tiết phụ kiện mà khách hàng lắp thêm (nếu có)

Lưu ý:

Nếu có vấn đề gì khó khăn HEAD vui lòng liên hệ với Phòng dịch vụ khách hàng xe máy để được hướng dẫn thêm.

Chú ý

Tại liệu này sẽ được nội bộ nhân hỗ trợ HEAD trong công tác chẩn đoán nguyên nhân hư hỏng.

Không có giá trị khi phát hành bên ngoài hệ thống Honda.

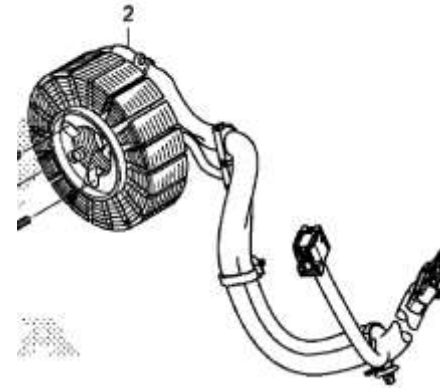
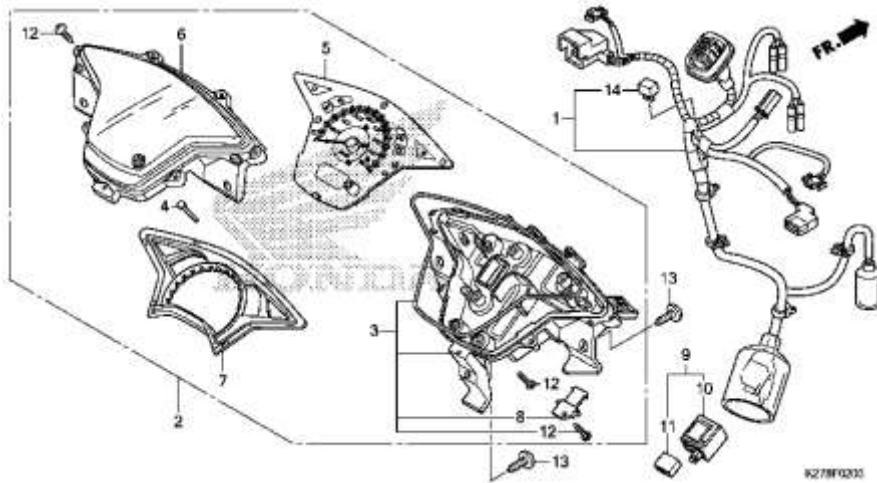
Nhân viên HEAD tuyệt đối không phát tán tài liệu này ra bên ngoài để tránh gây hiểu nhầm cho khách hàng.

Thời gian lưu trữ: 10 năm

ĐÁNH GIÁ PHỤ TÙNG

Phòng Dịch Vụ
Công ty Honda Việt Nam

Thảo luận về thay thế phụ tùng.



Thay thế phụ tùng như hai hình trên là đúng hay sai?

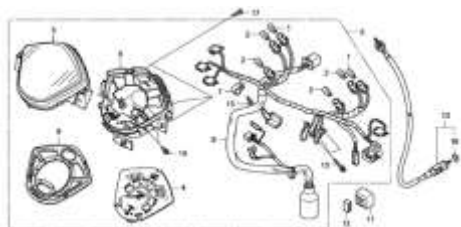
Thay thế phụ tùng:

- Quy định: HVN sẽ tiến hành thay thế phụ tùng hỏng theo cụm chi tiết.

Cụm chi tiết: Tham khảo trong sách catalog phụ tùng.

Quy định: Không tháo cụm chi tiết kiểm tra trong mọi trường hợp

Thay đúng



Thay cụm đồng hồ



Thay cụm giảm sóc sau

Thay sai



Thay cụm đồng hồ



Thay cụm giảm sóc sau + Tháo chi tiết

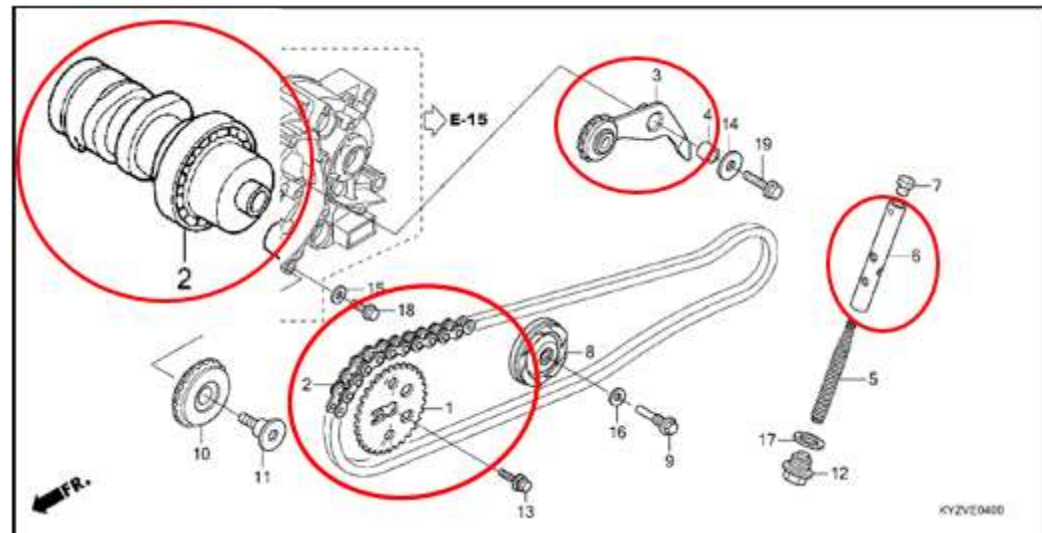
1. Thay thế phụ tùng với trường hợp mòn bánh tì cần tăng cam xe Future

A. Thông báo

Với hiện tượng mòn bánh tì của cần tăng cam xe Future, HEAD thực hiện thay thế bảo hành tất cả các phụ tùng sau:



1. Nhông cam
2. Xích cam
3. Cần tăng xích cam
4. Trục cam
5. Bộ đẩy cần tăng xích cam



B. Lưu ý

HVN sẽ từ chối bảo hành với tất cả các trường hợp không thay thế đủ các phụ tùng như đã hướng dẫn. Chi tiết, HEAD tham khảo trong **HTI 2016 018**

Thảo luận đóng gói phụ tùng bảo hành



1



2



3

Đóng gói như vậy là đúng hay sai ?

Đóng gói:

- Phụ tùng gửi về HVN phải được đóng gói cẩn thận, hư hỏng trong quá trình vận chuyển sẽ không được bảo hành.



