CÔNG TY CỔ PHẦN
CAO SU ĐÀ NẴNG

Số: 1264/QĐ-DRC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 28 tháng 11 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy định công tác bảo hành sản phẩm

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU ĐÀ NẴNG

- *Căn cứ Điều lệ Công ty cổ phần Cao su Đà Nẵng;*
- *Xét đề nghị của Phòng KCS.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về công tác bảo hành sản phẩm Công ty cổ phần Cao su Đà Nẵng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký *(áp dụng cho sản phẩm mang thương hiệu DRC, các thương hiệu khác do DRC sản xuất)*, thay thế Quy định của Tổng giám đốc số 735/QĐ-DRC ngày 04/7/2022 và Thông báo số 388/TB-DRC ngày 04/5/2023.

Điều 3. Các ông/bà Phó Tổng giám đốc, Trưởng các đơn vị trực thuộc Công ty cổ phần Cao su Đà Nẵng căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KS.

TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0400101531 - C.T.C.P - CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU ĐÀ NẴNG - Q. LIÊN CHIỂU - TP. ĐÀ NẴNG

Lê Hoàng Khánh Nhựt

CÔNG TY CỔ PHẦN
CAO SU ĐÀ NẴNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 28 tháng 11 năm 2023

QUY ĐỊNH
CÔNG TÁC BẢO HÀNH SẢN PHẨM

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1264/QĐ-DRC ngày 28 tháng 11 năm 2023 của Tổng giám đốc Công ty CP Cao su Đà Nẵng

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

Văn bản này quy định công tác bảo hành các sản phẩm do Công ty cổ phần Cao su Đà Nẵng sản xuất được tiêu thụ tại thị trường Việt Nam và xuất khẩu.

Đối tượng áp dụng là cá nhân, đơn vị trong và ngoài Công ty cổ phần Cao su Đà Nẵng có liên quan đến công tác bảo hành sản phẩm.

Điều 2. Mục đích

Quy định này là cơ sở để tổ chức thực hiện công tác bảo hành sản phẩm tại Công ty cổ phần Cao su Đà Nẵng.

Điều 3. Giải thích từ ngữ và từ viết tắt

TWI: Là vạch chỉ giới hạn độ mòn an toàn của mặt lốp (Tread Wear Indicator), được biểu thị bằng một vạch đơn hoặc đôi tại đáy rãnh hoa lốp.

Vạch bảo hành: Là giới hạn lốp còn hoặc không còn điều kiện được bảo hành (vạch bảo hành biểu thị bằng hoa phụ hoặc lỗ chìm trên vùng mặt chạy của lốp, nhận biết vị trí bằng dấu Δ tại vùng vai lốp).

Vạch bảo hành số 1, số 2: Là giới hạn điều kiện để xem xét lốp được bảo hành 100%, theo tỉ lệ % hoa lốp còn lại hay không được bảo hành (áp dụng đối với lốp đặc chủng)

Chưa quá vạch bảo hành: Nghĩa là hoa lốp bị mòn nhưng chưa đến vạch bảo hành.

Quá vạch bảo hành: Nghĩa là hoa lốp bị mòn qua vạch bảo hành.

Tỉ lệ % hoa lốp còn lại: Là tỉ lệ (%) giữa chiều cao hoa lốp tại thời điểm kiểm tra so với chiều cao hoa lốp còn mới, được xác định như sau:

Tỷ lệ (%) hoa lốp còn lại B= 100 x C2/C1

Trong đó:

C1: Là chiều sâu hoa lốp mới tại vị trí đo quy định

C2: Là chiều sâu hoa lốp đo tại vị trí quy định vào thời điểm xem xét bảo hành

Date: Là thời hạn tối đa đối với một sản phẩm mà Công ty chịu trách nhiệm bảo hành. Tính từ ngày sản xuất, date của lốp ô tô, lốp đặc chủng, lốp nông nghiệp là 60 tháng; date của lốp đắp, săm lốp xe đạp xe máy, săm yếm ô tô là 36 tháng.

Phúc tra: Là việc giám định lại sản phẩm lỗi do khách hàng chưa thỏa mãn với kết luận của Công ty.

Công ty: Là Công ty cổ phần Cao su Đà Nẵng

Logo công ty: Là biểu tượng gồm 05 (năm) hình tam giác đều và chữ DRC

X, Y, Z: Là các dạng sản phẩm lỗi sau khi đã giải quyết bảo hành, đều được mài logo và số chìm.

