

QUY ĐỊNH VỀ QUY TRÌNH BẢO HÀNH

OMNICOMM

1. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

Tài liệu này thiết lập các quy định quản lý quy trình Thủ tục Bảo hành của Công ty OMNICOMM.

Mục đích của tài liệu này là thiết lập các quy tắc và tiêu chuẩn thống nhất áp dụng trên tất cả các quốc gia hoạt động để đảm bảo quy trình dịch vụ bảo hành rõ ràng, minh bạch và thuận tiện cho tất cả các bên tham gia.

Mục tiêu của Quy trình Bảo hành như sau:

- Đảm bảo quy trình xử lý yêu cầu bảo hành được nhất quán ở tất cả các khu vực.
- Đơn giản hóa việc xử lý tài liệu và báo cáo.
- Giảm thời gian xử lý yêu cầu và nâng cao chất lượng dịch vụ.

2. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Quy trình bảo hành đề cập đến các tài liệu và hướng dẫn sau đây của Công ty OMNICOMM:

Chính sách bảo hành: Xác định các điều khoản, thời hạn bảo hành và nguyên tắc dịch vụ.

Tiêu chí chấp nhận bảo hành: Quy định các tiêu chí để phân loại các trường hợp được bảo hành.

Kiểm tra xác thực sản phẩm ban đầu: Phương pháp chẩn đoán ban đầu do Đối tác thực hiện khi nhận được yêu cầu từ khách hàng.

Yêu cầu đối với tài liệu hình ảnh và video: Tiêu chuẩn về việc ghi nhận các lỗi sản phẩm và kết quả kiểm tra của các Đối tác.

Báo cáo chẩn đoán: Các mẫu biểu và hướng dẫn để ghi nhận kết quả kiểm tra.

Hướng dẫn chẩn đoán: Hướng dẫn từng bước kiểm tra thiết bị.

Giá trị tham chiếu: Các thông số chuẩn để đánh giá tình trạng sản phẩm.

Báo cáo đánh giá kỹ thuật: Tài liệu này chứa các kết luận về tình trạng sản phẩm, nguyên nhân gây hỏng và quyết định về các yêu cầu bảo hành.

Phiếu trả hàng bảo hành: Mẫu đơn dùng để gửi thiết bị đi chẩn đoán chuyên sâu.

Báo cáo khiếu nại: Mẫu đơn do Đối tác gửi để yêu cầu bảo hành.

Báo cáo thiệt hại: Xác nhận việc tiêu hủy thiết bị bị lỗi; cần thiết để xử lý việc thay thế theo chế độ bảo hành.

Tất cả các tài liệu được liệt kê đều có sẵn trong [Trung tâm Tài nguyên OMNICOMM](#). Chúng tôi khuyên bạn nên sử dụng các phiên bản mới nhất hiện có. Nếu có thắc mắc, vui lòng liên hệ với quản lý bán hàng hoặc nhóm hỗ trợ kỹ thuật được chỉ định của Công ty OMNICOMM.

3. CÁC BÊN THAM GIA VÀ VAI TRÒ CỦA CÁC BÊN

Quy trình dịch vụ bảo hành có sự tham gia của hai bên chủ chốt: Đối tác và Công ty OMNICOMM. Mỗi bên chịu trách nhiệm về các giai đoạn cụ thể và đảm bảo sự tương tác suôn sẻ trong suốt quá trình.

Đối tác đóng vai trò là đầu mối liên hệ chính với khách hàng cuối cùng. Đối tác tiếp nhận yêu cầu bảo hành, lập mô tả chi tiết về các vấn đề và cung cấp hỗ trợ khách hàng. Đối tác tiến hành kiểm tra thiết bị ban đầu để xác định xem vấn đề có thể được giải quyết mà không cần đến quy trình bảo hành hay không. Sau khi tập hợp đầy đủ tài liệu và thông tin cần thiết, Đối tác gửi toàn bộ hồ sơ yêu cầu đến Công ty OMNICOMM qua địa chỉ email warranty_support@omnicomm.ltd. Trong quá trình xử lý yêu cầu, Đối tác sẽ giữ liên lạc với khách hàng và, nếu cần, sẽ liên hệ với Công ty OMNICOMM để làm rõ các chi tiết.