Đóng gói không tốt



Các chi tiết va chạm với nhau tạo ra các vết lõm trên bánh răng





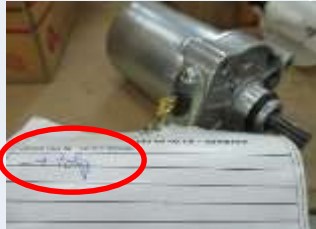
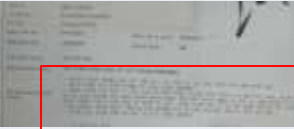
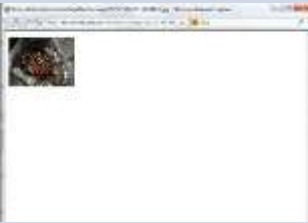



Đóng gói đúng





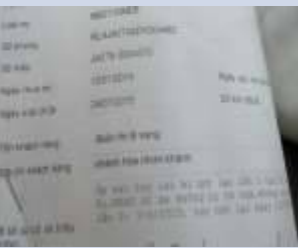



Đóng gói tách riêng bánh răng tránh va đập làm mất hiện trạng của phụ tùng.

2.Những vấn đề cần lưu ý khi làm bảo hành và gửi phụ tùng về HVN

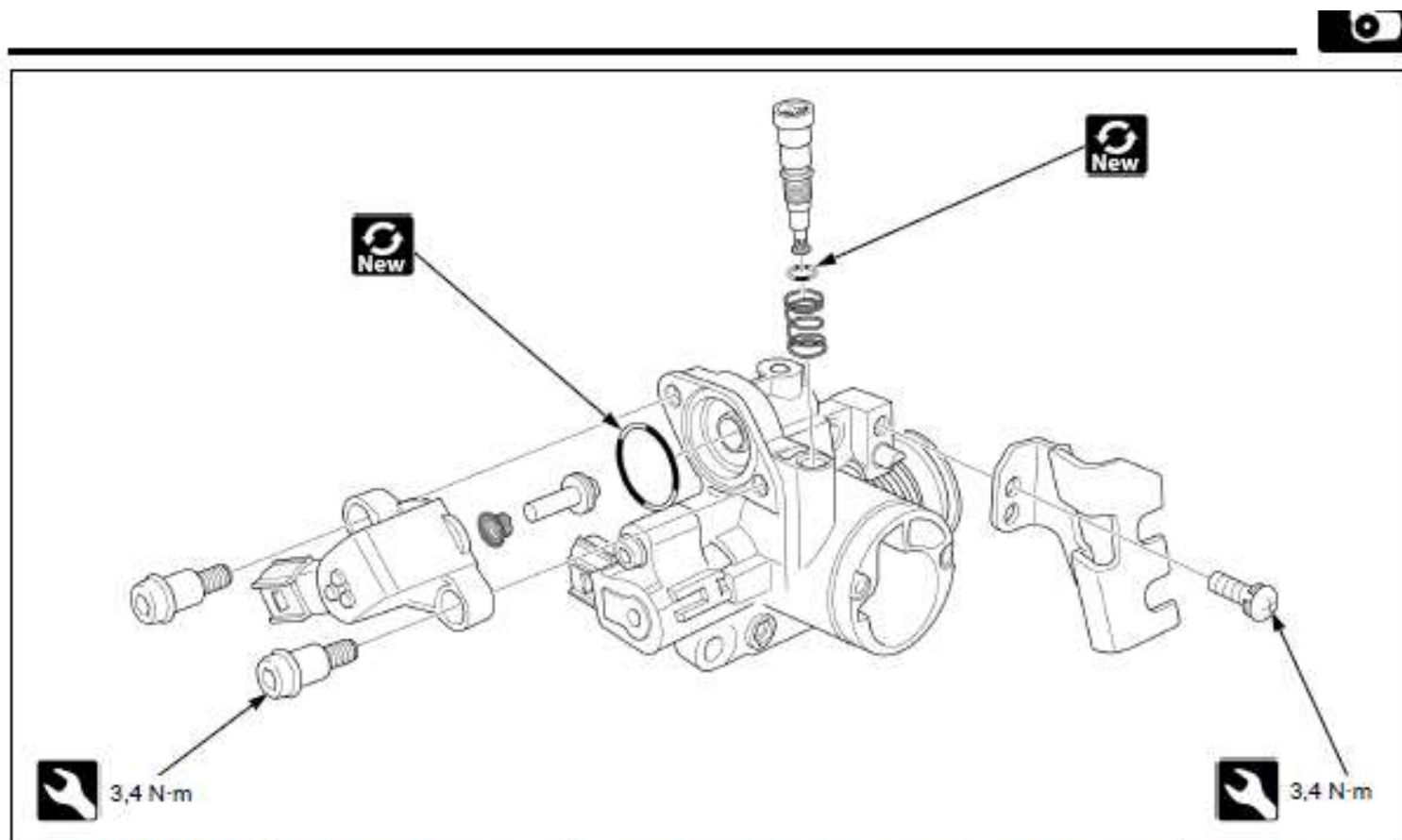
Phụ tùng	Hiện trạng	Vấn đề cải thiện	NG	OK
Truyền tốc	Phụ tùng HVN nhận được không nguyên trạng, nguyên nhân do đóng gói không tốt	Yêu cầu HEAD đóng gói kỹ tránh va đập các bánh răng làm biến dạng gây mất hiện trạng lỗi		
Trục cơ	Phụ tùng HVN nhận được có dấu hiệu va đập, tác động	Yêu cầu HEAD đóng gói kỹ tránh va đập làm biến dạng gây mất hiện trạng lỗi		
ECM	Phụ tùng nhận được tại HVN, nhưng giắc cắm bị vỡ. Nguyên nhân do việc đóng gói không tốt	HEAD lưu ý việc đóng gói, Với những vị trí giắc cắm cần bọc cẩn thận tránh được tác động.		
Bình điện	HVN nhận phụ tùng thấy cực của bình điện bị biến dạng	Yêu cầu đóng gói cẩn thận vị trí cực bình điện, HEAD lưu ý bỏ ốc ra khi gửi về, vì vị trí ốc cao hơn sẽ dễ bị va đập.		

