

Mã số: 1702-WCS-2R-01

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC
HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH

PHÒNG DỊCH VỤ
CÔNG TY HONDA VIỆT NAM

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 01/21

CHƯƠNG 1: TỔNG QUÁT

1.1. Mục đích:

Hướng dẫn này dựa vào **HVQS-F-1702 (Thu thập và xử lý thông tin chất lượng thị trường)** nhằm giúp nhân viên bảo hành xử lý các thông tin, các số liệu liên quan đến công tác bảo hành một cách nhanh chóng. Nó hướng dẫn các bước thực hiện, tiến trình xử lý các số liệu và thông tin về bảo hành.

1.2. Phạm vi áp dụng:

Hướng dẫn này sử dụng cho hoạt động xử lý, quản lý các thông tin về bảo hành của phòng dịch vụ, số lượng xe đăng ký bảo hành, số lượng xe nhận sự kiểm tra định kì miễn phí, số lượng khiếu nại bảo hành, và các hoạt động khác liên quan đến bảo hành.

CHƯƠNG 2: CÁC YÊU CẦU CỦA TIẾN TRÌNH XỬ LÝ VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN VỀ BẢO HÀNH:

2.1. Giới thiệu chung về chế độ bảo hành

Nhằm đảm bảo chất lượng của sản phẩm và đề phòng những khuyết tật của vật liệu và/hoặc do sản xuất, công ty Honda Việt Nam chính thức áp dụng chế độ bảo hành kể từ tháng 10 năm 1996.

2.1.1 Hệ thống bảo hành:

Hiện nay công ty Honda Việt Nam đã liên kết chặt chẽ với nhiều đơn vị kinh tế trên phạm vi toàn quốc để thành lập nên một hệ thống bảo hành bao gồm:

- Các Cửa Hàng Bán Xe và Dịch Vụ do Honda ủy nhiệm, viết tắt HEAD.
Chức năng chủ yếu của cửa hàng HEAD là :
 - . Bán xe
 - . Cung cấp phụ tùng chính hiệu
 - . Thực hiện công việc bảo dưỡng và bảo hành
 - . Hướng dẫn lái xe an toàn
- Trung tâm bảo dưỡng & dịch vụ do Honda ủy nhiệm, viết tắt HASS
Chức năng chủ yếu của HASS là :
 - . Cung cấp phụ tùng chính hiệu
 - . Thực hiện công việc bảo dưỡng và bảo hành

2.1.2 Cách thức áp dụng và các điều kiện về bảo hành :

2.1.2.1 Thẻ lệ bảo hành:

Sổ bảo hành này có hiệu lực tại các cửa hàng (HEAD) và trạm dịch vụ do Honda ủy nhiệm trong lãnh thổ Việt Nam.

Để việc bảo hành có hiệu lực, xe của khách hàng phải nhận được sự đăng ký bảo hành hợp lệ theo thủ tục do Honda Việt Nam đưa ra. Đồng thời, khách hàng được yêu cầu phải tuân thủ đúng theo chế độ kiểm tra bảo dưỡng định kì của Honda.

Khi có bất kì khiếu nại gì đều phải xuất trình sổ bảo hành hợp lệ đúng lúc.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 02/21

2.1.2.2 *Loại xe và thời hạn bảo hành:*

Xe do Honda Việt Nam sản xuất và được bán tại các cửa hàng HEAD.

Song song 2 thời hạn bảo hành:

Bảo hành 24 tháng hoặc 20.000 km, tùy trường hợp nào đến trước

Bảo hành 36 tháng hoặc 30.000 km, tùy trường hợp nào đến trước

2.1.2.3 *Kiểm tra bảo dưỡng định kì :*

Honda rất chú trọng đến những kỳ kiểm tra này bởi vì đó là những yếu tố có ảnh hưởng đến sự bảo quản và độ bền của xe. Kiểm tra bảo dưỡng định kì phải được tiến hành đúng theo lịch bảo dưỡng theo qui định bảo hành của Honda và phải do chính Cửa hàng HEAD hay Trạm dịch vụ HASS do Honda ủy nhiệm thực hiện. Lịch kiểm tra bảo dưỡng định kì như sau:

a, Đối với những xe có thời hạn bảo hành 24 tháng hoặc 20.000km

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 1: được tiến hành vào thời điểm: Trước 1 tháng và 1.000 km

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 2: được tiến hành vào thời điểm : 1 tháng 1 ngày ~ 4 tháng Hoặc 1.001 Km ~ 4.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 3: được tiến hành vào thời điểm : 4 tháng 1 ngày ~8 tháng Hoặc 4.001 Km~8.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 4: 8 tháng 1 ngày ~ 12 tháng Hoặc 8.001 Km~12.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe.

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 5: 12 tháng 1 ngày ~18 tháng Hoặc 12.001 Km~16.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe.

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 6: 18 tháng 1 ngày ~24 tháng Hoặc 16.001 Km~20.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe.

b, Đối với những xe có thời hạn bảo hành 36 tháng hoặc 30.000km

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 1: được tiến hành vào thời điểm: Trước 1 tháng và 1.000 km

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 2: được tiến hành vào thời điểm : 1 tháng 1 ngày ~ 6 tháng Hoặc 1.001 Km ~ 6.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 3: được tiến hành vào thời điểm : 6 tháng 1 ngày ~12 tháng Hoặc 6.001 Km~12.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 4: 12 tháng 1 ngày ~ 18 tháng Hoặc 12.001 Km~18.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe.

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 5: 18 tháng 1 ngày ~27 tháng Hoặc 18.001 Km~24.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe.

- BẢO DƯỠNG ĐỊNH KÌ LẦN 6: 27 tháng 1 ngày ~36 tháng Hoặc 24.001 Km~30.000 Km Tính theo trường hợp đến trước kể từ ngày mua xe.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 03/21

2.2 -Hướng Dẫn Sơ Lược Về Mạng Máy Tính Nhập Số Liệu Bảo Hành:

2.2.1.Tất cả các giấy tờ liên quan đến bảo hành như Chứng Nhận Bảo Hành, Phiếu Kiểm Tra Định Kỳ được HEAD nhập online hàng ngày theo mẫu qui định của HVN trên hệ thống DCS. Kết thúc tháng phải kết thúc luôn việc gửi dữ liệu của tháng đó về HVN qua mạng DCS.

Muốn nhập hoặc xem các thông tin đăng kí bảo hành và kiểm tra định kì vào chương trình PC PACK.