- **X**: Dạng sản phẩm lỗi không tận dụng được;
- **Y**: Dạng sản phẩm lỗi có thể tận dụng để đắp lại;
- **Z**: Dạng sản phẩm lỗi có thể tận dụng vào mục đích phù hợp.

KH: Khách hàng mua, sử dụng sản phẩm DRC

NPP : Nhà phân phối

HĐGĐCL: Hội đồng giám định chất lượng

HĐGQKN: Hội đồng giải quyết khiếu nại KH sau bảo hành

ĐGĐHT: Đoàn giám định tại hiện trường.

BBHT: Biên bản hiện trường

P.KCS: Phòng KCS

P.KH : Phòng Kế hoạch

P.BH: Phòng Bán hàng

P.XK: Phòng Xuất khẩu

B.BHLĐ: Ban Bảo hộ lao động

SPL: Sản phẩm lỗi

Số chìm: Dãy số do Nhà sản xuất gắn trên mỗi sản phẩm để xác định nguồn gốc

Lốp đặc chủng: Các quy cách lốp ô tô bias từ 14.00-24 trở lên và lốp 12.00-24 54L(L5S)

Lốp ô tô Bias: Lốp ô tô có kết cấu mành chéo

Lốp ô tô Radial: Lốp ô tô có kết cấu mành hướng tâm

Chương II

NỘI DUNG BẢO HÀNH

Điều 4. Điều kiện được bảo hành

4.1 Lốp xe đạp, lốp xe máy:

- Sản phẩm loại 1 (có dấu chất lượng loại 1 khắc chìm trên sản phẩm);
- Không bị tẩy xóa logo sản phẩm; không bị sửa chữa hoặc tác động khác làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm;
- Chưa quá 36 tháng tính từ ngày sản xuất và chưa mòn quá 50% hoa lốp (xác định tại vị trí giữa mặt chạy);
- Sản phẩm bị lỗi do Nhà sản xuất.

4.2 Săm xe đạp, săm xe máy:

- Sản phẩm loại 1 (có dấu chất lượng loại 1 khắc chìm trên sản phẩm);

- Không bị tẩy xóa logo sản phẩm; không bị sửa chữa hoặc tác động khác làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm;

- Chưa quá 36 tháng tính từ ngày sản xuất;

- Sản phẩm bị lỗi do Nhà sản xuất.

4.3 Lốp ô tô bias tải nặng, tải nhẹ, nông nghiệp, lốp xe nâng:

- Sản phẩm loại 1 (có dấu chất lượng loại 1 khắc chìm trên sản phẩm);

- Không mất logo sản phẩm, không mất số chìm;

- Không bị sửa chữa hoặc tác động khác làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm;

- Hoa lốp chưa mòn đến vạch bảo hành. Trong trường hợp lốp mòn quá vạch bảo hành thì chiều cao hoa lốp còn lại > 50% so với chiều cao hoa lốp mới cùng loại (đo bình quân 03 vị trí, vị trí đo tại điểm phía trong vạch giới hạn báo mòn "TWI" của lốp)

- Chưa quá 60 tháng tính từ ngày sản xuất;

- Sản phẩm bị lỗi do Nhà sản xuất.

4.4 Lốp đặc chủng:

- Sản phẩm loại 1 (có dấu chất lượng loại 1 khắc chìm trên sản phẩm);

- Không mất logo sản phẩm, không mất số chìm;

- Không bị sửa chữa hoặc tác động khác làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm;

- Chiều cao hoa lốp còn lại > 30% so với chiều cao hoa lốp mới cùng loại (chưa mòn qua vạch bảo hành số 1, đo bình quân 03 vị trí, vị trí đo tại vạch bảo hành số 1).

- Chưa quá 60 tháng tính từ ngày sản xuất;

- Sản phẩm bị lỗi do Nhà sản xuất.

4.5 Lốp ô tô radial tải nặng (TBR), tải nhẹ (LTR), PCR, (toàn thép, bán thép):

- Sản phẩm loại 1 (có dấu chất lượng được đóng bằng mực in trên sản phẩm);

- Không mất logo sản phẩm, không mất số chìm;

- Không bị sửa chữa hoặc tác động khác làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm;

- Chiều cao hoa lốp còn lại > 50% so với chiều cao hoa lốp mới cùng loại (đo bình quân các vị trí trên mặt lốp, vị trí đo tại điểm phía trong vạch giới hạn báo mòn "TWI" của lốp)

- Chưa quá 60 tháng tính từ ngày sản xuất;

- Sản phẩm bị lỗi do Nhà sản xuất.

