



BẢNG QUY ĐỊNH

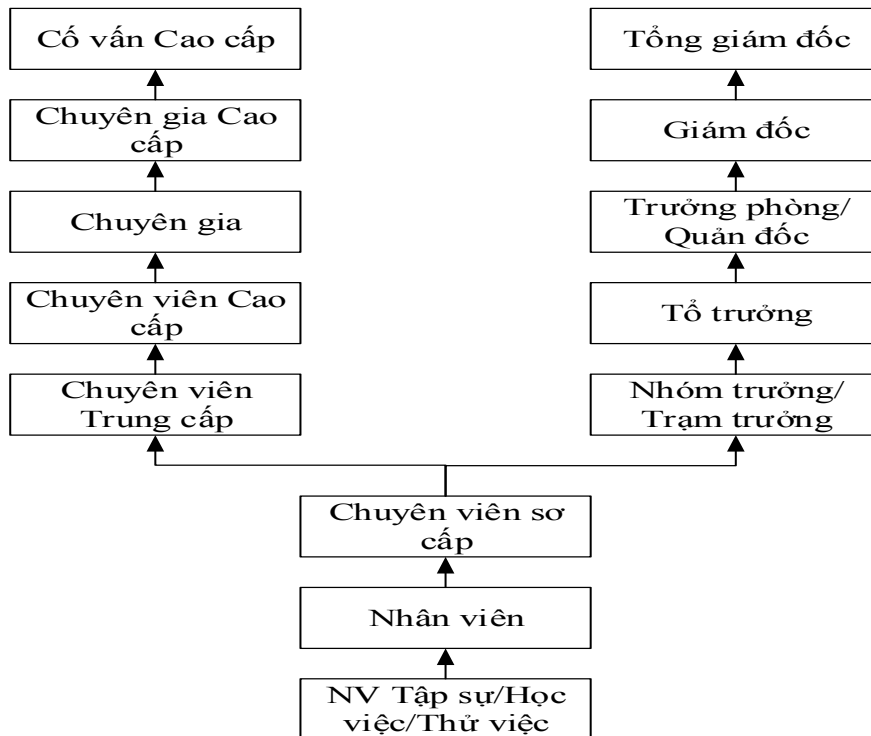
CHỨC DANH - SƠ ĐỒ THĂNG TIẾN - MÔ TẢ CÔNG VIỆC – TIÊU CHUẨN CÔNG VIỆC

PHÒNG / BAN: DỊCH VỤ HẬU MÃI

1. QUY ĐỊNH HỆ THỐNG CHỨC DANH:

Stt	Mã chức danh	Tên chức danh tiếng việt	Tên chức danh tiếng Anh	Ghi chú
1		Chuyên viên Quản trị Bảo hành	Warranty Administrator	

2. SƠ ĐỒ THĂNG TIẾN TRONG PHÒNG:



3. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

A. Mô tả vị trí

1. Đơn vị	DVHM	Ký xác nhận
2. Tên người giữ vị trí	Đỗ Xuân Hoàn	Chữ ký
3. Chức vụ	Chuyên viên	

4. Chức danh quản lý trực tiếp vị trí này	Giám đốc DVHM	Chữ ký
5. Các chức danh khác cùng báo cáo cho cấp quản lý trực tiếp (4) nêu trên	Chuyên viên Tổ chức dịch vụ Chuyên viên Phụ tùng	
6. Các chức danh báo cáo cho vị trí (3) này		

B. Các trách nhiệm

B1. Trách nhiệm chính

1. Triển khai thực hiện các nghiệp vụ theo dõi, giám sát việc thực hiện sửa chữa bảo hành theo Quy trình dịch vụ chuẩn tại các Đại lý dịch vụ và Xưởng dịch vụ thuộc DVHM
2. Tiếp nhận thông tin và hồ sơ liên quan đến sửa chữa bảo hành
3. Soát xét hồ sơ bảo hành được gửi từ Đại lý dịch vụ
4. Lập các báo cáo theo dõi, kiểm soát sửa chữa bảo hành
5. Đề xuất thanh toán chi phí sửa chữa bảo hành

