

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปิดใบสั่งซ่อม	เลขหน้า : 1/2 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 55
แผนก บริการ	ผู้จัดทำ คุณพุดินนที ดาวเรือง	ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธ์ คำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชวัล
ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ผู้รับผิดชอบ			
พนักงานรับรถ	<div> <div>พนักงานรับรถตรวจสอบความ คืบหน้าของรถลูกค้าจาก "บอร์ด เตรียมการส่งมอบ" 30 นาทีก่อนส่ง มอบ</div> <div>A</div> </div>		บอร์ดเตรียมการส่งมอบ
พนักงานรับรถ	<div> <div>สอบถามไปยังคอลโทรลเลอร์ ว่างานเสร็จพร้อมส่งมอบ หรือไม่</div> <div>ไม่เสร็จ</div> <div>สอบถามคอลโทรลเลอร์ถึง เวลาส่งมอบใหม่</div> </div>		
พนักงานรับรถ	<div> <div>เสร็จ</div> <div>คอลโทรลเลอร์หยิบแฟ้มเอกสารจาก SMB บอร์ด ส่ง SA เพื่อปิดใบสั่งซ่อม</div> </div>		ใบสั่งซ่อม บอร์ดติดตามความคืบหน้า ก่อนส่งมอบ
คอลโทรลเลอร์	<div> <div>แจ้งหัวหน้าช่างให้ เปลี่ยนแปลงเวลาส่งมอบ ใหม่ในใบสถานะรถและใบ ประเมินคุณภาพการบริการ</div> </div>		ใบสถานะรถ ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
พนักงานรับรถ	<div> <div>แจ้งพนักงานล้างรถให้ เปลี่ยนแปลงเวลาส่งมอบ ใหม่ในบัตรคิวล้างรถ</div> <div>A</div> </div>		บอร์ดลำดับคิวการล้างรถ บัตรคิวล้างรถ
พนักงานรับรถ	<div> <div>ทำการปิดงานซ่อม</div> </div>		ใบสั่งซ่อม โปรแกรม TOPSERV
พนักงานรับรถ	<div> <div>สรุปค่าแรงค่าอะไหล่ และงานภายนอก</div> </div>		เอกสารการอธิบายงานซ่อม
พนักงานรับรถ	<div> <div>ลูกค้าล้างรถหรือไม่</div> <div>ล้าง</div> <div>เขียนแฟ้มเอกสารทั้งหมดที่ ช่อง "รอแจ้งลูกค้า" บน "บอร์ดติดตามความคืบหน้า ก่อนส่งมอบ"</div> </div>		ใบสั่งซ่อม เอกสารอธิบายงานซ่อม บอร์ดติดตามความคืบหน้า ก่อนส่งมอบ
พนักงานรับรถ	<div> <div>ไม่ล้าง</div> <div>กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบ คุณภาพและการบริการครั้งถัดไปใน "ใบ ประเมินคุณภาพงานบริการ"</div> <div>หยิบแฟ้มเอกสารจากช่อง "รอ แจ้งลูกค้า" เมื่อพนักงานล้างรถนำ กุญแจรถมาแขวนไว้</div> </div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซ่อม

บริษัท โตโยต้าครังก์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปิดใบสั่งซ่อม	เลขหน้า : 2/2 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ	ผู้จัดทำ คุณพุดินนที ดาวเรือง	ผู้ตรวจสอบ คุณสมศักดิ์ โพธิ์งาม	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชวล
ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย	ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
พนักงานรับรถ	<div> <div>กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพและการบริการครั้งถัดไปใน "ใบประเมินคุณภาพงานบริการ"</div> <div>หยิบแฟ้มเอกสารจากช่อง "รอแจ้งลูกค้า" เมื่อพนักงานส่งรถนำกุญแจรถมาแขวนไว้</div> <div>กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพและการบริการครั้งถัดไปใน "ใบประเมินคุณภาพงานบริการ"</div> <div>ทำการแจ้งลูกค้าถึงการซ่อมเสร็จและพร้อมส่งมอบ</div> <div>ประทับตรา "โทรแจ้งแล้ว" ในใบสั่งซ่อม</div> <div>ย้ายแฟ้มเอกสารทั้งหมดพร้อมกุญแจรถลูกค้า ไปยังช่อง "รอส่งมอบ" บน "บอร์ดติดตามความคืบหน้าก่อนส่งมอบ"</div> </div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซ่อม
พนักงานรับรถ			ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
พนักงานรับรถ			
พนักงานรับรถ			ใบสั่งซ่อม
พนักงานรับรถ			ใบสั่งซ่อม กุญแจรถ ใบประเมินคุณภาพงานบริการ เอกสารการอธิบายงานซ่อม บอร์ดติดตามความคืบหน้าก่อนส่งมอบ