4.6 Lốp ô tô đắp: (đắp nóng và đắp dán)

- Lốp chính phẩm (chỉ BH đối với cốt lốp nhóm 1, không BH đối với cốt lốp nhóm 2 và nhóm đắp theo yêu cầu)

- Không bị tẩy xóa logo sản phẩm; không bị sửa chữa hoặc tác động khác làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm;

- Hoa lốp chưa mòn đến vạch bảo hành (đối với những mặt lốp có khắc vạch bảo hành), hoặc tỉ lệ % chiều cao hoa lốp còn lại ≥75% (đối với những mặt lốp chưa khắc vạch bảo hành)

- Chưa quá 36 tháng tính từ ngày sản xuất;

- Sản phẩm bị lỗi do kỹ thuật đắp của Nhà sản xuất. Cụ thể:

* Các lỗi phồng, bong tróc mặt chạy do sức dính mặt lốp và cốt lốp không đảm bảo.

* Phồng, hở phần mối nối mặt lốp, mi dản mặt lốp hai bên hông.

* Cao su mặt lốp bị phồng, xốp.

* Miếng vá bị phồng, hở, bong và bị nổ miếng vá do chất lượng miếng vá không đảm bảo.

* Phần xử lý vết thương của nhà sản xuất không đạt yêu cầu.

* Phần lỗi kiểm tra của nhà sản xuất như lốp đắp mới (chưa sử dụng): bị lòi tanh, sót lỗ vả, sót vết thương, …

- Không bảo hành đối với trường hợp:

* Hư hỏng do lỗi sử dụng (ngoại vật cắt, nổ tải, nội áp không đúng,...).

* Các hư hỏng do cốt lốp: Cốt yếu, tách tầng vải mành, phồng dộp, bong tróc phần cao su hông lốp của cốt, cao su cốt lốp bị lão hóa…

4.7 Săm, Yếm ô tô:

- Sản phẩm loại 1 (có dấu chất lượng loại 1 được đóng bằng mực in trên sản phẩm);

- Không bị tẩy xóa logo sản phẩm; không bị sửa chữa hoặc tác động khác làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm;

- Chưa quá 36 tháng tính từ ngày sản xuất;

- Sản phẩm bị lỗi do Nhà sản xuất.

Điều 5. Trường hợp không được bảo hành:

- Lốp (hoặc sản phẩm khác) bị quá thời hạn được xem xét bảo hành (quá date).

- Lốp mòn quá giới hạn (theo tỷ lệ quy định) để được xem xét bảo hành.

- Lốp bị sửa chữa, thay đổi so với kế ban đầu : sửa logo, sửa quy cách, sửa hoặc mất số chỉm…

- Lốp mới bị lỗi do có chỗ vá, hư hại do kết quả của việc đưa ngoại vật vào như lót, độn vỏ, thêm chất bịt kín hoặc các chất cân bằng...

- Lốp hư hỏng không liên quan đến quá trình sản xuất gây ra, bao gồm :

* Lốp bị hư hỏng do điều kiện đường xá, hư hỏng do tác động ngoại vật trên đường gây ra như: đinh đâm, đá chém, các vết cắt, vết toát, các vết trầy xước…

* Lốp hư hỏng do quá trình tháo lắp không đúng, lốp sử dụng không phù hợp với vành xe hoặc vành (mâm) xe không đảm bảo chất lượng: bị hỏng, móp méo, cong vênh, nứt vỡ mâm…

* Lắp lốp không cân bằng, lắp vào những xe không đúng với quy cách, lốp mòn không đều, lốp hỏng hư do bó phanh, hệ thống giảm xóc của xe không hoạt động.

* Hiện tượng mòn nhanh hoặc mòn không đều gây ra bởi sai sót về mặt kỹ thuật của xe như sai góc đặt bánh xe hoặc các vấn đề khác.

* Áp suất bơm hơi không đúng chuẩn (thiếu hoặc dư áp suất). Sử dụng khi lốp bị quá mềm, quá căng hoặc cố chạy khi bánh xe đã bị xẹp, xì hết hơi. Lốp bị biến dạng, lão hóa do xe đứng yên lâu ngày.

* Xe chở quá tải hoặc chạy với tốc độ cao hơn chỉ số tải trọng và tốc độ cho phép được ghi ở hông lốp hoặc đã được khuyến cáo.

* Lốp hư hỏng do lỗi gây ra trong quá trình vận hành : cua ngoặc gấp, phanh gấp, xe bị leo lề, thói quen lái xe (lạng lách, đánh võng), dùng trên các loại đường không đúng quy định; hư hỏng do cố ý làm giảm độ bền hoặc va đập, lỗi vận hành, những hư hỏng và lạm dụng khác.