B2. Các công việc thực hiện

1. Tiếp nhận thông tin bằng email, hồ sơ liên quan đến sửa chữa bảo hành được các Đại lý dịch vụ gửi đến DVHM
2. Nhập thông tin liên quan đến sửa chữa bảo hành vào hệ thống phần mềm dùng để theo dõi khối lượng, loại hình hỏng hóc, theo đại lý để quản trị, thống kê và làm cơ sở cho các quyết định liên quan
3. Soát xét các thông tin được báo cáo trong hồ sơ bảo hành của đại lý, dựa trên các qui trình, qui định và chính sách liên quan để làm cơ sở cho các đề xuất phê duyệt hồ sơ sửa chữa bảo hành
4. Lập đề xuất thanh toán các hồ sơ bảo hành hợp lệ sau khi soát xét
5. Tra cứu các mã số công việc và giờ công cần thiết để thực hiện trên cơ sở qui định của nhà sản xuất, hoặc theo thực tế khảo sát để làm cơ sở tính giá nhân công trong sửa chữa bảo hành của Đại lý dịch vụ.
6. Theo dõi, đôn đốc việc gửi trả phụ tùng cũ của đại lý sau khi sửa chữa bảo hành (nếu được yêu cầu và theo qui định), lập các báo cáo, thống kê liên quan
7. Lập các báo cáo thống kê hỏng hóc theo chủng loại, đại lý, loại xe.
8. Lập báo cáo thống kê chi phí sửa chữa bảo hành
9. Thực hiện và phối hợp với người có trách nhiệm của Đại lý dịch vụ các công việc được giao, đảm bảo trình tự và hồ sơ lưu trữ đúng theo Quy trình dịch vụ chuẩn đối với các sửa chữa bảo hành
10. Thực hiện và phối hợp thực hiện các công việc liên quan đến chương trình triệu hồi sửa chữa, bao gồm các thống kê, theo dõi và báo cáo kết quả
11. Thực hiện các công việc khác, liên quan đến chuyên môn do GD DVHM trực tiếp yêu cầu, giao phó

B3. Phạm vi quan hệ trong công việc:	
Đối tượng	Mục đích của mối quan hệ
1. Bên trong: Các Phòng/ Ban trong Công ty	Công việc liên quan đến triển khai thực hiện các kế hoạch, công việc thuộc nghiệp vụ sửa chữa bảo hành
2. Bên ngoài: Đại lý Dịch vụ, Nhà cung cấp phụ tùng, phụ kiện và khách hàng	Các hoạt động liên quan đến sửa chữa bảo hành với Đại lý và khách hàng