2.2.2 Các biểu mẫu liên quan đến công việc bảo hành:

2.2.2.1 Liên quan đến việc đăng kí bảo hành:

2.2.2.2.Chứng nhận bảo hành xe gắn máy

Chứng nhận bảo hành là phần đầu tiên của Sổ bảo hành được cấp cho khách hàng ngay sau khi giao xe cho khách. Một bộ chứng nhận bảo hành xe gắn máy Honda gồm 3 liên:

- Liên số 1: Giữ lại sổ bảo hành cho khách
- Liên số 2: Do Honda Việt Nam sử dụng.
- Liên số 3: được giữ lại lưu tại cửa hàng.

Do đó, thủ tục đăng kí bảo hành được coi là hợp lệ khi cửa hàng gửi về phòng Dịch vụ - Honda Việt Nam chứng nhận bảo hành trước ngày 10 đầu mỗi tháng và thông tin chứng nhận bảo hành báo cáo bằng DCS online hàng ngày

2.2.2.3.Phiếu kiểm tra xe trước khi bán (P.D.I)

Phiếu kiểm tra xe trước khi bán được coi như là biên bản xác nhận xe trong tình trạng hoạt động tốt khi giao cho khách hàng và đảm bảo chất lượng cho sản phẩm của Honda Việt Nam. Phiếu kiểm tra xe trước khi bán gồm 3 liên:

- Liên số 1: Giữ lại sổ bảo hành cho khách
- Liên số 2: Do Honda Việt Nam sử dụng.
- Liên số 3: Được giữ lại lưu tại cửa hàng

Cửa hàng phải tiến hành kiểm tra và đánh dấu từng mục trên phiếu kiểm tra xe trước khi bán. Sau đó kỹ thuật viên trực tiếp kiểm tra xe và khách hàng ký tên xác nhận kết quả trên trước khi giao xe cho khách hàng.

Đồng thời cửa hàng phải gửi liên của Honda về phòng Dịch vụ - Honda Việt Nam trước ngày 10 đầu mỗi tháng.

2.2.2.4.Danh mục giao xe cho khách

Danh mục giao xe cho khách cũng được coi như là biên bản xác nhận khách hàng đã nhận được đầy đủ các giấy tờ khi nhận xe đồng thời đã được cửa hàng hướng dẫn đầy đủ về chế độ bảo hành, bảo dưỡng định kỳ, lái xe an toàn... Nhân viên trực tiếp hướng dẫn và khách hàng sẽ ký tên xác nhận bên dưới. Danh mục giao xe này gồm 3 liên:

- Liên số 1: Giữ lại sổ bảo hành cho khách
- Liên số 2: Do Honda Việt Nam sử dụng.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 04/21

- Liên số 3: Được giữ lại lưu tại cửa hàng

Danh mục giao xe cũng gửi về cho phòng Dịch vụ - Honda Việt Nam trước ngày 10 đầu mỗi tháng.

2.2.2.5 Liên quan đến việc kiểm tra định kỳ:

Hoạt động kiểm tra định kỳ phát sinh từ ngày đầu tháng đến ngày cuối tháng.

Nhân viên bảo hành của cửa hàng nhập online hàng ngày theo mẫu qui định của HVN trên hệ thống DCS. Kết thúc tháng phải kết thúc luôn việc gửi dữ liệu của tháng đó về HVN qua mạng DCS.

* Cửa hàng phải lưu giữ các Phiếu gốc kiểm tra định kỳ tại cửa hàng tối thiểu 18 tháng.

2.3 Liên quan đến việc khiếu nại bảo hành

2.3.1. Báo cáo khiếu nại bảo hành:

Cửa hàng sẽ là nơi trực tiếp giải quyết những khiếu nại bảo hành của khách hàng. Sau đó sẽ gửi thông tin về Phòng dịch vụ Honda dưới hình thức báo cáo khiếu nại bảo hành(KNBH) báo cáo trên mạng DCS sau khi thực hiện xong bảo hành cho khách hàng. Mỗi trường hợp khiếu nại phải có báo cáo KNBH chi tiết trên DCS kèm theo và phụ tùng hư hỏng gắn liền với phiếu nhận dạng phụ tùng.

2.3.2. Phụ tùng hư hỏng - Phiếu nhận dạng phụ tùng:

Phụ tùng hư hỏng của khiếu nại bảo hành phải luôn đi kèm với phiếu nhận dạng phụ tùng hư hỏng để dễ kiểm soát. Khi gửi phụ tùng hỏng, cửa hàng phải lập tổng kết phụ tùng khiếu nại bảo hành. Phụ tùng hư hỏng xử lý trong tháng phải được gửi bằng phương tiện PCN/EMS về phòng Dịch Vụ Honda theo địa chỉ:

Công ty Honda Việt Nam - Phường Phúc Thắng- Thị xã Phúc Yên - Tỉnh Vĩnh Phúc.
Nơi nhận: Phòng Dịch Vụ.

2.3.3. Liên quan đến việc gửi bưu phẩm các tài liệu và phụ tùng khiếu nại bảo hành.

Sau khi thay thế phụ tùng cho khách hàng xong, HEAD mang phụ tùng khiếu nại bảo hành đến bưu cục VNPT gần nhất để gửi về HVN, chi phí chuyển phát HEAD không phải ứng trước, sẽ do HVN chi trả khi bên VNPT tập hợp và xuất một hóa đơn tổng cho HVN.

2.3.4. Báo cáo hoạt động dịch vụ hàng tháng tại cửa hàng.

Kết quả hoạt động dịch vụ tại cửa hàng đều được liệt kê vào báo cáo hoạt động hàng tháng bao gồm:

- Báo cáo số lượng xe ra vào sửa chữa tại cửa hàng
- Báo cáo doanh thu dịch vụ tại cửa hàng

Các báo cáo này phải được báo cáo trên DCS sau khi thực hiện xong bảo hành cho khách hàng.

Phát hành hóa đơn GTGT thanh toán chi phí bảo hành.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 05/21

Khi nhận được các giấy chấp thuận thanh toán từ phòng Dịch Vụ Honda, căn cứ vào sổ tiền và các khoản mục trên giấy chấp thuận thanh toán cửa hàng sẽ phát hành hóa đơn GTGT theo đúng mẫu do Bộ tài chính ban hành và gửi về:

Phòng dịch vụ - Công ty Honda Việt Nam, Phường Phúc Thắng, Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc.
 Người nhận: Cô Chủ Thị Đường

2.3. Các Bước Thực Hiện Công Việc Bảo Hành Tại Văn Phòng Honda:

2.3.1. Nhận số liệu:

Các cửa hàng sẽ gửi báo cáo bảo hành về công ty Honda mỗi ngày. Do đó phải lập bảng theo dõi việc gửi các báo cáo bảo hành. Từ bảng theo dõi này có thể biết được các cửa hàng nào đã nộp báo cáo, những cửa hàng nào chưa nộp báo cáo để có những nhắc nhở kịp thời:

Báo cáo dịch vụ gửi về Honda gồm có:

2.3.1.1. Chứng nhận bảo hành, phiếu kiểm tra xe trước khi bán, Danh mục giao xe cho khách.

2.3.1.2. Hoá đơn bưu điện bản gốc (hóa đơn GTGT)

Khi mở các bao thư báo cáo bảo hành, phải chú ý xem cửa hàng có gửi đủ các báo cáo hay không. Nếu chưa đủ, phải ghi chú đặc biệt và sau đó liên hệ với cửa hàng yêu cầu gửi bổ sung những giấy tờ còn thiếu.