Phụ tùng	Hiện trạng	Vấn đề cải thiện	NG	OK
Tất cả phụ tùng	Phụ tùng bảo hành gửi về HVN, để trong thùng rộng, không được kê hoặc chèn. Nguy cơ làm phụ tùng bị va đập biến dạng phụ tùng	Khi gửi phụ tùng về các HEAD lưu ý sử dụng thùng vừa đủ (không to quá) kê và chèn để giảm thiểu giao động của phụ tùng khi vận chuyển		
Tất cả phụ tùng	Khi gửi phụ tùng về HVN, hiện trạng lỗi, sự cố. Vấn đề phát sinh khi sử dụng hoặc khi kiểm tra. - Người kiểm tra khó đánh giá vấn đề	Yêu cầu mô tả rõ hiện trạng lỗi, sự cố. Vấn đề phát sinh khi sử dụng hoặc khi kiểm tra.		
Tất cả phụ tùng	Một số hình ảnh khi kiểm tra tại HEAD, trên báo cáo kỹ thuật HEAD chụp ảnh không rõ, hoặc kích thước ảnh quá nhỏ không thể xem, hoặc đánh giá.	HEAD chụp ảnh hiện trạng lỗi tại HEAD rõ ràng, với những vị trí chảy dầu cần chụp đúng vị trí chảy. - Kích thước ảnh không nên nhỏ quá, HEAD tham khảo thêm hướng dẫn nén ảnh trong HTKT lần 1 - 2012		
Tất cả phụ tùng	Phụ tùng HEAD khiếu nại nhưng khi gửi về không được nguyên vẹn, đã bị tháo rời các linh kiện hoặc không nguyên cụm, gây khó khăn trong việc đánh giá vấn đề	Yêu cầu khi thay thế những phụ tùng lỗi HEAD lưu ý những phụ tùng cần phải thay thế theo cụm. - HEAD lưu ý không tháo rời hoặc gửi đơn lẻ phụ tùng về HVN.		

Phụ tùng	Hiện trạng	Vấn đề cải thiện	NG	OK
Bộ khóa điện	Không mở được khóa yên, và khóa cổ ,khóa điện hoạt động bình thường => Nguyên nhân do nhầm chìa.	HEAD kiểm tra mã chìa và mã dập trên thân ổ khóa có trùng nhau không		
Bộ họng ga	HEAD khiếu nại xe không để được tốc độ cầm chừng. Phụ tùng gửi về không nguyên cụm, một số cảm biến đã bị tháo ra	Yêu cầu HEAD xác nhận rõ nguyên nhân. Khi gửi phụ tùng về HEAD giữ nguyên hiện trạng không được tháo rời ra.		
Bơm xăng	Không có thông tin xe, hiện trạng lỗi	Yêu cầu với những phụ tùng bảo hành gửi về HVN phải đầy đủ thông tin xe, nội dung khiếu nại		
Két tản nhiệt động cơ	Chảy nước làm mát do có dấu hiệu tác động làm thủng đường nước..	Yêu cầu xác nhận kỹ phụ tùng trước khi đánh giá. Thông tin chính xác hiện trạng phụ tùng lỗi.		

Bộ hòng ga:

- Phụ tùng gửi về HVN phải được tác động vào các vít cảm biến trên bộ hòng ga, nếu tác động vào sẽ không được bảo hành.



- Bộ hòng ga được lắp đặt tại nhà máy. Vì thế không được tháo rời theo cách khác với hướng dẫn trong tài liệu này.
- Không được tháo vít sơn trắng và cảm biến TP. Vì tháo chúng có thể làm hỏng bộ hòng ga.
- Không được nói lỏng hoặc vặn ốc sơn màu trắng của trống ga. Nói lỏng hoặc siết có thể làm hỏng bộ hòng ga.



- Quy trình cài đặt lại cảm biến TP 2-10

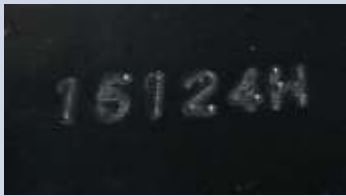
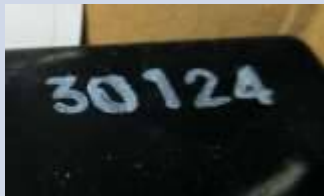






PHÂN BIỆT PHỤ TÙNG CHÍNH HIỆU HONDA

Phòng Dịch Vụ
Công ty Honda Việt Nam

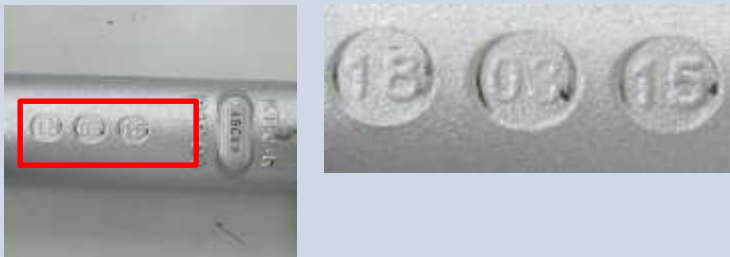

Cách đọc ngày tháng sản xuất phụ tùng



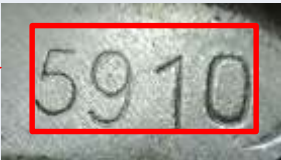



Stt	Cách đọc	Hình ảnh																																												
1	<div>•Cách đọc (Bơm xăng Keihin) : 5-2-2015</div> <div>•Ghi chú:</div> <div><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>1</td><td>A</td><td>7</td><td>G</td></tr><tr><td>2</td><td>B</td><td>8</td><td>H</td></tr><tr><td>3</td><td>C</td><td>9</td><td>I</td></tr><tr><td>4</td><td>D</td><td>10</td><td>J</td></tr><tr><td>5</td><td>E</td><td>11</td><td>K</td></tr><tr><td>6</td><td>F</td><td>12</td><td>L</td></tr></table><table><tr><th>Năm</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>2010</td><td>A</td></tr><tr><td>2011</td><td>B</td></tr><tr><td>2012</td><td>C</td></tr><tr><td>2013</td><td>D</td></tr><tr><td>2014</td><td>E</td></tr><tr><td>2015</td><td>F</td></tr><tr><td>2016</td><td>G</td></tr></table></div>	Tháng	Ký hiệu	Tháng	Ký hiệu	1	A	7	G	2	B	8	H	3	C	9	I	4	D	10	J	5	E	11	K	6	F	12	L	Năm	Ký hiệu	2010	A	2011	B	2012	C	2013	D	2014	E	2015	F	2016	G	<div><p>Vị trí in thông tin ngày sx</p><p>5B05 (5-2-2015) Năm Tháng Ngày</p></div>
Tháng	Ký hiệu	Tháng	Ký hiệu																																											
1	A	7	G																																											
2	B	8	H																																											
3	C	9	I																																											
4	D	10	J																																											
5	E	11	K																																											
6	F	12	L																																											
Năm	Ký hiệu																																													
2010	A																																													
2011	B																																													
2012	C																																													
2013	D																																													
2014	E																																													
2015	F																																													
2016	G																																													
2	<div>Cách đọc (Bơm xăng Mitsuba) : 8 – 4 - 2015</div> <div>Ghi chú:</div> <div><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>1</td><td>1</td><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td>3</td><td>3</td><td>9</td><td>9</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td><td>10</td><td>X</td></tr><tr><td>5</td><td>5</td><td>11</td><td>Y</td></tr><tr><td>6</td><td>6</td><td>12</td><td>Z</td></tr></table></div>	Tháng	Ký hiệu	Tháng	Ký hiệu	1	1	7	7	2	2	8	8	3	3	9	9	4	4	10	X	5	5	11	Y	6	6	12	Z	<div><p>Vị trí in thông tin ngày sx</p><p>5408D (8-4-2015) Năm Tháng Ngày</p></div>																
Tháng	Ký hiệu	Tháng	Ký hiệu																																											
1	1	7	7																																											
2	2	8	8																																											
3	3	9	9																																											
4	4	10	X																																											
5	5	11	Y																																											
6	6	12	Z																																											
3	<div>Cách đọc: ngày 28-10-2014 (Đồng hồ công tơ mét)</div>	<div></div>																																												
4	<div>Cách đọc : tuần 37 năm 2012 (Lốp)</div>	<div></div>																																												