* Lốp bị hỏng do liên quan đến quá trình vận chuyển, bảo quản, lưu trữ gây ra như: bị rách, trầy xước hoặc biến dạng; bị ảnh hưởng bởi thời tiết khắc nghiệt, lốp bị phơi nắng, chịu tác động của ozone, nhiệt gây lão hóa, gây rạn nứt cao su; lốp bị cháy, dính xăng dầu, hóa chất….

* Lốp bị hỏng do liên quan đến quá trình lắp ráp gây ra như: lắp gót lốp không ăn khớp với vành, thao tác tháo, ráp làm tổn hại đến lớp sao su kín khí, vỡ cao su khu vực gót dẫn đến thẩm thấu khí gây phồng, nổ gót…

* Các lỗi nhỏ không ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả và các chức năng của lốp.

* Lốp lắp không phù hợp điều kiện sử dụng, ứng dụng sai hoặc không tuân thủ những khuyến cáo về kỹ thuật, hướng dẫn của nhà sản xuất.

* Các khiếu nại về lốp bị đảo, oval (nhảy), rung lắc, không cân bằng, mòn không đều, tiếng ồn bất thường khi chiều sâu hoa lốp còn lại thấp hơn 95% so với chiều sâu hoa lốp ban đầu.

Các điều kiện khác:

* Bảo hành không đền bù cho các chi phí như : thuế, dịch vụ tháo lắp và cân chỉnh lốp, tổn thất về thời gian, tổn thất do xe không hoạt động, sự bất tiện và hư hỏng đặc biệt hoặc do hệ quả có thể xảy ra trong phạm vi cho phép của Pháp luật.

* Không có bất kỳ đại lý ủy quyền, người đại diện hoặc nhân viên nào của Công ty có đầy đủ thẩm quyền đưa ra những tuyên bố, cam kết hoặc thỏa thuận khác với những điều khoản trong Quy định bảo hành này.

* Sản phẩm hư hỏng đã bảo hành sẽ được thu hồi và thuộc sự quản lý của Công ty.

Điều 6. Chính sách bảo hành

6.1 Săm - Lốp xe đạp, xe máy:

- Đảm bảo điều kiện bảo hành theo quy định;
- Được bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

6.2 Lốp ô tô bias tải nặng, tải nhẹ, lốp nông nghiệp, lốp xe nâng:

Nếu lốp đảm bảo các điều kiện nêu trên Công ty giải quyết như sau:

* Đối với lốp ô tô bias chưa mòn đến vạch bảo hành, lốp nông nghiệp chưa mòn quá 25%: Bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

* Đối với lốp ô tô bias quá vạch bảo hành hoặc lốp nông nghiệp mòn quá 25% nhưng chiều cao hoa lốp còn lại > 50%: Công ty bảo hành bằng 50% giá trị sản phẩm cùng loại.

6.3 Săm – Yếm ô tô:

- Đảm bảo điều kiện bảo hành theo quy định;

- Được bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

6.4 Lốp ô tô radial tải nặng (TBR), tải nhẹ (LTR), PCR (toàn thép, bán thép):

- Đảm bảo điều kiện bảo hành theo quy định;

- Nếu chiều sâu hoa lốp còn lại > 80%: Được bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

- Nếu chiều sâu hoa lốp còn lại > 50% và ≤ 80%: Được bảo hành theo theo tỷ lệ % chiều sâu hoa lốp còn lại.

6.5 Lốp đặc chủng:

- Đảm bảo điều kiện bảo hành theo quy định;

- Nếu chiều sâu hoa lốp còn lại > 80% (chưa mòn qua vạch bảo hành số 1): Được bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

- Nếu chiều sâu hoa lốp còn lại > 30% và ≤ 80% (chiều cao hoa lốp còn lại nằm giữa phạm vi vạch bảo hành số 1 và số 2): Được bảo hành theo tỷ lệ % chiều sâu hoa lốp còn lại.

6.6 Lốp ô tô đắp:

- Đảm bảo điều kiện bảo hành theo quy định;

- Được bảo hành theo giá trị phần gia công đắp lốp bằng cách đắp lại lốp khác cùng quy cách.

Điều 7. Phương thức bảo hành

7.1 Giám định tại công ty:

7.1.1/ Phạm vi áp dụng:

Áp dụng khi sản phẩm khiếu nại bảo hành của KH được gửi về Công ty giám định.