Đối với hóa đơn bưu điện: chỉ chấp thuận thanh toán cho những hoá đơn gốc GTGT liên quan đến việc gửi các báo cáo bảo hành, phụ tùng khiếu nại bảo hành. Do đó sẽ gửi trả cửa hàng những hóa đơn bưu điện không hợp lệ.

Ghim bấm những hóa đơn hợp lệ của từng cửa hàng, sắp xếp các hóa đơn theo thứ tự mã cửa hàng tăng dần, kiểm tra nội dung từng hóa đơn.

2.3.2. Chứng nhận bảo hành:

Giữ chứng nhận bảo hành vào đúng vị trí thích hợp. Chứng nhận bảo hành lưu trữ tối thiểu 2 năm.

2.3.3 Phiếu kiểm tra định kì sẽ được lưu tại cửa hàng:

2.3.3.1. Phân loại riêng phiếu theo lần kiểm tra

2.3.3.2. Phân loại riêng theo từng loại xe.

2.3.3.3. Sắp xếp theo thứ tự ngày tăng dần trong tháng.

2.3.3.4. Dùng dây thun buộc chặt các phiếu kiểm tra định kì theo từng cửa hàng,

2.3.3.5 Lưu giữ các phiếu KTĐK của cửa hàng trong các thùng giấy thích hợp

Nhân viên quản lý dịch vụ sẽ kiểm tra việc thực hiện việc lưu trữ của cửa hàng hàng tháng. Ngoài ra, khi phát hiện có sự sai sót trong cách ghi, cách điền các giấy tờ trên, sẽ phải lưu ý và sẽ trao đổi lại với cửa hàng.

Phiếu kiểm tra định kì lưu trữ tại cửa hàng tối thiểu 18 tháng.

2.4 Nhập số liệu:

Mỗi số khung, số máy cửa hàng chỉ được đăng kí bảo hành cho 1 khách hàng . Những số khung, số máy này sẽ HEAD nhập online hàng ngày theo mẫu qui định của HVN trên hệ thống DCS.

Cửa hàng muốn nhập thông tin cho chủ xe tiếp theo hay thay đổi thông tin khách hàng thì phòng dịch vụ Honda Việt Nam sẽ hỗ trợ nhập

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 06/21

2.4.1 Cập nhật số liệu xe đăng ký bảo hành:

Có 2 cách : 1 - HEAD nhập

2 - HVN nhập

Ghi chú: Số khung, số máy đã có sẵn trên máy tính là số liệu chính xác. Do đó, khi thấy số khung, số máy ở CNBH bị viết nhầm, phải đối chiếu với các CNBH được lưu giữ tại Honda hoặc liên hệ với cửa hàng để có số khung, số máy chính xác.

2.4.1.1: HEAD nhập vào mạng:

Vào DCS ->CNBH&KTĐK new-> rồi HEAD nhập CNBH online hàng ngày theo mẫu qui định của HVN trên hệ thống DCS.

Những trường hợp HEAD không nhập được vào mạng DCS, phải kiểm tra lại, tìm nguyên nhân và liên hệ HVN hỗ trợ để gửi dữ liệu chính xác.

2.4.1.2 - Nhập bằng tay:

Vào mạng PC Pack , chọn ký hiệu chữ cho loại xe cần nhập.

Sau đó, nhập chính xác số khung hoặc số máy .

Chọn enter vào màn hình bên trong, nhập các thông tin cần thiết được yêu cầu: tên khách hàng, địa chỉ, giới tính , ngày mua xe, biển số xe, số sổ bảo hành.

2.4.2. Nhập số liệu kiểm tra định kì:

Vào DCS ->CNBH&KTĐK new-> rồi HEAD nhập KTĐK online hàng ngày theo mẫu qui định của HVN trên hệ thống DCS.

Những trường hợp HEAD không nhập được vào mạng DCS, phải kiểm tra lại, tìm nguyên nhân và liên hệ HVN hỗ trợ để gửi dữ liệu chính xác..

2.4.2.1 - Nhập bằng tay:

Vào mạng PC Pack , chọn ký hiệu chữ cho loại xe cần nhập.

Sau đó, nhập chính xác số khung hoặc số máy.

Chọn enter vào màn hình bên trong, nhập các thông tin cần thiết được yêu cầu: lần kiểm tra định kỳ mã số CH, ngày kiểm tra định kỳ, số km

Những lưu ý khi nhập KTĐK:

- Cửa hàng gửi sót CNBH.

- Ghi nhầm các thông tin trên phiếu KTĐK.

- Máy tính luôn có chế độ mặc định tự động hiện mã số cửa hàng đã bán xe. Do đó, khi nhập phiếu KTĐK phải kiểm tra kỹ mã số của cửa hàng thực hiện KTĐK sao cho đúng và chính xác.

- Trường hợp 2 cửa hàng cùng làm KTĐK của cùng 1 xe, ta phải xem xét trường hợp này 1 cách cẩn thận. Khi phát hiện cửa hàng có sai phạm phải báo cáo với cấp trên để có biện pháp xử lý.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 07/21

- Trong quá trình nhập liệu, nếu có tiếng kêu "beep" phát ra từ máy tính, phải kiểm tra xem có nhập nhầm số hay không hoặc thời hạn kiểm tra định kì không hợp lệ. HVN sẽ thông báo cho nhân viên bảo hành của HEAD kiểm tra lại.

2.5. Đọc kết quả từ máy vi tính:

Khi việc nhập dữ liệu đã kết thúc hoàn chỉnh, HVN sẽ vào mạng Pc Pack lấy dữ liệu về làm cơ sở để thanh toán tiền cho cửa hàng:

Vào menu dịch vụ/ thanh toán phí kiểm tra định kì new

Số liệu kiểm tra định kì theo từng loại xe của cửa hàng sẽ thể hiện trong bảng này.