45

No.	Cách đọc	Hình ảnh																																												
5	<ul style="list-style-type: none">•Cách đọc: 30-12-2014.•HEAD lưu ý từ ngày sạc đến ngày sản xuất xe không quá 30 ngày.•Từ ngày sản suất bình đến ngày sản suất xe không quá 60 ngày.	<div></div> <div>Ngày sạcNgày sản xuất bình</div>																																												
6	<p>Cách đọc (ECM & CDI): 28-11-2015</p> <p>Ghi chú:</p> <div><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>6</td></tr></table><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td>9</td><td>9</td></tr><tr><td>10</td><td>O</td></tr><tr><td>11</td><td>N</td></tr><tr><td>12</td><td>D</td></tr></table><table><tr><th>Năm</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>2010</td><td>0</td></tr><tr><td>2011</td><td>1</td></tr><tr><td>2012</td><td>2</td></tr><tr><td>2013</td><td>3</td></tr><tr><td>2014</td><td>4</td></tr><tr><td>2015</td><td>5</td></tr><tr><td>2016</td><td>6</td></tr></table></div>	Tháng	Ký hiệu	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	Tháng	Ký hiệu	7	7	8	8	9	9	10	O	11	N	12	D	Năm	Ký hiệu	2010	0	2011	1	2012	2	2013	3	2014	4	2015	5	2016	6	<div></div> <div>ECM: 28-11-2015CDI: 28-10-2015</div>
Tháng	Ký hiệu																																													
1	1																																													
2	2																																													
3	3																																													
4	4																																													
5	5																																													
6	6																																													
Tháng	Ký hiệu																																													
7	7																																													
8	8																																													
9	9																																													
10	O																																													
11	N																																													
12	D																																													
Năm	Ký hiệu																																													
2010	0																																													
2011	1																																													
2012	2																																													
2013	3																																													
2014	4																																													
2015	5																																													
2016	6																																													
7	<p>Cách đọc (còi Mitsuba):</p> <p>Ghi chú:</p> <div><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>6</td></tr></table><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td>9</td><td>9</td></tr><tr><td>10</td><td>X</td></tr><tr><td>11</td><td>Y</td></tr><tr><td>12</td><td>Z</td></tr></table><table><tr><th>Năm</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>2010</td><td>0</td></tr><tr><td>2011</td><td>1</td></tr><tr><td>2012</td><td>2</td></tr><tr><td>2013</td><td>3</td></tr><tr><td>2014</td><td>4</td></tr><tr><td>2015</td><td>5</td></tr><tr><td>2016</td><td>6</td></tr></table></div>	Tháng	Ký hiệu	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	Tháng	Ký hiệu	7	7	8	8	9	9	10	X	11	Y	12	Z	Năm	Ký hiệu	2010	0	2011	1	2012	2	2013	3	2014	4	2015	5	2016	6	<div></div> <div>Còi: 19-08-2014Còi: 23-10-2014</div>
Tháng	Ký hiệu																																													
1	1																																													
2	2																																													
3	3																																													
4	4																																													
5	5																																													
6	6																																													
Tháng	Ký hiệu																																													
7	7																																													
8	8																																													
9	9																																													
10	X																																													
11	Y																																													
12	Z																																													
Năm	Ký hiệu																																													
2010	0																																													
2011	1																																													
2012	2																																													
2013	3																																													
2014	4																																													
2015	5																																													
2016	6																																													
8	<p>Cách đọc (Còi KSource): 24-05-2014</p> <p>Ghi chú:</p> <div><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>1</td><td>A</td></tr><tr><td>2</td><td>B</td></tr><tr><td>3</td><td>C</td></tr><tr><td>4</td><td>D</td></tr><tr><td>5</td><td>E</td></tr><tr><td>6</td><td>F</td></tr></table><table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>7</td><td>G</td></tr><tr><td>8</td><td>H</td></tr><tr><td>9</td><td>I</td></tr><tr><td>10</td><td>J</td></tr><tr><td>11</td><td>K</td></tr><tr><td>12</td><td>L</td></tr></table></div>	Tháng	Ký hiệu	1	A	2	B	3	C	4	D	5	E	6	F	Tháng	Ký hiệu	7	G	8	H	9	I	10	J	11	K	12	L	<div></div> <div>24-5-2014</div>																
Tháng	Ký hiệu																																													
1	A																																													
2	B																																													
3	C																																													
4	D																																													
5	E																																													
6	F																																													
Tháng	Ký hiệu																																													
7	G																																													
8	H																																													
9	I																																													
10	J																																													
11	K																																													
12	L																																													

46

No.	Cách đọc	Hình ảnh																												
9	•Cách đọc: 18-03-2015. Giảm xóc trước																													
10	Cách đọc: 28-08-2015. Vành sau xe SH.																													
11	Cách đọc: 23-10-2015 Mô bin sườn TOYO DENSO	<div>Rear wheel: 28-08-2014</div>  <div>Mô bin sườn: 23-10-2015</div>																												
12	Cách đọc Mô bin sườn SHILLIN: 15-04-2015 Ghi chú: <table><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>1</td><td>A</td><td>7</td><td>G</td></tr><tr><td>2</td><td>B</td><td>8</td><td>H</td></tr><tr><td>3</td><td>C</td><td>9</td><td>I</td></tr><tr><td>4</td><td>D</td><td>10</td><td>J</td></tr><tr><td>5</td><td>E</td><td>11</td><td>K</td></tr><tr><td>6</td><td>F</td><td>12</td><td>L</td></tr></table>	Tháng	Ký hiệu	Tháng	Ký hiệu	1	A	7	G	2	B	8	H	3	C	9	I	4	D	10	J	5	E	11	K	6	F	12	L	 <div>Mô bin sườn: 15-4-2015</div>
Tháng	Ký hiệu	Tháng	Ký hiệu																											
1	A	7	G																											
2	B	8	H																											
3	C	9	I																											
4	D	10	J																											
5	E	11	K																											
6	F	12	L																											