Công ty OMNICOMM nhận và xem xét yêu cầu của Đối tác về tính đầy đủ và chính xác. Các chuyên gia của công ty OMNICOMM có thể tiến hành kiểm tra chuyên môn để xác định nguyên nhân gây ra sự cố và quyết định phương án sửa chữa, thay thế hoặc từ chối bảo hành. Trong suốt quá trình, Công ty OMNICOMM tư vấn và hỗ trợ Đối tác, đồng thời sắp xếp hậu cần cho việc thay thế theo bảo hành khi cần thiết.

4. QUY TRÌNH BẢO HÀNH TỪNG BƯỚC

Bước 1. Yêu cầu bảo hành

Đối tác gửi email đến warranty_support@omnicomm.ltd kèm theo phần mô tả sự cố và các tài liệu sau:

- Báo cáo khiếu nại
- Báo cáo chẩn đoán
- Ảnh và/hoặc video về Sản phẩm

Bước 2. Xác minh thông tin yêu cầu

Công ty OMNICOMM xác minh tính đầy đủ và chính xác của dữ liệu được gửi. Nếu cần thêm thông tin, chúng tôi sẽ yêu cầu từ Đối tác.

- Nếu cần chẩn đoán chuyên sâu, hãy chuyển sang Bước 3.
- Nếu không, hãy chuyển sang Bước 6.

Bước 3. Yêu cầu vận chuyển sản phẩm

Công ty OMNICOMM thông báo cho Đối tác về việc cần gửi Sản phẩm để chẩn đoán chuyên sâu.

Bước 4. Vận chuyển sản phẩm đến Công ty OMNICOMM

Đối tác sẽ vận chuyển Sản phẩm đến văn phòng được chỉ định của Công ty OMNICOMM, bao gồm:

- Báo cáo khiếu nại
- Phiếu trả hàng bảo hành

Bước 5. Tiếp nhận và kiểm tra sản phẩm

Công ty OMNICOMM tiến hành kiểm tra trực quan và kỹ thuật sản phẩm, đồng thời ghi lại kết quả.

Bước 6. Chuẩn bị Báo cáo Đánh giá Kỹ thuật

Công ty OMNICOMM phát hành Báo cáo Đánh giá Kỹ thuật với các kết luận dựa trên kết quả chẩn đoán.

Bước 7. Thông báo cho đối tác

Công ty OMNICOMM thông báo quyết định này cho Đối tác:

- Nếu trường hợp này được xác nhận là trường hợp bảo hành và Sản phẩm chưa từng được gửi đến văn phòng Công ty Omnicomm trước đó – hãy chuyển sang Bước 8.
- Nếu trường hợp này được xác nhận là trường hợp bảo hành và Sản phẩm đã được gửi đến văn phòng Công ty Omnicomm trước đó – hãy chuyển sang Bước 10.
- Nếu trường hợp này được xác định là không thuộc phạm vi bảo hành – hãy chuyển sang Bước 12.

Bước 8. Yêu cầu báo cáo hư hại

Công ty Omnicomm yêu cầu đối tác cung cấp Báo cáo hư hại.

Bước 9. Nộp báo cáo hư hại

Đối tác gửi Báo cáo hư hại cho Công ty Omnicomm để được thay thế sản phẩm theo chế độ bảo hành.

Bước 10. Chuyển giao sản phẩm thay thế

Công ty Omnicomm sẽ chịu trách nhiệm vận chuyển Sản phẩm theo chế độ bảo hành.

Bước 11. Thông báo về thời gian giao hàng

Công ty Omnicomm thông báo cho Đối tác về thời gian và điều kiện giao hàng.

Bước 12. Các khuyến nghị

Công ty OMNICOMM cung cấp cho Đối tác các khuyến nghị để giải quyết hoặc ngăn ngừa các lỗi tương tự trong tương lai.

Bước 13. Kết thúc vụ việc

Công ty Omnicomm cung cấp cho Đối tác Báo cáo Đánh giá Kỹ thuật và kết thúc vụ việc.