Ngoài ra trong mạng PC Pack xem được chi tiết các xe thực hiện kiểm tra định kì, các xe đăng kí bảo hành , tỉ lệ xe vào thực hiện kiểm tra định kì

Một số trường hợp cần lưu ý:

a. Trong trường hợp nếu cả 2 cửa hàng cùng làm KTĐK của cùng một xe thì cần xác định rõ ràng thực sự cửa hàng nào đã thực hiện kiểm tra định kì cho chiếc xe đó.

b.Một xe có 6 lần KTĐK trong vòng 24 tháng hoặc 20.000 km và trong vòng 36 tháng hoặc 30.000 km, Mỗi xe chỉ chấp nhận thanh toán KTĐK mỗi lần một lần duy nhất, do đó phải kiểm tra thật kỹ để loại bỏ những phiếu bị ghi trùng. Việc kiểm tra sẽ tùy thuộc vào từng trường hợp để có cách giải quyết hợp lý.Bảng tóm tắt thanh toán phí kiểm tra định kì sẽ ghi nhận lại những kết quả các phiếu KTĐK được Honda chấp thuận thanh toán và là số liệu ghi trong giấy chấp thuận thanh toán thông báo đến cửa hàng.

CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ TÀI LIỆU BẢO HÀNH.

3.1.Tài liệu bảo hành nhận được từ cửa hàng hàng tháng:

3.1.1 Chứng nhận bảo hành:

CNBH sau khi được nhập liệu xong phải được cất vào các tủ có ngăn riêng mang tên từng cửa hàng. Trong mỗi ngăn cần phân rõ theo từng tháng phát sinh để dễ dàng tra cứu số liệu khi cần thiết.

Cần lưu giữ trong tủ những CNBH tối thiểu của 2 năm trước đó, tuy nhiên số lượng này có thể sẽ thay đổi tùy theo tình hình bán xe thực tế .

Các CNBH cũ sẽ được đưa vào kho lưu trữ , thời gian lưu trữ tối thiểu 2 năm.

3.1.2 Hóa đơn bưu phẩm gửi các tài liệu bảo hành và phụ tùng bảo hành:

Hoá đơn GTGT, Phiếu gửi chi tiết do bưu điện phát hành sau khi làm xong các giấy chấp thuận thanh toán sẽ được lưu tối thiểu 1 năm.

CHƯƠNG 4: PHỤ TÙNG BẢO HÀNH

4.1. Nhận và đánh giá phụ tùng bảo hành:

4.1.1 Nhận và lưu giữ phụ tùng hư hỏng:

Các phụ tùng hư hỏng thuộc diện khiếu nại bảo hành sẽ được gửi về phòng Dịch vụ tại Vĩnh Phúc hàng ngày sau khi kết thúc việc sửa chữa. Các phụ tùng hư hỏng này sẽ được xem xét bởi cuộc họp bảo hành hàng ngày.

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 08/21

4.1.2 Tổ chức hợp bảo hành - Đánh giá phụ tùng bảo hành:

Sau khi nhận được các báo cáo khiếu nại bảo hành của cửa hàng, nhân viên bảo hành sẽ tiến hành xử lý các thông tin trên bản báo cáo đó. Dựa vào hệ thống vi tính, ta sẽ kiểm tra chiếc xe đó có đăng kí bảo hành hay không. Nếu thông tin trên bản báo cáo đó chưa rõ, hoặc chưa đầy đủ thông tin cần thiết ta phải liên hệ với cửa hàng để bổ sung những thông tin chưa rõ. Nếu Cửa hàng tính toán sai hoặc ghi nhầm tên phụ tùng ta phải điều chỉnh và ghi chú trên bản báo cáo đó. Sau đó nhân viên bảo hành sẽ liên hệ với cửa hàng trao đổi về cách làm báo cáo chưa đúng hoặc sẽ mời cửa hàng tham dự lại buổi giải thích về cách làm báo cáo.

Phòng Dịch vụ và Phòng QC sẽ họp để đánh giá xem xét các phụ tùng hư hỏng thuộc diện bảo hành tại công ty Honda - Vĩnh Phúc. Tại buổi họp này, Phòng dịch Vụ phải có danh sách chi tiết toàn bộ các khiếu nại bảo hành của các cửa hàng. Trong danh sách này phải ghi rõ số khung, số máy, tên chủ xe, ngày mua xe, ngày xảy ra sự cố, mã số hư hỏng, nguyên nhân gây ra sự cố, mã số phụ tùng. . . .Hợp bảo hành sẽ được tổ chức hàng ngày, những trường hợp đợi điều tra trưởng phòng dịch vụ và trưởng phòng QC sẽ cùng đánh giá và đưa ra nhận xét về khiếu nại bảo hành đó. Người có trách nhiệm sẽ phải ghi chú chi tiết nhận xét và cách giải quyết cho từng trường hợp khiếu nại bảo hành. Nếu như phụ tùng hư hỏng đó không thuộc diện được bảo hành thì người có trách nhiệm sẽ gửi trả phụ tùng hư

hỏng đó cho cửa hàng. Nếu như phụ tùng hư hỏng đó đúng theo diện bảo hành thì phòng dịch vụ sẽ phát hành giấy chấp thuận thanh toán phí bảo hành cho khiếu nại đó. Ngoài ra, phòng dịch vụ cũng phát hành giấy chấp thuận thanh toán phí bảo hành cho trường hợp khiếu nại chỉ yêu cầu thanh toán cho phần tiền công cửa hàng đã điều chỉnh cho khách hàng. Hàng ngày họp bảo hành đánh giá cho những trường hợp lỗi rõ ràng, còn những trường hợp phụ tùng phải điều tra phân tích sẽ họp vào ngày 10 tháng sau.

Hàng ngày họp thống nhất những trường hợp được chấp nhận hoặc từ chối hoặc đợi điều tra sẽ được lập 1 bản tổng kết có chữ ký của đại diện phòng QC và Phó Phòng CS.