No.	Cách đọc	Hình ảnh																												
13	<p>Cách đọc (Cụm mô tơ đề Mitsuba): Ghi chú:</p> <table><thead><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>6</td></tr></tbody></table> <table><thead><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr></thead><tbody><tr><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td>9</td><td>9</td></tr><tr><td>10</td><td>X</td></tr><tr><td>11</td><td>Y</td></tr><tr><td>12</td><td>Z</td></tr></tbody></table>	Tháng	Ký hiệu	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	Tháng	Ký hiệu	7	7	8	8	9	9	10	X	11	Y	12	Z	<div></div> <p>Mô tơ đề : 24-09-2014</p>
Tháng	Ký hiệu																													
1	1																													
2	2																													
3	3																													
4	4																													
5	5																													
6	6																													
Tháng	Ký hiệu																													
7	7																													
8	8																													
9	9																													
10	X																													
11	Y																													
12	Z																													
14	<p>Cách đọc (Cuộn máy phát Mitsuba): Ghi chú: + Tháng: 1,2,3....x,y,z ⇔ 1,2,3....10,11,12</p> <table><thead><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>6</td></tr></tbody></table> <table><thead><tr><th>Tháng</th><th>Ký hiệu</th></tr></thead><tbody><tr><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td>9</td><td>9</td></tr><tr><td>10</td><td>X</td></tr><tr><td>11</td><td>Y</td></tr><tr><td>12</td><td>Z</td></tr></tbody></table>	Tháng	Ký hiệu	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	Tháng	Ký hiệu	7	7	8	8	9	9	10	X	11	Y	12	Z	<div></div> <p>Cuộn máy phát : 10-09-2015</p>
Tháng	Ký hiệu																													
1	1																													
2	2																													
3	3																													
4	4																													
5	5																													
6	6																													
Tháng	Ký hiệu																													
7	7																													
8	8																													
9	9																													
10	X																													
11	Y																													
12	Z																													
15	<p>Cách đọc: 18-09-2014 (Gương)</p>	<div></div>																												

5. Hướng dẫn cách đọc ngày, tháng sản xuất khóa SMART Key

A. Vấn đề

- Gần đây HVN nhận được những phụ tùng FOB & SCU gửi về từ các HEAD làm bảo hành, khi kiểm tra thấy phụ tùng đó không đúng theo xe HEAD khiếu nại (Phụ tùng được sản xuất sau ngày sản xuất xe)

B. Lưu ý

- HEAD lưu ý khi thực hiện thay thế,bảo hành, HEAD cần quản lý thông tin xe khi thực hiện bảo hành. Việc lập khiếu nại bảo hành cần phải thực hiện hàng ngày, tránh để tồn đọng nhằm lẫn thông tin với xe khác.
- HEAD có thể kiểm tra và đối chiếu với thông tin ngày sản xuất xe trên DCS

Ngày sản xuất xe trên DCS

Tra theo:	
<input type="radio"/> Số khung	<div><div></div><div>▼</div></div>
<input checked="" type="radio"/> Số máy	<div><div>JF66E</div><div>▼</div></div> <div>001234</div>
<input type="radio"/> Số sổ bảo hành	<div><div></div><div>▼</div></div>
Ghi chú: Tra theo số khung sẽ cho kết quả nhanh hơn so với .	
Thông tin sản xuất	
Đời xe	NSC110CBFH V
Màu xe	R350
Số khung	RLHJF5818GY001163
Số máy	JF66E 0001234
Ngày xuất xưởng	29/08/2016
Số phiếu KTCLXX	19159187
Số tem KTCLXX	DH0433520



Ký hiệu trên SCU



Ký hiệu trên FOB

Cách đọc ngày tháng sản xuất FOB và SCU trên xe Smarkey

Tháng

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Nửa trên của tháng	A	C	E	G	I	K	M	O	Q	S	U	W
Nửa dưới của tháng	B	D	F	H	J	L	N	P	R	T	V	X

Ngày

15 ngày đầu của tháng	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
15 ngày cuối của tháng	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P

