



QUY ĐỊNH BẢO TRÌ, BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Mã tài liệu: BH-04

Hà Nội, ngày 01.12.2016



I/ MỤC ĐÍCH:

- Đưa ra các quy định đầy đủ và hướng dẫn các bước bảo hành, sửa chữa sản phẩm, máy móc, thiết bị đã cung cấp cho khách hàng của Viễn Thông Xanh

II/ PHẠM VI:

- Áp dụng cho khách hàng và phòng bảo hành thuộc công ty CP Viễn Thông Xanh Việt Nam

III/ ĐỊNH NGHĨA:

Bảo hành là sự đảm bảo bằng văn bản của người bán hàng đối với hàng hóa đã bán cho người mua hàng (người tiêu dùng) nhằm sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm nếu thuộc các điều kiện mà người bán hàng cam kết.

Bên bán có nghĩa vụ bảo hành đối với sản phẩm, thiết bị đã bán trong một thời hạn nhất định, gọi là thời hạn bảo hành, Thời gian bảo hành theo quy định của nhà sản xuất hoặc theo thỏa thuận giữa bên mua-bán đề ra.

IV/ NỘI DUNG:

A. Quy định về bảo hành:

- Sản phẩm bị hỏng, lỗi được bảo hành miễn phí nếu sản phẩm đó còn thời hạn bảo hành được tính kể từ ngày giao hàng, sản phẩm được bảo hành trong thời hạn bảo hành ghi trên Sổ bảo hành, Tem bảo hành và theo quy định của từng hãng sản xuất liên quan đến tất cả các sự cố về mặt kỹ thuật.
- Có Phiếu bảo hành và Tem bảo hành của công ty hoặc nhà phân phối, hãng trên sản phẩm. Trường hợp sản phẩm không có số serial ghi trên Phiếu bảo hành thì phải có Tem bảo hành của Công ty Viễn Thông Xanh (kể cả Tem bảo hành gốc).

B. Những trường hợp không được bảo hành

- Sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành hoặc mất Phiếu bảo hành.
- Số mã vạch, số serial trên sản phẩm không xác định được hoặc sai so với Phiếu bảo hành.
- Các dữ liệu, tài liệu, văn bản và phần mềm cung cấp miễn phí, lưu trữ kèm theo sản phẩm (kể cả trong thời gian gửi bảo hành).
- Tự ý tháo dỡ, sửa chữa bởi các cá nhân hoặc kỹ thuật viên không phải là nhân viên Công ty Viễn Thông Xanh.
- Sản phẩm bị cháy nổ hay hỏng hóc do tác động cơ học, biến dạng, rơi, vỡ, va đập, bị xước, bị hỏng do ẩm ướt, hoen rỉ, chảy nước, động vật xâm nhập vào, thiên tai, hỏa hoạn, sử dụng sai điện áp quy định.
- Phiếu bảo hành, Tem bảo hành bị rách, không còn Tem bảo hành, Tem bảo hành dán đè, hoặc Tem bảo hành bị sửa đổi (kể cả Tem bảo hành gốc).
- Trường hợp sản phẩm của Quý khách hàng dán Tem bảo hành của Công ty Viễn Thông Xanh hay nhầm lẫn thông tin trên Phiếu bảo hành, Phiếu mua hàng: Trong trường hợp này, bộ phận bảo hành sẽ đối chiếu với số phiếu xuất gốc lưu tại Công ty, hóa đơn, phần mềm của Công ty hay thông tin của nhà phân phối, hãng, các Quý khách hàng khác mua cùng sản



phẩm cùng thời điểm, nếu có sự sai lệch thì sản phẩm của Quý khách không được bảo hành (có thể Tem bảo hành của Công ty bị thất thoát và bị lợi dụng dán lên thiết bị hay nhầm lẫn nhỏ khi nhập, in ra). Kính mong Quý khách hàng thông cảm!

C. Quy trình bảo hành sản phẩm:

1. Tiếp nhận bảo hành:

- Khách hàng có nhu cầu bảo hành cần liên hệ phòng bảo hành hoặc nhân viên bán hàng trực tiếp để gửi yêu cầu, nhân viên sẽ tiếp nhận, hướng dẫn khách hàng kiểm tra sơ bộ lỗi kỹ thuật và phương án khắc phục, nếu thiết bị vẫn chưa thể hoạt động bình thường, hướng dẫn khách hàng gửi sản phẩm về phòng bảo hành của công ty để kiểm tra và bảo hành.

2. Viết phiếu yêu cầu sửa chữa:

- Nhân viên phòng bán hàng hoặc phòng bảo hành viết phiếu yêu cầu sửa chữa đối với các sản phẩm đủ điều kiện bảo hành theo biểu mẫu quy định.

3. Duyệt cho sửa chữa.

3.1. Thẩm quyền duyệt sửa chữa.

- Đối với trường hợp bảo hành phát sinh chi phí từ 1.000.000 trở lên thì do giám đốc duyệt phiếu yêu cầu sửa chữa.
- Đối với toàn bộ các công việc không phát sinh chi phí hoặc phát sinh dưới 1 triệu do Trưởng phòng Bảo hành duyệt, nhưng tổng giá trị không vượt quá 15 triệu/tháng.