Honda Viet Nam company - Customer service department														QC		CS				
Data judgement warranty claim part in Jun'2017																				
Judgement meeting EQ, Hai, CS, Cuong & MQG group)																				
Parts waiting EQ, if after 7 day but still have not result from EQ. Those parts to get judgement warranty.																				
Date:																				
Nº	Claim code of HEAD	NEA D Code	HEAD name	Model type	Frame number	Engine number	VE- OFF date	Bought date	Occur date	Date Head send part	Repair date	Distat	Main part occur code	Part name	Symptom	Re	Re	Re	Reason	Answer date
																sal	sal	sal		
1	11013-1706-008	11013	BINH MINH 6	AFS100MDGR	LC125FY32479	HC12E-7324852	19-Sep-16	21-Sep-16	23-Jun-17	29-Jun-17	29-Jun-17	5238	31500KPHB3	BATTERY (YT25S) 3AH	Khách hàng mang xe tới khiếu					
2	36007-1706-008	36007	TẨM ANH 2	VW125E	FLHJF5803EY00792	JF58E-0010689	22-Oct-14	22-Aug-15	25-Jun-17	27-Jun-17	27-Jun-17	13239	37200K35V01	SPEEDOMETER ASSY	Khách chạy xe đến head khiếu					
3	36302-1706-007	36302	HSF TAM ANH	SH150DG	FLHJF4339FY00375	KFME-0103760	24-Sep-15	18-Oct-15	19-Jun-17	27-Jun-17	27-Jun-17	12687	3511K01612	FOB ASSY	Kháng khiếu nại xe thường					
4	36302-1706-008	36302	HSF TAM ANH	ACA125CBF	FLHJF6307FZ17195	JF63E-1717978	4-Mar-16	16-Mar-16	24-Jun-17	27-Jun-17	27-Jun-17	12390	16400K66V01	THROTTLEBODY ASSYT	Khách hàng chạy xe đến head					
5	36007-1706-009	36007	TẨM ANH 2	NH-K125D	FLHJF4506DY17469	JF45E-0375886	12-Mar-15	24-Aug-15	27-Jun-17	27-Jun-17	27-Jun-17	17316	16400K12901	THROTTLEBODY ASSY	Hôm nay khách hàng đến head					
6	36010-1706-001	36010	TẨM ANH 3	ANC125G	FLHJF5120FY10149	JF51E-0301922	5-Nov-15	9-Dec-15	20-Jun-17	27-Jun-17	27-Jun-17	8376	16400K28901	THROTTLEBODY ASSY	KHÁCH HÀNG KHIẾU NẠI XE					
7	36004-1706-004	36004	TẨM ANH	NH-K125F	FLHJF4514FY64160	JF45E-0636022	26-Feb-16	29-Apr-16	20-Jun-17	27-Jun-17	27-Jun-17	4286	16400K12331	THROTTLEBODY ASSYT	KHÁCH HÀNG KHIẾU NẠI XE					
8	13008-1706-001	13008	KHAI PHAT 2	AFB110MDH	FLHJA3902HY11017	JA39E-0111141	15-May-17	19-May-17	26-Jun-17	28-Jun-17	28-Jun-17	2184	30410K89V01	UNIT COMP_CDI	xe không khởi động được,đo					

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 09/21

CHƯƠNG 5: PHÁT HÀNH CÁC GIẤY CHẤP THUẬN THANH TOÁN VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN ĐẾN BẢO HÀNH

5.1.Phát Hành Các Giấy Chấp Thuận Và Từ Chối Thanh Toán

5.1.1 Thanh toán phí KTĐK:

Chấp thuận thanh toán phí KTĐK - New

Tháng 12 / 2014 Xem

Ngày gửi
Số

Stt	Tháng	Số Ref	Ngày gửi	Đội lý	KTĐK lần 1		KTĐK lần 2		KTĐK lần 3		KTĐK lần 4		KTĐK lần 5		KTĐK lần 6		Thanh toán bổ sung phí KTĐK		Truy thu phí KTĐK		Thu phí Số bảo hành		Tổng số tiền được thanh toán = (1)+(2)+(3)+(4)+(5)+(6)+(7)-(8)-(9)
					Số lượng	Số tiền (1)	Số lượng	Số tiền (2)	Số lượng	Số tiền (3)	Số lượng	Số tiền (4)	Số lượng	Số tiền (5)	Số lượng	Số tiền (6)	Số lượng	Số tiền (7)	Số lượng	Số tiền (8)	Số lượng	Số tiền (9)	
Tổng cộng (không gồm VAT)																							0

[Danh sách xe làm KTĐK](#)

Ngày gửi
Số

Chấp thuận thanh toán 5% phí đặt phụ tùng bảo hành

Stt	Tháng	Số Ref	Ngày xuất hóa đơn	Số hóa đơn	Số tiền	Số tiền 5% hoàn trả
Tổng cộng (không gồm VAT)						0.00

Ngày gửi
Số

Chấp thuận thanh toán phí bảo hành

Bộ Số KNSBH	Đội xe	Tiền công	Tổng tiền phụ tùng	Tổng cộng
Tổng cộng (không gồm VAT)		0.00	0.00	0.00

Mỗi tháng sau khi kết thúc quá trình kiểm tra dữ liệu, kết quả của báo cáo đó sẽ được ghi vào bản tóm tắt.

Phòng dịch vụ sẽ phát hành " thanh toán cho từng cửa hàng". Chấp thuận thanh toán được thông báo trên mạng DCS.

Lập tổng kết thanh toán phí kiểm tra định kỳ : bản chính gửi Phòng kế toán để trả tiền cho cửa hàng và bản copy lưu vào file

5.1.2.Thanh toán phí bảo hành:

Chấp thuận thanh toán phí bảo hành

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 10/21

Tháng 12 2014 Xem

Ngày gửi
Số

Stt	Tháng	Số Ref	Ngày gửi	Đại lý	KTĐK lần 1		KTĐK lần 2		KTĐK lần 3		KTĐK lần 4		KTĐK lần 5		KTĐK lần 6		Thanh toán bổ sung phí KTĐK		Truy thu phí KTĐK		Thu phí bảo hành		Tổng số tiền được thanh toán = (1)+(2)+(3)+(4)+(5)+(6)+(7)-(8)-(9)
					Số lượng	Số tiền (1)	Số lượng	Số tiền (2)	Số lượng	Số tiền (3)	Số lượng	Số tiền (4)	Số lượng	Số tiền (5)	Số lượng	Số tiền (6)	Số lượng	Số tiền (7)	Số lượng	Số tiền (8)	Số lượng	Số tiền (9)	
Tổng cộng (không gồm VAT)																							0

[Danh sách xe làm KTĐK](#)

Ngày gửi
Số

Chấp thuận thanh toán 5% phí đặt phụ tùng bảo hành

Stt	Tháng	Số Ref	Ngày xuất hóa đơn	Số hóa đơn	Số tiền	Số tiền 5% hoàn trả
Tổng cộng (không gồm VAT)						0.00

Ngày gửi
Số

Chấp thuận thanh toán phí bảo hành

Số KNBH	Đội xe	Tiền công	Tổng tiền phụ tùng	Tổng cộng
Tổng cộng (không gồm VAT)		0.00	0.00	0.00

Sau khi có kết quả từ cuộc họp bảo hành, các báo cáo KNBH khi xử lý xong và được chấp thuận thanh toán đều phải phát hành " thanh toán phí bảo hành" cho từng cửa hàng. Chấp thuận này được thông báo trên DCS.

Lập tổng kết thanh toán phí bảo hành: bản gốc có chữ ký chữ trưởng phòng.

- Gửi cho phòng kế toán để thực hiện thanh toán bằng chuyển khoản.
- Lưu vào file càng cua tại vị trí làm việc để tra cứu khi cần thiết.

