



CÔNG TY CP TỔNG CÔNG TY

VĨNH PHÚ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Biên Hòa, ngày 09 tháng 04 năm 2019

QUY ĐỊNH

V/V: CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG CHO CÁC MẢNG THIẾT BỊ NGOÀI NHÓM HITACHI

Nhằm xây dựng chuẩn dịch vụ chung cho mảng thiết bị mà Vitrac cung cấp tại thị trường Việt Nam (cầu Tadano, cầu Kobelco, Wirtgen Group, Everdigm...), đồng thời, nhằm quy định rõ những hạn mục công việc theo chức năng phòng dịch vụ sau bán hàng đối với các dòng máy bán ra trên thị trường tuân theo các chuẩn quy định về chính sách dịch vụ dành cho đại lý. Những quy định dưới đây sẽ được áp dụng chung và nhất quán cho toàn bộ Tổng công ty, bao gồm dịch vụ kỹ thuật văn phòng trụ sở chính, văn phòng Đà Nẵng và văn phòng Hà Nội.

I. Chính sách bảo hành

1. Thiết bị

a. Máy mới

- Tất cả các model máy mới đều có hạn bảo hành là 1 năm hoặc 1000h, tùy điều kiện nào đến trước.
- Bộ lọc đi kèm với máy là bộ lọc 1000h tiêu chuẩn (không bao gồm dầu, mỡ, nhớt)

b. Máy cũ đã qua sử dụng

Tùy vào thỏa thuận với khách hàng.

2. Các chi tiết, phụ tùng nói chung

- Bảo hành các chi tiết, phụ tùng chỉ được áp dụng nếu phụ tùng xảy ra lỗi về kỹ thuật khi sản xuất hoặc do lỗi gây ra trong lúc vận chuyển.
- Bảo hành sẽ không áp dụng cho các trường hợp sau:
 - Hư hỏng do đồ, ngã khiến các chi tiết bị cong, vênh, vỡ, móp méo....
 - Hư hỏng gây ra do mài mòn thông thường.
 - Hư hỏng gây ra do việc sử dụng, bảo trì, thay thế và lưu kho không đúng cách hay không tuân theo qui trình bảo dưỡng định kỳ khuyến cáo của thiết bị.
 - Hư hỏng gây ra do khách hàng hoặc đại lý chế, độ mà không được sự đồng ý của Nhà sản xuất.
 - Hư hỏng do sự xuống cấp chất lượng theo thời gian, chẳng hạn đối với nhựa hay cao su.
 - Khách hàng sử dụng phụ tùng, dầu, mỡ, nhớt không chính Hãng, không đúng khuyến cáo sử dụng.
 - Máy có sự cố nhưng vẫn được cố tình sử dụng, làm phát sinh những sự cố khác.
 - Thiết bị mất mát, hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, tai nạn, bạo loạn, đình công...
 - Khách hàng tự ý sửa chữa mà không tuân theo sự hướng dẫn của nhà sản xuất và đại lý làm phát sinh các hư hỏng khác.

II. Các quy trình và quy định về bảo hành

1. Nộp bảo hành

- Máy mới ngay sau khi được đại lý bán đi phải được cập nhật lại cho Nhà cung cấp thông qua biểu mẫu Delivery Report / Protocol (Các biểu mẫu đính kèm khác như Report 50h, PDI có thể được yêu cầu thêm, tùy từng Nhà cung cấp) trong vòng 14 ngày kể từ ngày giao máy.
- Service report (và Warranty Claim) phải được báo cáo về nhà cung cấp trong vòng 7 ngày kể từ khi khách hàng thông báo sự cố.
- Sự cố của khách hàng phải được giải quyết trong vòng tối đa 30 ngày (tùy mức độ cấp thiết của từng sự cố và có thể linh hoạt tùy thời gian chờ phụ tùng bảo hành được chuyển về).