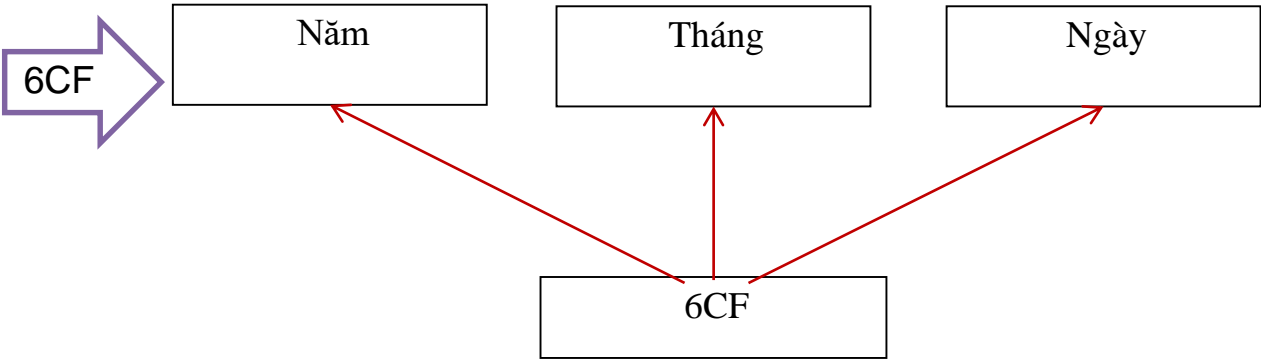
HNDL lock



C/U

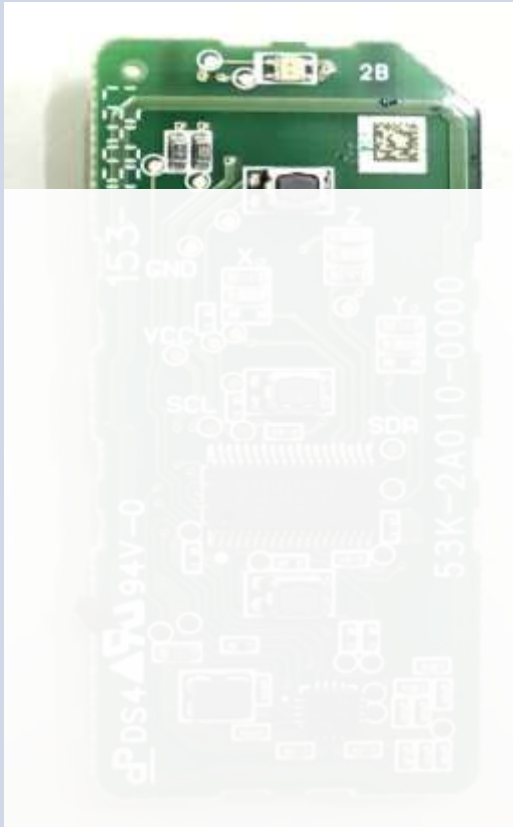
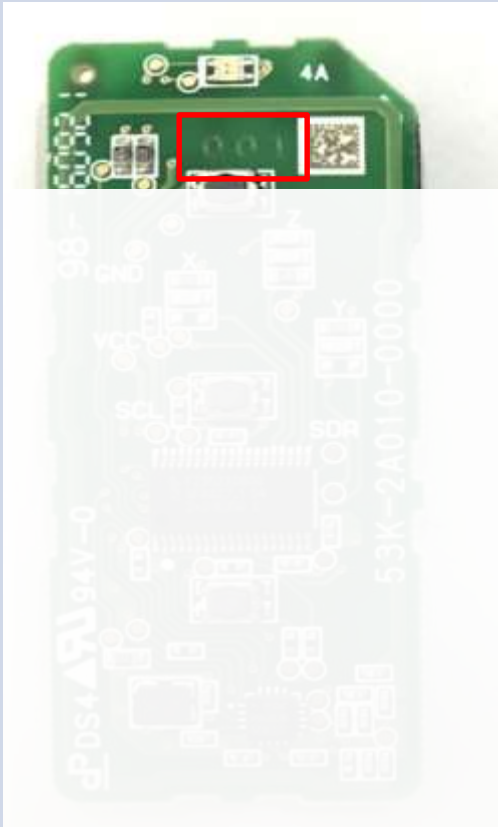


Fob



Một số thay đổi của hệ thống Honda SMART Key

STT	Đời xe Sh và PCX cũ	Đời xe Sh và Sh mode, PCX mới
1	<div><p>Đời xe cũ chỉ trang bị 1 FOB (1 ID gốc)</p></div>	<div><p>Đời xe mới đc trang bị 2 FOB (1 ID gốc và 1 ID bổ sung)</p></div>
STT	Đời xe Lead	Đời xe Air Blade
2	<div><p>Đời xe mới đc trang bị 2 FOB (1 ID gốc và 1 ID bổ sung)</p></div>	<div></div>

STT	Đời xe cũ	Đời xe mới
3	<div></div> <p>Trên bản mạch FOB không có dấu</p>	<div></div> <p>Trên bản mạch FOB có dấu 001</p>

Lưu ý :

	ID Gốc	ID phụ
Khởi động khẩn cấp		
Cài đặt thêm FOB mới		
Cài đặt, thay thế SCU		

+ HEAD khuyến cáo khách hàng : **Luôn luôn lưu trữ** các mã ID, đặc biệt **là ID gốc**
Bởi vì chỉ ID gốc mới có khả năng cài đặt khi thay thế bộ điều khiển SCU.

4. Kẹt núm xoay công tắc đánh lửa.

A. Vấn đề

- Gần đây HVN nhận được khiếu nại xoay công tắc đánh lửa từ vị trí SEAT tới vị trí OFF và khóa cổ bị kẹt hoặc rất nặng.



B. Nguyên nhân

- Do chốt khóa bị cong do đó khi xoay từ vị trí SEAT sang vị trí OFF và sang vị trí LOCK rất nặng hoặc không thể xoay được, chốt không thể di chuyển vào được.



C. Lưu ý

- Khi gặp các trường hợp tương tự, HEAD lưu ý kiểm tra xác nhận điều kiện sử dụng của khách hàng, hiện trạng xe có tác động không và làm báo cáo kỹ thuật gửi HVN

4.Hướng dẫn xử lý các trường hợp thông thường, đặc biệt và lưu trình khiếu nại lại

Phần D: Hướng dẫn xử lý các trường hợp thông thường:

1. Bảo hành bình điện

1. Khi nhận khiếu nại của KH, HEAD kiểm tra theo trình tự sau: tắt động cơ khoảng 30 phút, kiểm tra bình điện bằng máy FBT-50.

- FBT-50 báo đỏ:

+ Điện áp từ 8 – 13.2V: sạc lại bình điện, nếu bình điện vẫn không sử dụng được => bảo hành

+ Điện áp nằm ngoài khoảng 8 – 13,2V: từ chối bảo hành, tư vấn sạc lại cho KH

- FBT-50 báo vàng: sạc lại bình điện:

+ Bình điện hoạt động tốt: lắp lại bình điện vào xe

+ Bình điện hỏng: bảo hành bình điện cho KH

2. Chế độ bảo hành: 1 năm hoặc 10.000km tùy theo điều kiện nào đến trước.

3. HVN không xem xét bảo hành các trường hợp bình điện bị biến dạng hoặc xe có lắp thêm các thiết bị điện khác.

4. HEAD lập biên bản lưu các lần khách hàng đến HEAD sạc bình

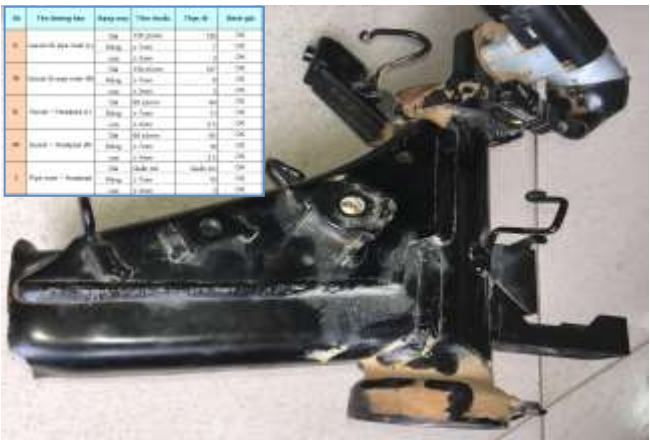
Đến hiện trường nơi xảy ra sự cố để tam hiện và phỏng vấn khách hàng để xác định vấn đề và lịch sử sửa chữa của xe đó.