5.1.3 Từ chối thanh toán phí kiểm tra định kì:

- Số lượng phiếu KTĐK bị từ chối và danh sách chi tiết sẽ được thông báo trong từ chối thanh toán phí kiểm tra định kì.

- Lưu vào file càng cua tổng kết từ chối và danh sách từ chối chi tiết tại vị trí làm việc để tra cứu khi cần thiết, kèm với bản sao các phiếu KTĐK bị từ chối của từng cửa hàng.

5.1.4 Từ chối thanh toán phí bảo hành:

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 11/21

Từ chối thanh toán phí bảo hành

Tháng

4	▼
2008	▼

Ngày gửi

Số

Stt	Số KNBH	Đời xe	Tiền công	Tổng tiền phụ tùng	Tổng cộng
Tổng cộng(không gồm VAT)			0	0	0

Số lượng và tổng số tiền của các báo cáo khiếu nại bảo hành bị từ chối thanh toán phân theo từng cửa hàng sẽ được thông báo trong "từ chối thanh toán phí bảo hành".

5.1.5. Thanh toán đặt hàng bảo hành khẩn 5%.

Chấp thuận thanh toán 5% phí đặt phụ tùng bảo hành

Tháng 12 2014 Xem

Ngày gửi
Số

Stt	Tháng	Số Ref	Ngày gửi	Đội lý	KTDK lần 1		KTDK lần 2		KTDK lần 3		KTDK lần 4		KTDK lần 5		KTDK lần 6		Thanh toán bù sung phí KTDK	Truy thu phí KTDK	Thu phí Sô bảo hành	Tổng số tiền được thanh toán = (1)+(2)+(3)+(4)+(5)+(6)+(7)-(8)-(9)
					Số lượng	Số tiền (1)	Số lượng	Số tiền (2)	Số lượng	Số tiền (3)	Số lượng	Số tiền (4)	Số lượng	Số tiền (5)	Số lượng	Số tiền (6)				
Tổng cộng(không gồm VAT)																				0

[Danh sách xe làm KTDK](#)
Ngày gửi
Số
Chấp thuận thanh toán 5% phí đặt phụ tùng bảo hành

Stt	Tháng	Số Ref	Ngày xuất hóa đơn	Số hóa đơn	Số tiền	Số tiền 5% hoàn trả
Tổng cộng(không gồm VAT)						0.00

Ngày gửi
Số
Chấp thuận thanh toán phí bảo hành

Stt	Số KNBH	Đời xe	Tiền công	Tổng tiền phụ tùng	Tổng cộng
Tổng cộng(không gồm VAT)			0.00	0.00	0.00

Dữ liệu đặt hàng phụ tùng bảo hành khẩn sẽ lấy từ Phòng phụ tùng. Qua đó tính 5% cho các trường hợp làm khiếu nại bảo hành.

Đối với một số trường hợp HVN sẽ thanh toán phí đặt hàng bảo hành khẩn 5% theo từng trường hợp.

5.2. Các tài liệu bảo hành khác :

5.2.1 Sổ bảo hành :

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 12/21

Sổ bảo hành phải luôn được dự trữ sẵn sàng và cung cấp cho cửa hàng khi giao xe. Sổ bảo hành được để trong hộp đựng đồ U-box phía dưới yên xe.

* Đối với các xe đạt Chứng Nhận Euro 2 : Ngoài sổ Bảo Hành còn có thẻ bảo hành theo từng xe.

5.2.2 Sách hướng dẫn sửa chữa xe:

Gửi cho cửa hàng trong thời điểm đầu tiên, trước khi khai trương khoảng 1 tuần.

Gửi cho cửa hàng số lượng sách hướng dẫn sử dụng : 1 cuốn.

5.2.3 Catalogue phụ tùng:

Gửi cho cửa hàng trong thời điểm đầu tiên, trước khi khai trương khoảng 1 tuần.

Gửi cho cửa hàng catalogue : 1 cuốn

5.2.4 Các bảng biểu - Poster quảng cáo:

Poster quảng cáo bảo hành: gửi vào thời điểm cửa hàng khai trương. Số lượng gửi: 2 bảng.

5.3. Lập khiếu nại những phụ tùng do maker cung cấp .

Lấy giá phụ tùng cho những báo cáo khiếu nại bảo hành do nhà sản xuất trong nước cung cấp, gửi cho phòng QC - HVN.

	C	G	K	M	N	V	W	X	Y	Z	CJ	DC	DD	DE	DF	DG	DH
	CLAIMS NUMBER	Model name	ENGINE NO.	FRAME NO.	DISTANCE	MAIN PART	RELATED PART 1	QTY	PRICE 1	FRT 1	CONTENT	Gia PT chính	Gia PT phụ	sum PT	0.08	Tong thien phu tung	Tien co
1																	
2	33V - 1501 - 001	K01	63414	63430	14,732	RADIATOR ASSY.	19100KZR601	1	1,342,000	1.20	RADIATOR ASSY chạy nước						
3	33V - 1501 - 005	K01	38513	38510	1,006	LIFTER ASSY., TENSIONER	14520KVY901	1	253,600	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
4	33V - 1501 - 006	K01	50748	50725	2,986	LIFTER ASSY., TENSIONER	14520KVY901	1	253,600	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
5	33V - 1501 - 007	K02	26960	26941	11,639	LIFTER ASSY., TENSIONER	14520KVY901	1	253,600	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
6	33V - 1501 - 008	K02	19928	19881	16,012	LIFTER ASSY., TENSIONER	14520KVY901	1	253,600	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
7	33V - 1501 - 011	K27	64374	64312	9,856	LIFTER ASSY., TENSIONER	14520KVY901	1	253,600	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
8	33V - 1501 - 012	K27	87564	79690	12,564	RELAY COMP.POWER	38502KWN901	1	99,000	0.40	RELAY ASSY POWER không hoạt						
9	33V - 1501 - 014	K27	4201226	320595	16,542	LIFTER ASSY.TENSIONER	14520KSS901	1	324,400	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
10	33V - 1501 - 015	K27	4128377	269827	4458	LIFTER ASSY.TENSIONER	14520KSS901	1	324,400	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
11	33V - 1501 - 016	K27	4218717	333861	9685	SENSOR ASSY., WATER TEMP	37870KZR601	1	109,000	0.10	SENSOR ASSY., WATER TEMP						
12	33V - 1501 - 017	K27	93147	406194	6,034	LIFTER ASSY., TENSIONER	14520KVY901	1	253,600	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
13	33V - 1501 - 018	K27	4185904	575404	7,925	LIFTER ASSY.TENSIONER	14520KSS901	1	324,400	0.30	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
14	33V - 1501 - 019	K29	15925	15841	13,114	LIFTER ASSY.TENSIONER	14520KSS901	1	324,400	0.40	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
15	33V - 1501 - 024	KWY	5363407	363386	3,018	RELAYCOMP.,STAR TER	38501KPH901	1	147,000	0.30	RELAY COMP, WINKER không hoạt						
16	33V - 1501 - 046	KZL	185166	185851	11335	BEARING COMP., RADIAL BALL	91005KVB900	1	112,500	0.40	BEARING COMP., RADIAL BALL kêu						
17	33V - 1501 - 047	KZL	312733	268544	14697	COVER,HANDLE RR NH-411M	53206KZLE00ZA	1	132,000	0.60	COVER,HANDLE RR nút						
18	33V - 1501 - 049	KZL	263099	253872	15266	COVER,HANDLE RR NH-411M	53206KZLE00ZA	1	132,000	0.60	COVER,HANDLE RR nút						
19	33V - 1501 - 050	KZL	297152	265797	16806	COVER,HANDLE RR NH-411M	53206KZLE00ZA	1	132,000	0.60	COVER,HANDLE RR nút						
20	33V - 1501 - 051	KZL	256849	250716	10,034	COVER,HANDLE RR NH-411M	53206KZLE00ZA	1	132,000	0.60	COVER,HANDLE RR nút						
21	33V - 1501 - 054	KZL	427749	351721	7691	LIFTER ASSY., TENSIONER	14520KVY901	1	253,600	0.90	LIFTER ASSY., TENSIONER kêu						
22	33V - 1501 - 055	KZL	479819	399674	9706	COVER,HANDLE RR NH-411M	53206KZLE00ZA	1	132,000	0.60	COVER,HANDLE RR nút						
23	33V - 1501 - 056	KZL	403866	330821	14,808	COVER,HANDLE RR NH-411M	53206KZLE00ZA	1	132,000	0.60	COVER,HANDLE RR nút						