2. Nguyên tắc xử lý phí bảo hành của các Hãng

a. Tadano

- Phụ tùng bảo hành cho xe mới sẽ được gửi theo hình thức phi mậu dịch.
- Trong trường hợp Tadano yêu cầu gửi phụ tùng hư hỏng về lại Tadano để kiểm tra, các chi phí phát sinh trong khâu vận chuyển sẽ do Tadano chịu.
- Đối với trường hợp khách hàng mua phụ tùng của Tadano, Tadano khuyến cáo việc lắp đặt và thay thế phụ tùng phải được thực hiện bởi nhân viên dịch vụ của Tadano.

b. Kobelco

- Phụ tùng bảo hành là dạng phụ tùng mua trước và claim sau.
- Phụ tùng bảo hành, công dịch vụ, chi phí vận chuyển phụ tùng và một số chi phí phát sinh khác sẽ được Kobelco trả lại sau khi claim được Hãng xác nhận.
- Để hưởng các chế độ bảo hành của Kobelco, PDI, DI và report bảo dưỡng thiết bị sẽ phải được nộp về Kobelco đúng thời hạn (trong vòng 30 ngày). Claim bảo hành phải được tiến hành trong vòng 21 ngày kể từ ngày thực hiện xong dịch vụ.
- Đối với trường hợp cần gửi phụ tùng hư hỏng về lại nhà máy, nếu phụ tùng sau khi được kiểm tra và xác nhận hỏng hóc do yếu tố kỹ thuật lúc sản xuất, toàn bộ chi phí, kể cả chi phí vận chuyển sẽ được Kobelco trả lại cho đại lý.
- Trường hợp máy được bán ra ngoài phạm vi lãnh thổ, đại lý nơi đảm nhận dịch vụ chăm sóc thiết bị sẽ nhận được toàn bộ chi phí gói dịch vụ do đại lý bán thiết bị chi trả. Chi phí sẽ do 2 bên thương lượng lúc bán máy.

c. Wirtgen Group

- Phụ tùng bảo hành cho xe mới sẽ được gửi theo hình thức phi mậu dịch.
- Các biểu mẫu cần nộp để yêu cầu bảo hành bao gồm: Service report, Warranty claim và PO (được nộp đồng thời cùng 1 lúc).
- Trong trường hợp chính Hãng yêu cầu gửi phụ tùng hư hỏng về lại nhà máy để kiểm tra, các chi phí phát sinh trong khâu vận chuyển sẽ do Hãng chịu.

d. Everdigm

Đối với phần bơm

- Phụ tùng bảo hành sẽ được gửi theo hình thức phi mậu dịch.
- Trong trường hợp chính Hãng yêu cầu gửi phụ tùng hư hỏng về lại nhà máy để kiểm tra, các chi phí phát sinh trong khâu vận chuyển sẽ do Hãng chịu.



MSCT

Đối với phần xe nền

- Xe nền Hyundai sẽ được 12 đại lý của Hyundai Motor (tại 9 tỉnh thành Việt Nam theo danh sách đính kèm) chịu trách nhiệm bảo hành khi có sự cố xảy ra đối với xe nền trên xe bơm bê tông. Thời gian bảo hành là 24 tháng (tính từ lúc giao xe cho khách hàng đầu tiên) hoặc 100.000km tùy điều kiện nào đến trước.
- Khi thiết bị được xuất bán cho khách, Báo cáo đăng ký bảo hành xe nền sẽ phải được nộp lại cho Hyundai Motor.
Lưu ý: Trong trường hợp sự cố cần bảo hành xảy ra đối với xe nền thì khách hàng nên thông báo tới dịch vụ của Vitrac để được hỗ trợ trước khi báo cáo lại cho các đại lý xe nền Hyundai khu vực.
- Khách hàng sử dụng xe cần lưu ý: Ngoài các khuyến cáo sử dụng, bảo trì bảo dưỡng xe nền, khách hàng cần phải tiến hành một số hạng mục công việc sau:
 - Đối với xe HD210 phải điều chỉnh áp suất hơi của cầu phụ theo các hướng dẫn khác của nhà sản xuất.
 - Đối với HD270: phải thường xuyên kiểm tra siết chặt các kết nối tại nhíp và bộ phận truyền lực...
 - Đối với các xe được trang bị dẫn động 2 cầu sau: tuyệt đối không khóa vi sai liên động khi xe đang xuống dốc hoặc đang hoạt động ở tốc độ cao.

