



BẢNG QUY ĐỊNH

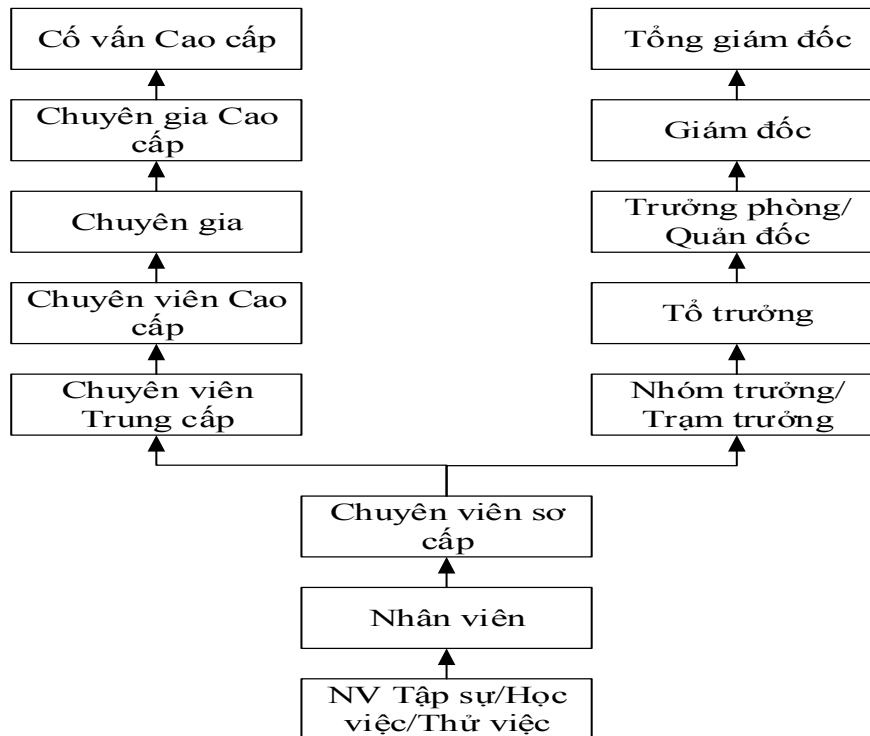
CHỨC DANH - SƠ ĐỒ THĂNG TIẾN - MÔ TẢ CÔNG VIỆC – TIÊU CHUẨN CÔNG VIỆC

PHÒNG / BAN: DỊCH VỤ HẬU MÃI

1. QUY ĐỊNH HỆ THỐNG CHỨC DANH:

Stt	Mã chứcdanh	Tên chức danh tiếng việt	Tên chức danh tiếng Anh	Ghi chú
1		Chuyên viên Tổ chức Dịch vụ	Service Organization Specialist	

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	NN	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 Quản trị Bảo hành Chuyên viên Phụ tùng	
6. Các chức danh báo cáo cho vị trí (3) này		

B. Các trách nhiệm

<i>B1. Trách nhiệm chính</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiêu chuẩn năng lực về cơ sở vật chất, máy móc thiết bị và năng lực nhân viên của Đại lý Dịch vụ sửa chữa theo yêu cầu của nhà sản xuất ô tô và theo các qui định liên quan của cơ quan chức năng 2. Tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ sửa chữa tại Đại lý dịch vụ 3. Đảm bảo việc thực hiện sửa chữa tại Đại lý đúng theo qui trình dịch vụ chuẩn 4. Tiêu chuẩn về mức độ hài lòng của khách hàng với chất lượng dịch vụ