3.2. Nhiệm vụ của người duyệt:

- Nội dung xem xét bao gồm: loại hư hỏng, mức độ hỏng, lý do hư hỏng, thời gian bảo hành.
- Quản lý xem xét các nội dung trong phiếu yêu cầu sửa chữa, sau đó sửa chữa hoặc bổ sung các nội dung trong phiếu, sau đó xác nhận vào phiếu và chuyển lại cho người yêu cầu.

4. Xác định đơn vị sửa chữa:

- Việc sửa chữa có thể do nhân viên của hãng sửa chữa, kỹ thuật viên nội bộ sửa chữa hoặc do đơn vị bên ngoài.
- Trường hợp thuộc diện bảo hành của hãng thì chuyển sang trung tâm bảo hành của Hãng đó để sửa chữa.
- Trường hợp sửa chữa nội bộ thì chuyển phiếu cho kỹ thuật viên thực hiện.

- Đối với trường hợp bắt buộc phải sửa chữa ngoài thì phòng bảo hành tìm kiếm nhà cung cấp, tổ chức ký hợp đồng dịch vụ theo quy trình đánh giá nhà cung ứng, quy trình mua hàng của công ty.
- Sau khi đã ký hợp đồng, phòng Bảo hành giao phiếu yêu cầu sửa chữa và nội dung công việc cho một kỹ thuật viên đại diện cho công ty làm việc với nhà cung cấp dịch vụ.

5. Kiểm tra hiện trạng.

- KTV phải đến trực tiếp hiện trường để xem xét tình trạng của sản phẩm, thiết bị, máy móc.
- KTV có trách nhiệm kiểm tra xem nội dung đề nghị, hiện trạng của tài sản cần sửa chữa có đúng hay không. Nếu không đúng, hay không đủ...thì trao đổi trực tiếp với trưởng bộ phận sử dụng, sửa chữa lại nội dung phiếu đề nghị sửa chữa.

6. Tiến hành sửa chữa:

a> Nếu KTV có thể tự sửa.

- NV kỹ thuật tự sửa theo nghiệp vụ của mình.
- Sau đó NV nhân viên kỹ thuật bàn giao cho lại cho khách hàng, ghi phiếu nghiệm thu và có chữ ký của các bên.
- Đối với các loại thiết bị, sản phẩm còn bảo hành thì KTV sẽ liên hệ đơn vị bảo hành hoặc đơn vị bảo trì (đã ký hợp đồng với công ty) để tiến hành sửa chữa. Trường hợp nếu như không có đơn vị bảo hành, đơn vị bảo trì thì nhân viên kỹ thuật sẽ liên hệ với một nhà cung ứng để tiến hành sửa chữa.

b> Nếu KTV không thể tự sửa nhưng còn thời hạn bảo hành.

- KTV liên hệ với đơn vị bảo hành đến để tiến hành sửa chữa.
- KTV phải trực tiếp giám sát quá trình sửa chữa, sau khi sửa xong phải ghi biên bản nghiệm thu, có chữ ký của các bên (kể cả bên bảo hành).

c> Nếu KTV không thể tự sửa và không còn thời hạn bảo hành.

- Bước 1: KTV ghi tình trạng vào trong phiếu sửa chữa.
- Bước 2. KTV lập phương án sửa chữa trình Trưởng phòng Bảo hành duyệt.

- Bước 3. TP trình phương án cho GD duyệt (trừ trường hợp với loại sửa chữa cần duyệt chi phí và GD đã có uỷ quyền cho TP). Đối với các nội dung sửa chữa mà công ty có hợp đồng sửa chữa từ trước hoặc đã được GD phê duyệt nhà cung cấp dịch vụ sửa chữa thì không phải phê duyệt.
 - Bước 4. KTV tìm kiếm nhà cung cấp, lập hồ sơ đánh giá và trình người có thẩm quyền duyệt.
 - Bước 5: KTV theo dõi quá trình sửa chữa.
 - Bước 6. KTV phải trực tiếp giám sát quá trình sửa chữa, sau khi sửa xong phải ghi biên bản nghiệm thu, có chữ ký của các bên, bao gồm cả đơn vị sửa chữa.
- d> Trường hợp đối với những tài sản và trang thiết bị đòi hỏi phải vận hành sau một thời gian nhất định mới xác định được việc sửa chữa đã hoàn chỉnh hay chưa thì sau 5 – 10 ngày, bên sửa chữa và nhân viên bảo trì tiến hành lập biên bản nghiệm thu theo biểu mẫu của công ty.
- e> Trường hợp đối với hư hỏng nhẹ (là những loại hư hỏng mà có thể khắc phục được bằng nguồn lực sẵn có) thì người sử dụng chỉ cần báo cho nhân viên bảo trì sửa chữa. Trong quá trình thực hiện, nếu thấy vượt quá khả năng thì nhân viên bảo trì yêu cầu người sử dụng lập phiếu yêu cầu sửa chữa và thực hiện theo quy trình trên đây.

6. Kết thúc sửa chữa.

- KTV có trách nhiệm thi đầy đủ thông tin vào sổ theo dõi bảo hành bao gồm lý do hư hỏng, tình trạng sau khi bảo hành, chi phí phát sinh nếu có.
- KTV lập biên bản nghiệm thu theo mẫu hoặc biên bản nghiệm thu đã có sẵn của khách hàng.

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký và có giá trị trong suốt thời gian hoạt động của công ty cho đến khi có quy định mới thay thế.

-----    -----

ĐẠI DIỆN CÔNG TY