Vị trí gãy



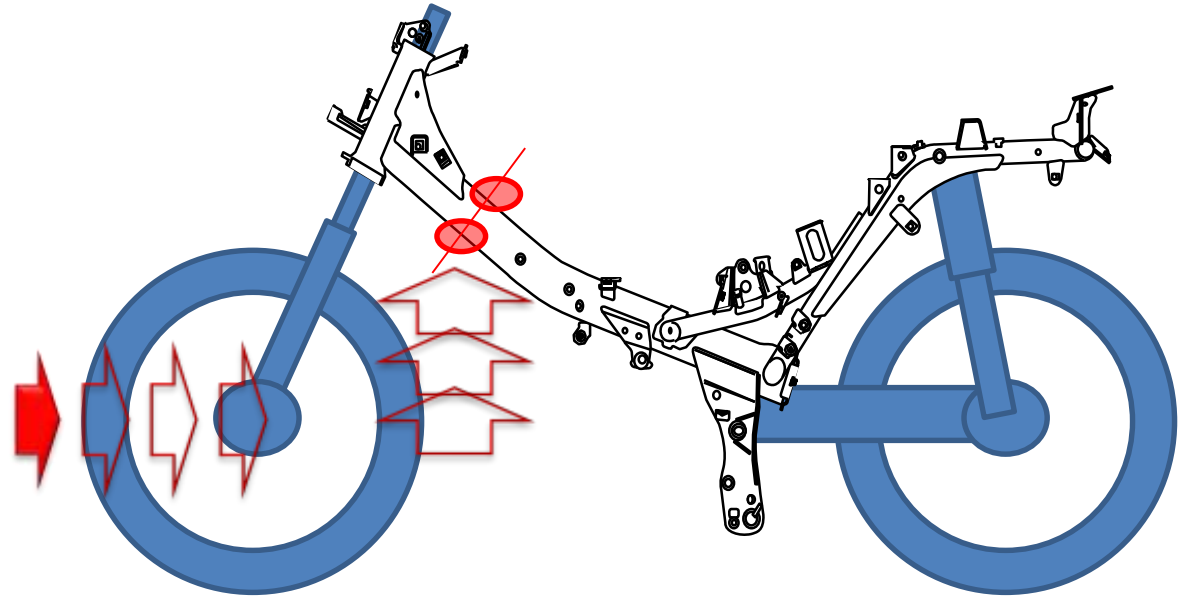
Stt	Tên dòng sản	Ngày mua	Thị trấn	Thị trấn	Đầu gối
1	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
2	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
3	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
4	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
5	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
6	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
7	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
8	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
9	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120
10	Motorcycle 150cc	2014	TP. HCM	120	120



PHÒNG VẤN KHÁCH HÀNG BỊ GỠ KHUNG

+ Thông tin ban đầu:

Khách hàng gọi điện thoại báo
HEAD xe đang đi thì tự bị ngã và
gãy khung



Khách hàng



+ Qua phỏng vấn:

Khách hàng thường xuyên đi qua
đường có vị trí ổ gà

1. Xe gãy cổ lái



2. Xe gãy khung



3. Xe cháy

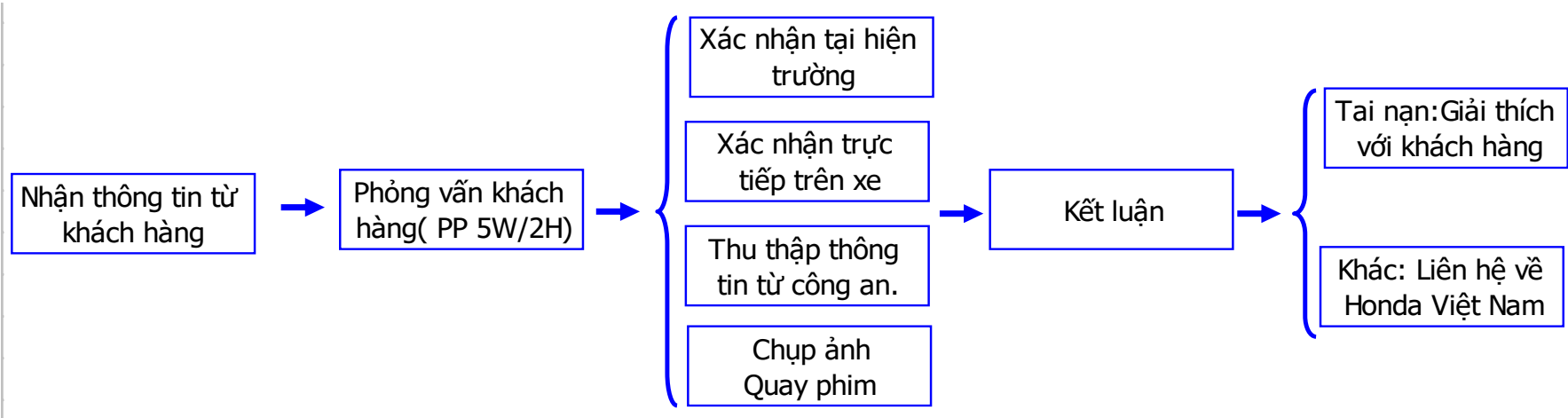


Biện pháp xử lý

+ Khi nhận được các khiếu nại của khách hàng về hiện tượng trên vui lòng thực hiện theo qui trình dưới đây:

- 1. Tiến hành phỏng vấn khách hàng về điều kiện sử dụng trước và sau khi xảy ra sự cố (theo phương pháp 5W/2H: Tham khảo mẫu bên về các thông tin phỏng vấn khách hàng).
- 2. Cùng với khách hàng xác nhận hiện trường nơi xảy ra sự cố.
- 3. Thu thập biên bản kiểm tra hay xác nhận tai nạn của cơ quan chức năng (công an).
- 4. Chụp hình (quay phim) chi tiết: xe, hiện trường sự cố.