3. Quy trình dịch vụ các mảng thiết bị ngoài Hitachi

- Các biểu mẫu dịch vụ:
 - Receiving report
 - Pre-delivery report
 - Delivery report
 - Field service report / Service report
 - Warranty claim
 - Report 50h
 - Checklist thiết bịTùy từng Hãng mà các biểu mẫu sẽ phải nộp về Hãng là khác nhau.
- Dịch vụ chăm sóc thiết bị định kỳ:
 - Lần 1: Khi tiến hành chuyển giao máy cho khách hàng. Hướng dẫn khách hàng vận hành thiết bị, các thao tác bảo dưỡng máy và các lưu ý về hình thức bảo hành thiết bị cùng các khuyến cáo về việc sử dụng phụ tùng chính Hãng và quy trình kiểm tra thiết bị hàng ngày.
 - Lần 2: Sau 50h hoặc 100h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 50h/100h đầu của thiết bị tương ứng.
 - Lần 3: Sau 500h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 500h của thiết bị tương ứng.
 - Lần 4: Sau 1000h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 1000h của thiết bị tương ứng.
- Ngoài ra, đối với một số sự cố bất thường xảy ra cho máy trong 1000h vận hành đầu tiên, dịch vụ của đại lý có trách nhiệm lập báo cáo và gửi về Hãng để có sự hỗ trợ kịp thời và nhanh chóng.

Các quy định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi lưu trữ

Phòng dịch vụ kỹ thuật.



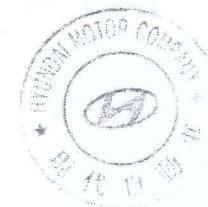
**TỔNG GIÁM ĐỐC
NGUYỄN XUÂN THÀNH**

1439
C TY
HÃN
ÔNG T
PHÚ
- T. ĐỒN



List

No.	Location	Area	Dealer Name	Address	Phone Number
1	Northern	Hà Nội	HD Kinh Bắc	Km8, Cao Tốc Thăng Long - Nội Bài, TT Quang Minh, Hà Nội	0902260028
2			HD Bắc Việt	467 Nguyễn Văn Linh, Long Biên, Hà Nội	0916.96.55.99
3		Ninh Bình	HD Bà Triệu	Lô C5, KCN Gián Khẩu, Xã Gia Trấn, Huyện Gia Viễn, Tỉnh Ninh Bình	091 631 5555
4	Central	Nghệ An/ HT	HD Dũng Lạc	quốc lộ 1A, kóm Gia Ngãi 1, xã Thạch Long, huyện Thạch Hà, tỉnh Hà Tĩnh	0916 395 888
5	Southern	Bình Dương	Ngôi Sao	184C/1 đường DT 743, phường An Phú, thị xã Thuận An, tỉnh Bình Dương	0912.413.415
6			Nguyên Gia Phát	Ấp Tây, P. Vĩnh Phú, TX. Thuận An, tỉnh Bình Dương	0906 919 639
7		Đồng Nai	HD Việt Nhật Anh	2T20A Đường Võ Nguyên Giáp , X.An Hòa , TP.Biên Hòa , T.Đồng Nai	0913 448 648
8			HD Việt Nhân	368A Quốc Lộ 51, Xã An Hòa, Thành Phố Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai	0985.960.960
9		HCM	HD Ô Tô Miền Nam	Quốc lộ 1A, phường An Phú Đông, Q.12, Tp. HCM	088 875 9779
10		Long An	HD Á Châu	Quốc lộ 1A, Ấp 2, xã Nhựt Chánh, huyện Bến Lức, tỉnh Long An	0918 01 91 91
11		Đồng Tháp	HD Huy Tín Dũng	Số 46A, Quốc Lộ 80, Phường 2, Tp.Sa Đéc, Tỉnh Đồng Tháp,	0911 88 10 88
12		Bình Phước	HD Vĩnh Thành	Quốc lộ 14, ấp 1, xã Đồng Tiến, huyện Đồng Phú, tỉnh Bình Phước	0898767136



HYUNDAI MOTOR COMPANY
12 Heolleung-ro, Seocho-gu, Seoul, Korea 067979
T +82 2 3464 3259 www.hyundai.com