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 15/21

Sau khi có kết quả chấp thuận thanh toán phí bảo hành và phí kiểm tra định kì, tiến hành lập báo cáo về chế độ bảo hành trước ngày 5 tháng kế tiếp.

Bảng báo cáo này liệt kê số lượng xe được đăng ký bảo hành, số lượng xe được kiểm tra định kì, số lượng khiếu nại bảo hành, thời gian sửa chữa, giá tiền công, giá phụ tùng theo từng cửa hàng.

Bảng báo cáo này sẽ được gửi cho Trưởng phòng dịch vụ hàng tháng bằng email.

6.4 - Lập thông tin bán hàng không chính xác:

Dựa trên thông tin khách hàng phản ánh lập bảng tổng kết các trường hợp có thông tin khách hàng không chính xác: ngày, khiếu nại bởi, tên khách hàng, địa chỉ, điện thoại, ngày mua, loại xe, số khung, số máy, cửa hàng được giao xe, tên cửa hàng bên ngoài bán cho khách, khách hàng đến khiếu nại tại cửa hàng, ngày khiếu nại, nội dung, biện pháp giải quyết

6.5 - Khảo sát sự hài lòng của khách hàng về kĩ thuật (TSI)

Chọn lựa vấn đề cần điều tra

Chuẩn bị câu hỏi và danh sách khách hàng

Gửi câu hỏi cho khách hàng

Nhận câu trả lời của khách hàng và nhập số liệu

Kiểm tra, phân tích số liệu và làm báo cáo.

CHƯƠNG 7: HUẤN LUYỆN BẢO HÀNH

7.1. Chuẩn bị cho việc huấn luyện bảo hành:

Lớp huấn luyện bảo hành thường diễn ra trong 2 ngày. Trước khi cửa hàng khai trương, liên hệ với cửa hàng về thời gian thích hợp để cửa hàng có thể tham dự lớp huấn luyện bảo hành.

Viết thư mời cửa hàng tham dự lớp huấn luyện. Lớp huấn luyện này dành cho cửa hàng sắp khai trương và các cửa hàng có nhu cầu học lại. Trong thư mời này, ghi rõ thời gian học, địa điểm học, số lượng người tham dự, các thông tin cần thiết khác. Yêu cầu cửa hàng thông báo chính xác số lượng người tham dự buổi học...

Sau khi nhận được danh sách từ cửa hàng, chuẩn bị phòng học, tài liệu cho học viên và cho buổi hướng dẫn.

In giấy chứng nhận cho những học viên tham dự lớp học có chữ ký của Trưởng phòng dịch vụ.

7.2. Nội dung buổi họp giải thích về kế hoạch bảo hành:

Phát tài liệu hướng dẫn cách làm và gửi báo cáo bảo hành về Honda Việt Nam

Phổ biến những thông tin liên quan đến chế độ bảo hành., cách lập các báo cáo.

Giải thích chi tiết các nội dung trong tài liệu hướng dẫn cách làm báo cáo bảo hành, cách điền thông tin trong các báo cáo trên DCS, cách viết thông tin trên các chứng từ...

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 16/21

Phòng dịch vụ sẽ gửi chứng nhận cho học viên sau khi họ đã nắm rõ cách thức làm báo cáo sau khi tham dự lớp huấn luyện bảo hành

Đặc biệt , mời nhân viên mới tham gia lớp bảo hành: tìm hiểu về điều kiện bảo hành, qui định về bảo hành, cách làm báo cáo và gửi dữ liệu trên mạng DCS.

7.3. Lập danh sách thống kê các học viên đã tham dự lớp huấn luyện bảo hành:

HONDA VIETNAM CO., LTD.
SERVICE DIVISION

ATTENDANTS OF WARRANTY POLICY COURSE

Date : Jul-16

Place : Ho Chi Minh city, Daklak

Instructor: Nguyen Tuan Hien

Vu Sy Huy

Le Quang Ha

Nguyen Nhu Thang

Approved by

Tomoyasu Konno

12-Aug-16

Checked by

Pham Hong Quan

12-Aug-16

Prepared by

Le Duy Canh

12-Aug-16

No.	ATTENDANT NAME	HEAD CODE	HEAD NAME	TESTING SCORE (STD pass = 50)	Remark	Date
1	PHAM QUỐC ĐẠI	14023	PHƯƠNG HÀ #1	100	Pass	8,9/8/2016
2	BÙI THỊ THẨM	7002	VINAMOTOR	100	Pass	8,9/8/2016
3	TRẦN THỊ TÚ ANH	16020	TIẾN PHÁT	90	Pass	8,9/8/2016
4	ĐOÀN HUYỀN TRANG	14043	DOANH THU #1	90	Pass	8,9/8/2016
5	ĐINH VĂN NGÀ	14051	DOANH THU #2	100	Pass	8,9/8/2016
6	TRẦN TÚ UYÊN	07004	VINA MOTOR GB	100	Pass	8,9/8/2016

- Điểm kết quả kiểm tra cuối khóa:

. Từ 50 điểm trở lên thì sẽ đạt.