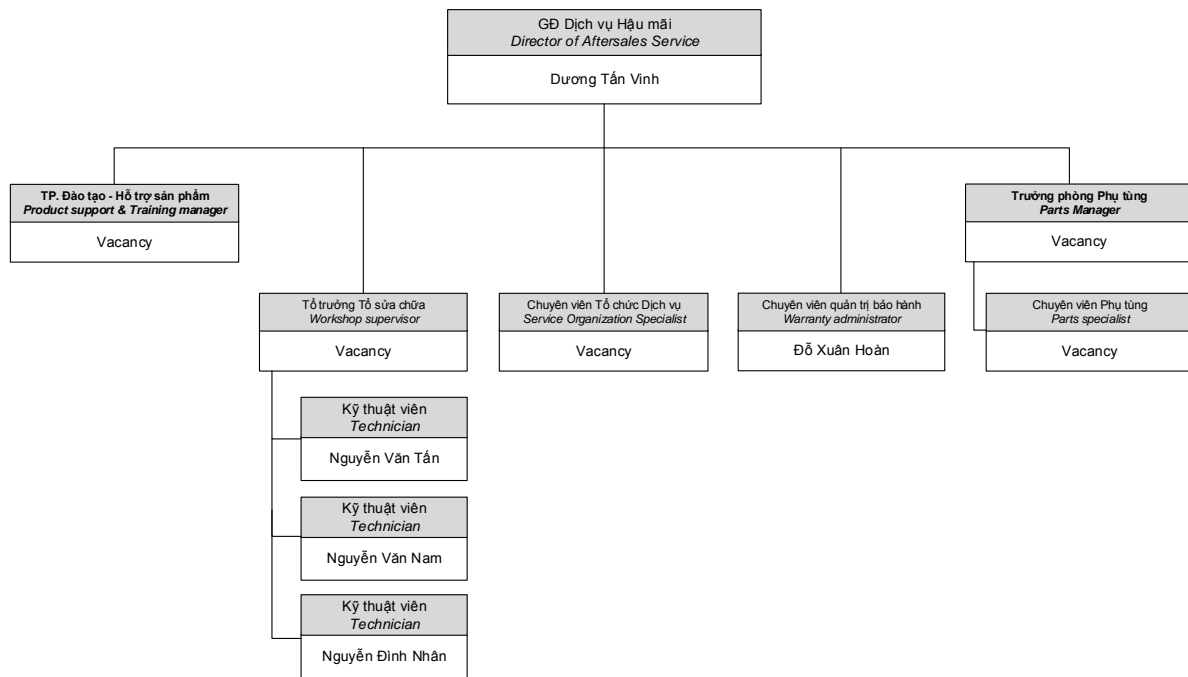
C. Các yêu cầu đối với vị trí công việc

<i>C1. Các yêu cầu về bằng cấp/chứng chỉ</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trình độ văn hóa/ chuyên môn: Tốt nghiệp từ các trường đại học có chuyên ngành về kỹ thuật ô tô. 2. Trình độ ngoại ngữ: Tương đương B, giao tiếp khá với 4 kỹ năng: Nghe, nói, đọc, viết, đặc biệt là Anh văn chuyên ngành kỹ thuật ô tô 3. Chứng chỉ liên quan đến sử dụng các phần mềm văn phòng, quản trị và hệ thống chuyên biệt quản lý dịch vụ (Dealer management System, Electronic Parts Catalogue)

<i>C2. Yêu cầu về kinh nghiệm/kiến thức</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinh nghiệm tối thiểu 3 năm trong ngành kinh doanh dịch vụ ô tô, thiết bị công nghiệp 2. Kinh nghiệm tối thiểu 3 năm ở cấp bậc quản lý trung cấp tại các công ty kinh doanh, DV ô tô với vị trí tương đương 3. Có kiến thức chuyên ngành về kỹ thuật ô tô và số liệu thống kê

<i>C3. Các yêu cầu về phẩm chất, tính cách, khả năng</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Có phẩm chất đạo đức tốt 2. Trung thực 3. Khả năng liên quan đến toán học và biện luận 4. Khả năng sử dụng thành thạo các phần mềm máy tính văn phòng và phần mềm chuyên dụng quản lý và kinh doanh phụ tùng 5. Khả năng sử dụng phần mềm tra cứu thông tin dịch vụ hậu mãi

D. Sơ đồ tổ chức thể hiện vị trí:



E. Điều kiện làm việc:

1. Thời gian làm việc: 48 giờ/ tuần
2. Công cụ/ dụng cụ để thực hiện công việc: Công cụ, dụng cụ, máy móc và trang bị cần thiết
3. Được trang bảo hộ lao động: có
4. Hỗ trợ xe đưa đón: có
5. Chế độ khác: Theo qui định

F. Các chỉ tiêu chính đánh giá kết quả thực hiện công việc

1. Hoàn thành mục tiêu, kế hoạch được giao: Có. Các chỉ số liên quan đến hiệu quả xử lý hồ sơ và mức độ chính xác của việc xử lý.
2. Hoàn thành công việc đúng thời hạn: có
3. Mức độ hài lòng của khách hàng (nội bộ và bên ngoài): Có
4. Thời lượng đào tạo cho CBNV trực thuộc tối thiểu (đối với quản lý): không

Long Thành, ngày tháng năm 2014
Thủ trưởng đơn vị