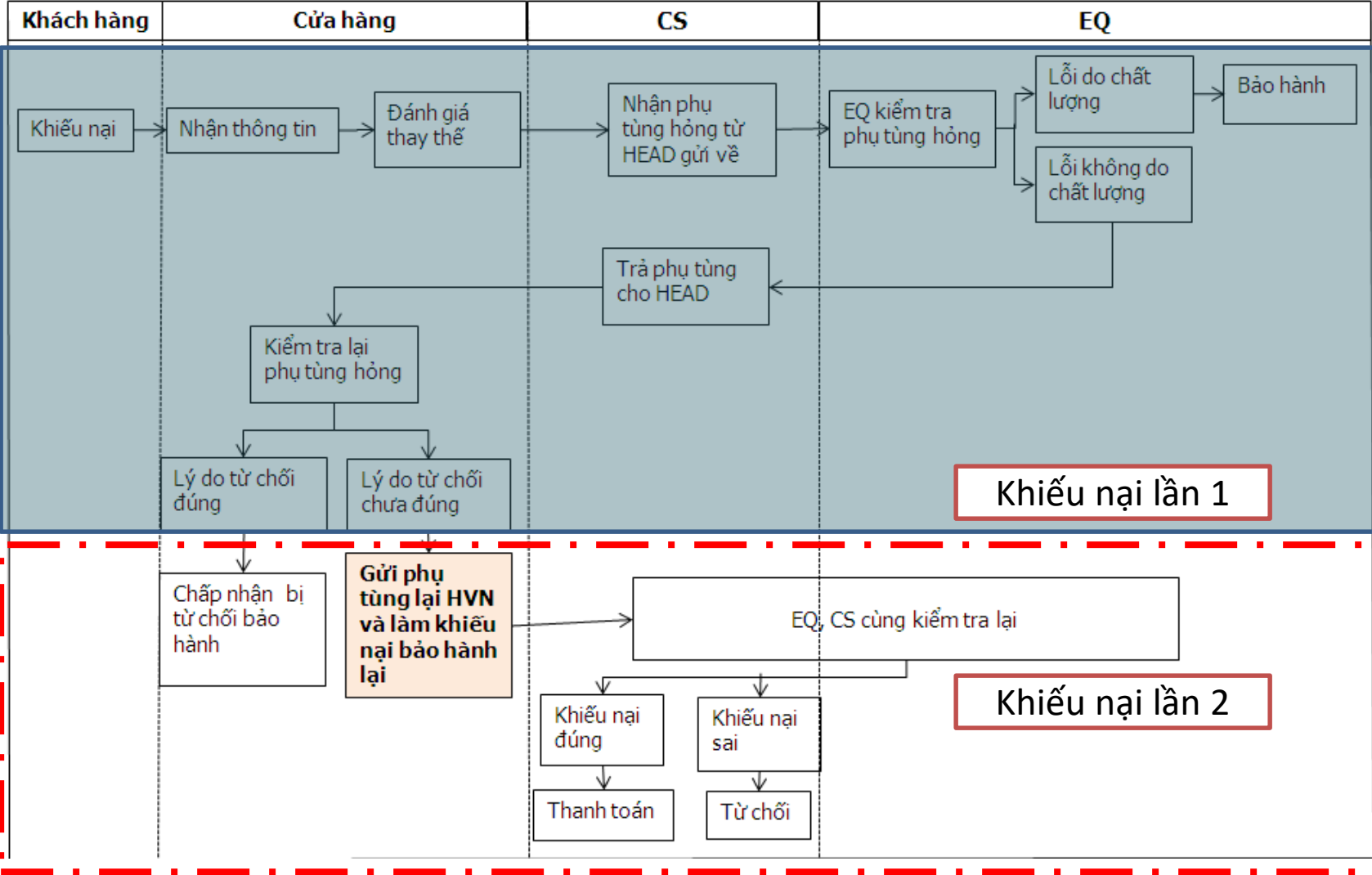
+ Sau khi đã xác nhận chính xác nguyên nhân hư hỏng do tai nạn thì tiến hành giải thích do điều kiện sử dụng và không bảo hành.



D.) Lưu ý từ HVN Liên lạc với phòng dịch vụ để được hướng dẫn cụ thể

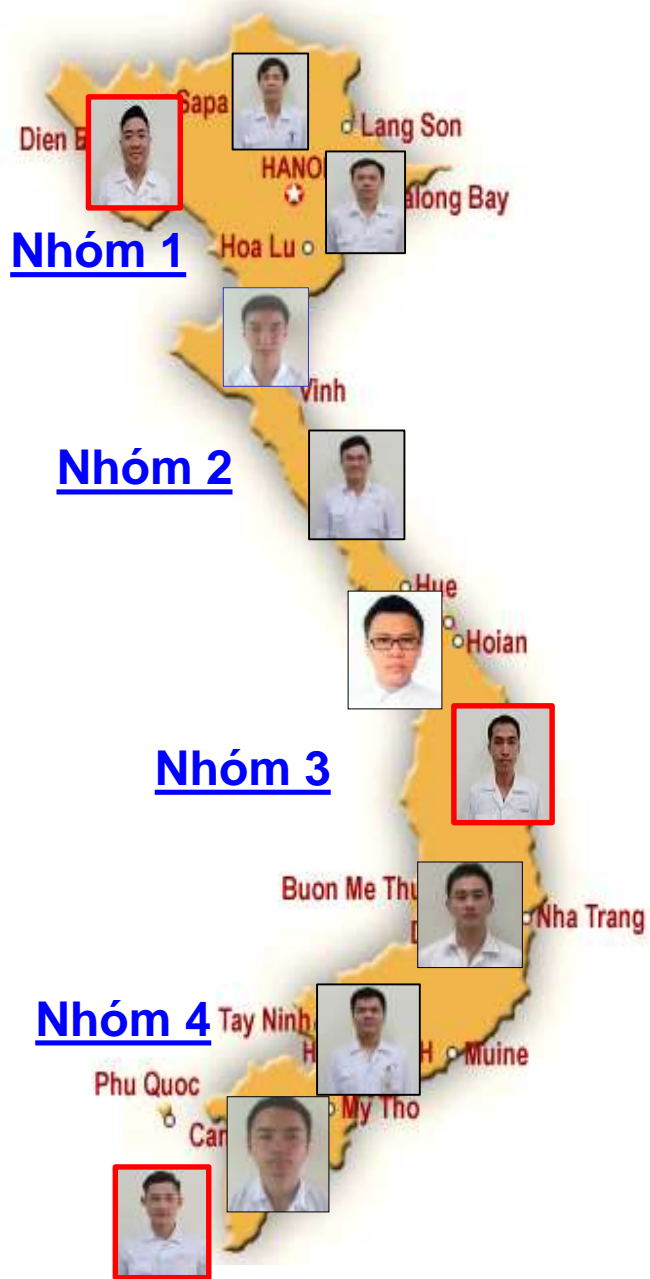
Lưu trình và phương pháp xử lý các vấn đề khiếu nại lại

LƯU TRÌNH KHIẾU NẠI LẠI



KHU VỰC PHỤ TRÁCH & LIÊN HỆ

Nhóm thông tin chất lượng thị trường	Nhân viên phụ trách	Số điện thoại liên hệ (02113 868888) Số máy lẻ
Nhóm 1: 01001 ~ 14xxx	- Nguyễn Như Thắng	3239 (0915298029)
	- Kiều Văn Thịnh	3148
	- Trần Quốc Hưng	3252
Nhóm 2: 15001 ~ 26xxx	- Nguyễn Đình Chính	1141 (0918966580)
	- Đỗ Đình Quyết	1140
Nhóm 3: 27001 ~ 42035	- Lê Duy Cảnh	6336 (0915286244)
	- Bùi Văn Hùng	3251
	- Lại Ngọc Tân	3239
Nhóm 4: 42036 ~ 53xxx	- Lưu Dũng Việt	6462 (0915298028)
	- Nguyễn Đức Nhật	6463
	- Đỗ Anh Tuấn	3252



Nhóm Bảo hành: H. V. Cường, L. Q. Hà, Đ. Q. Kiên, (Máy lẻ **6464 và 6356**)

P.Bích Hường (máy lẻ: 6468)



THANKS YOU!