. Dưới 50 điểm thì mời học lại

- Thời hạn lưu giữ bài kiểm tra cuối khóa là 3 năm.

- Dựa trên bảng danh sách trên biết được người hiện làm công tác bảo hành tại cửa hàng có phải là người đã tham gia lớp huấn luyện bảo hành hay không (biết được qua việc nộp báo cáo hàng tháng, liên hệ bằng điện thoại với cửa hàng , cửa hàng thông báo có sự thay đổi nhân sự làm công tác bảo hành tại cửa hàng, qua các cuộc viếng thăm cửa hàng . . .). Trong trường hợp người làm công tác bảo hành của cửa hàng không làm tốt các báo cáo về bảo hành

- Cũng như không nắm rõ các điều lệ bảo hành, nhân viên bảo hành phải liên hệ mời những người này tham dự khóa huấn luyện về bảo hành

- Sau khóa học chuyển danh sách này cho bộ phận Training để in chứng nhận cho học viên.

CHƯƠNG 8: SỬA ĐỔI ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH, HƯỚNG DẪN XỬ LÝ BẢO HÀNH

8.1. Sửa đổi điều kiện bảo hành:

Người có trách nhiệm sửa đổi điều kiện bảo hành là trưởng phòng

8.2. Sửa đổi hướng dẫn xử lý bảo hành:

Người có trách nhiệm sửa đổi hướng dẫn xử lý bảo hành là trưởng phòng .

CHƯƠNG 9: IN CÁC BIỂU MẪU , POSTER BẢO HÀNH, POSTER KIỂM TRA ĐỊNH KÌ.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 17/21

9.1. In các biểu mẫu, sổ bảo hành:

Dựa vào bảng quản lý việc gửi tài liệu cho cửa hàng nhân viên bảo hành sẽ biết được số lượng tồn thực tế của từng loại biểu mẫu là bao nhiêu. Khi phát hiện số lượng tồn kho còn ít, phải báo cho cấp trên biết để đặt in thêm những biểu mẫu đó.

9.2. In poster bảo hành, poster kiểm tra định kì:

Poster bảo hành, poster kiểm tra định kì sẽ được in khi điều kiện bảo hành có sự sửa đổi hoặc có những chiến dịch " market survey" sắp diễn ra.

CHƯƠNG 10: NGUYÊN TẮC BỔ SUNG

10.1. Ban hành sửa đổi:

Người có trách nhiệm ban hành sửa đổi hướng dẫn này là Trưởng Phòng Dịch Vụ.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC BẢO HÀNH</p>	Mã số	1702-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	18	Trang 18/21

PHỤ LỤC QUẢN LÝ PHIÊN BẢN

Ngày ban hành, sửa đổi và thực hiện			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
00	Ngày lập Ngày áp dụng	01/01/2000 01/01/2000	Lập mới	T.Sasaki	P.Q.Phi	N.T.H.Sao
01	Ngày lập Ngày áp dụng	02/02/2000 02/02/2000	Theo giám sát nội bộ 20/01/2000(Bổ sung trang 39,40)	T.Sasaki	P.Q.Phi	N.T.H.Sao
02	Ngày lập Ngày áp dụng	15/02/2000 15/02/2000	Theo giám sát nội bộ 11/02/2000((Bổ sung trang , 47-51,54, Sửa đổi 41,43,55)	T.Sasaki	P.Q.Phi	N.T.H.Sao
03	Ngày lập Ngày áp dụng	20/03/2001 20/03/2001	Sửa trang 7,15 các phần gạch chân	T.Sasaki	P.Q.Phi	N.T.H.Sao
04	Ngày lập Ngày áp dụng	22/03/2004 22/03/2004	Sửa trang 7,14,26,36 các phần gạch chân	N.Ninomiya	N.D.Khanh	P.H.Quan
05	Ngày lập Ngày áp dụng	27/02/2006 27/02/2006	Sửa đổi tất cả các trang	N.Ninomiya	H.M.Tri	N.T.H.Sao
06	Ngày lập Ngày áp dụng	03/03/2007 03/03/2007	Trang 37 phần gạch chân	N.Ninomiya	H.M.Tri	N.T.H.Sao
07	Ngày lập Ngày áp dụng	01/08/2007 01/08/2007	Thay đổi mã số tài liệu 1202-WSE-02->1702-WCS-2R-02 Thay đổi các phần gạch chân.	N.Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
08	Ngày lập Ngày áp dụng	16/04/2008 16/04/2008	Sửa đổi và bổ xung nội dung thêm thông tin về xe chứng nhận Euro 2	N.Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
09	Ngày lập Ngày áp dụng	20/04/2009 20/04/2009	Sửa đổi và bổ xung nội dung phần gạch chân	N.Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
10	Ngày lập Ngày áp dụng	17/03/2010 17/03/2010	Xóa bỏ nội dung cũ & bổ xung thông tin gạch chân.	S.Shimada	H.M.TRI	N.T.VI
11	Ngày lập Ngày áp dụng	14/02/2011 14/02/2011	Thay đổi thông tin QC ->QC	S.Shimada	P.H.Quan	C.T.Duong
12	Ngày lập Ngày áp dụng	10/08/2014 10/08/2014	Sửa đổi hạng 9.1	S.Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
13	Ngày lập Ngày áp dụng	28/08/2014 28/08/2014	Sửa mã số ISO MC->2R	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
14	Ngày lập Ngày áp dụng	18/03/2015 18/03/2015	Sửa đổi toàn bộ	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong

14	Ngày lập Ngày áp dụng	18/03/2015 18/03/2015	Sửa đổi toàn bộ	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
15	Ngày lập Ngày áp dụng	01/11/2015 27/12/2015	Bổ sung phần thêm phần gạch chân các mục: + b.2.1.2.3 & b.2.5, Chương 2. + 4.1.1 & 4.1.2 Chương 4	S. Yamana	P.H.Quan	D.T.Hien
16	Ngày lập Ngày áp dụng	01/04/2016 01/04/2016	Sửa tên phòng EQ thành QC	S. Yamana	P.H.Quan	D.T.Hien
17	Ngày lập Ngày áp dụng	01/07/2016 01/07/2016	+Bổ sung phần thêm phần gạch chân mục: 2.3.3 +Xóa bỏ 5.1.3 thanh toán phí bưu phẩm +Đổi fom lập danh sách thống kê học viên tham dự lớp huấn luyện bảo hành mục 7.3	T.Kono	P.H.Quan	D.T.Hien
18	Ngày lập Ngày áp dụng	1/7/2017 1/7/2017	+ Sửa đổi phần lưu trình thực hiện công tác bảo hành đối với phụ tùng khiếu nại thị trường.	P.H.Quan	L. V. Son	H.T.Hoa