



ขั้นตอนมาตรฐาน : การเปิดใบสั่งซ่อม		เลขที่ : SOP BP 04 หน้า 2/2
		แก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่ 23/3/2552
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดขั้นตอน
<div>พนักงานรับรถ</div> <div>พนักงานรับรถ</div> <div>พนักงานรับรถ</div> <div>พนักงานรับรถลูกค้า</div> <div>พนักงานรับรถคอนโทรลเลอร์</div>	<div><div><div>1</div><div>โทรแจ้งลูกค้า นำรถส่งซ่อม</div><div>ต้อนรับลูกค้า</div><div>ใส่อุปกรณ์ป้องกัน สิ่งสกปรก</div><div>นำใบสั่งซ่อมให้</div></div><div><div>2</div><div>จอดรถซ่อมที่</div></div><div><div>เตรียมจัดรถขึ้นซ่อม</div><div>B3</div><div>SOP BP 05</div><div>ขั้นตอนการดำเนินงานและควบคุมงานซ่อม</div></div></div>	<div><div>- พนักงานรับรถโทรแจ้งลูกค้าเพื่อให้ลูกค้านำรถมาส่งซ่อมตามวันและเวลาที่นัดหมายส่งซ่อมที่ได้กำหนดไว้</div><div>- เมื่อลูกค้ามาถึงบริเวณพื้นที่รับรถพนักงานรับรถต้องกล่าวคำสวัสดีลูกค้าจากนั้นขอใบรับรถ (สีฟ้า) จากลูกค้า</div><div>- พนักงานรับรถใช้อุปกรณ์ป้องกันสิ่งสกปรกครบถ้วนทั้ง 3 ประเภท คือ ผ้าคลุมเบาะ ปลอกหุ้มพวงมาลัยกับคันทเกียร์ และผ้ารองพื้นใต้รถลูกค้าทุกครั้ง</div><div>- พนักงานรับรถนำใบสั่งซ่อมให้ลูกค้าเซ็นชื่อเพื่อเป็นการขออนุมัติงานซ่อมจากลูกค้าทุกครั้งจากนั้นนำใบ (สีฟ้า) ให้ลูกค้าเพื่อนำมาแสดงเป็นหลักฐานในวันรับรถซ่อมเสร็จ</div><div>กรณีรถอยู่ที่ศูนย์บริการ ให้เจ้าหน้าที่ทำการติดต่อไปยังลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้</div><div>- อธิบายรายการซ่อม ราคาอะไหล่</div><div>- อธิบายค่าAccess และส่วนต่างค่าแรง ค่าอไหล่ ฯลฯ</div><div>- ร้องขอเอกสารต่างๆเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้านำมาในวันรับรถ</div><div>- แจ้งวันเวลารถขึ้นซ่อมและวันนัดรับเมื่อรถซ่อมเสร็จ</div><div>- เตรียมจัดรถขึ้นซ่อม</div><div>พนักงานรับรถจัดรถเข้าซ่อมในแต่ละวันโดยประสานงานกับคอนโทรลเลอร์ว่าสามารถส่งรถเข้าซ่อมได้ตามแต่ละประเภทงานซ่อมเป็นจำนวนวันละเท่าใด</div></div>