<i>B2. Các công việc thực hiện</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Theo tiêu chuẩn yêu cầu của nhà sản xuất, biên soạn các tiêu chuẩn, bộ tiêu chuẩn về năng lực Đại lý dịch vụ, bao gồm năng lực về cơ sở vật chất, máy móc thiết bị và tiêu chuẩn năng lực của đội ngũ nhân viên, cán bộ quản lý tại các Đại lý Dịch vụ Ủy quyền 2. Lập kế hoạch và triển khai thực hiện các cuộc đánh giá đại lý về mức độ đáp ứng theo các tiêu chuẩn, qui cách từ đó có kế hoạch hành động để thay đổi, cải tiến cho phù hợp với yêu cầu 3. Tổ chức các cuộc thanh kiểm tra đại lý về mức độ tuân thủ theo qui trình dịch vụ chuẩn, từ đó rút ra các kinh nghiệm và lập kế hoạch hành động, khắc phục 4. Lập danh mục trang thiết bị, máy móc và dụng cụ chẩn đoán theo yêu cầu của từng loại xe, model theo yêu cầu của nhà sản xuất và dùng làm cơ sở để Đại lý mua sắm, trang bị cho phù hợp. 5. Phối hợp với Phòng phụ tùng, đưa ra các danh sách phụ tùng tồn kho tối thiểu tại đại lý để đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng trong dịch vụ hậu mãi 6. Thực hiện các đánh giá năng lực của nhân viên kỹ thuật tại đại lý dịch vụ để tư vấn về kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao tay nghề 7. Thực hiện các công việc liên quan đến chuyên môn thuộc DVHM do GD DVHM chỉ định và yêu cầu

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 và quản lý chất lượng dịch vụ

2. Bên ngoài: Đại lý Dịch vụ, Nhà cung cấp phụ tùng, phụ kiện và khách hàng	Các hoạt động liên quan đến tiêu chuẩn đại lý, cơ sở vật chất, trang thiết bị và năng lực nhân viên
---	---

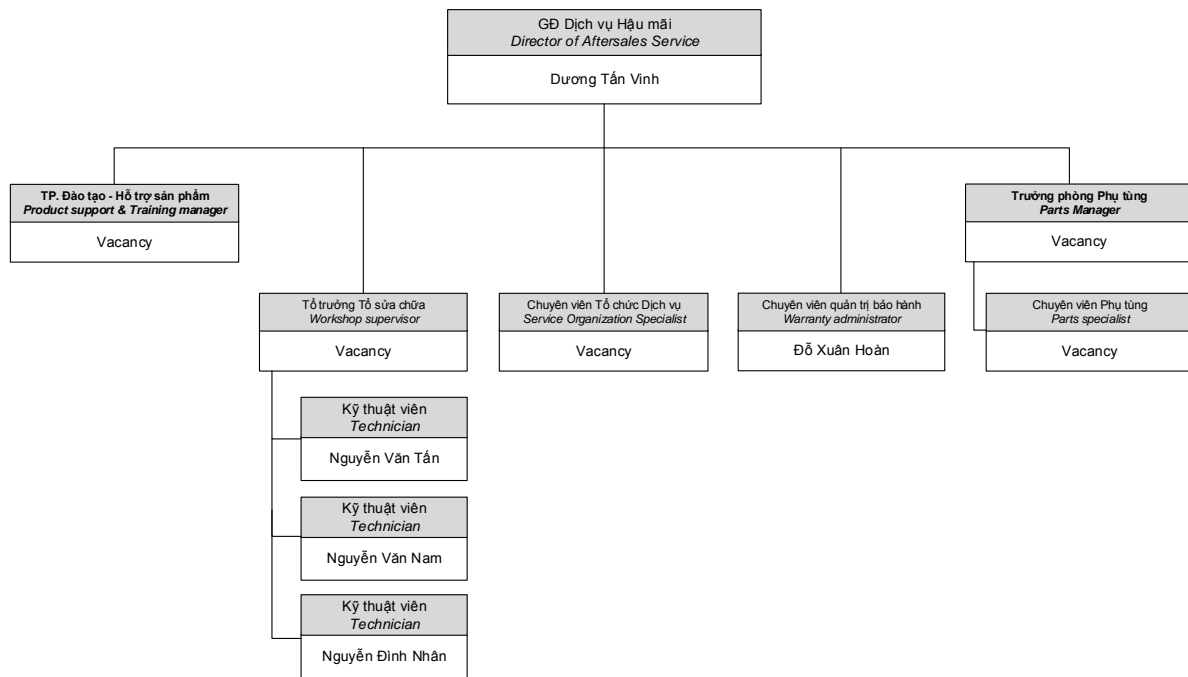
C. Các yêu cầu đối với vị trí công việc

<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"> 8. Kinh nghiệm tối thiểu 3 năm trong ngành kinh doanh dịch vụ ô tô, thiết bị công nghiệp 9. 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 10. Có kiến thức chuyên ngành về xây dựng cơ bản và vận hành thiết bị

<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. Óc thẩm mỹ và trang trí 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 của kinh doanh dịch vụ hậu mãi và mức độ hài lòng của khách hàng
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