7.1.2/ Quy trình giải quyết:

- **Văn phòng Đại diện DRC/KH:** Kiểm tra ban đầu và đánh dấu khuyết tật theo H.KS.5.2 KH chuyển sản phẩm bảo hành về Công ty kèm theo Giấy đề nghị đổi sản phẩm KS.5.12, ghi rõ quy cách, chủng loại, số lượng, số chỉm, lý do đề nghị đổi, hiện tượng hư hỏng….

- **Bảo vệ**: Kiểm soát ra vào cổng và xác nhận vào Giấy đề nghị đổi sản phẩm.

- **Thủ kho bảo hành**: Tiếp nhận sản phẩm, kiểm tra xác nhận qui cách, số lượng vào Giấy đề nghị đổi sản phẩm của KH gửi về, lập Phiếu nhập kho (01 liên giao KH, 01 liên lưu). Chịu trách nhiệm quản lý sản phẩm KH gửi về bảo hành; sản phẩm không được bảo hành trả KH và sản phẩm lỗi sau khi giải quyết bảo hành (X,Y,Z). Định kỳ báo cáo số liệu liên quan sản phẩm bảo hành cho P.KH.

- **HĐGĐCL**: Định kỳ hàng tuần, HĐGĐCL cử tiểu ban giúp việc giám định, phúc tra sản phẩm KH yêu cầu bảo hành, xác định nguyên nhân hư hỏng, đề xuất chính sách

giải quyết, đồng thời ghi kết quả vào Biểu kết quả giám định chất lượng sản phẩm trả về (KS.5.5-5.9), phân loại sản phẩm lỗi sau khi giải quyết bảo hành (X, Y, Z).

Mỗi kỳ giám định tối thiểu phải có 03 thành viên (thành phần là cá nhân trong Tiểu ban giúp việc, thành viên trong HĐGĐCL).

- **P.KCS**: Căn cứ Biểu kết quả giám định sản phẩm trả về (KS.5.5-5.9) lập Thông báo kết quả bảo hành (KS.5.1/KS.5.2/KS5.2a), trình Tổng giám đốc phê duyệt, thông báo kết quả bảo hành cho KH qua Fax/Email, chịu trách nhiệm giải thích mọi khiếu nại của KH về kết quả bảo hành.

- **PBH:** Căn cứ vào giá bán sản phẩm tại thời điểm thông báo kết quả bảo hành được cập nhật trên hệ thống phần mềm quản lý của Công ty - OR12 (là giá được tính theo giá đang áp dụng cho từng nhà phân phối), Phòng BH lập bảng Tổng hợp sản phẩm được bảo hành (KS5.13 + KS 5.14).

+Đối với các trường hợp giải quyết bảo hành bằng bù trừ công nợ, P. BH chuyển hồ sơ đã được duyệt cho phòng Tài chính - Kế toán vào ngày 03 hằng tháng để thực hiện bù trừ công nợ cho khách hàng.

+ Đối với trường hợp trả sản phẩm P. BH tổng hợp hồ sơ chuyển P. KH xuất kho trả bảo hành chậm nhất là 07 ngày kể từ ngày nhận kết quả bảo hành.

- **P.BH, P.XK**:

+ Thực hiện việc giải quyết hàng được bảo hành cho khách hàng theo thông báo kết quả bảo hành của Phòng KCS và phương thức giải quyết hàng được bảo hành theo Điều 7 Qui định này.

+ Kiểm tra giá trên bảng Tổng hợp sản phẩm bảo hành và trình Tổng giám đốc phê duyệt, nhập giá trị được bảo hành vào phần mềm Quản lý giảm giá hàng bán trên ORC.

- **P.KT:** Thời gian hoàn thành bù trừ công nợ cho NPP được hoàn tất trước ngày 04 hằng tháng.

Thời gian hoàn thành trả bảo hành được hoàn tất ngay sau khi có đơn hàng tiếp theo của NPP.

Sau khi đã giải quyết bảo hành (Bù trừ công nợ hoặc trả sản phẩm) cho KH. P.BH cung cấp các thông tin đã thực hiện bảo hành như: thời gian đã giải quyết bảo hành, số hóa đơn trả bảo hành cho P.KCS để cập nhật thông tin lên trang website Công ty.

7.2 Giám định tại hiện trường:

7.2.1/ Phạm vi áp dụng:

Là phương thức kiểm tra SPL ngay tại đơn vị sử dụng nhằm giải quyết nhanh, kịp thời các khiếu nại của KH, áp dụng cho các đoàn công tác do Công ty cử để giải quyết bảo hành tại hiện trường hoặc thực hiện theo chức năng của các Văn phòng đại diện Công ty.

Giải quyết bảo hành tại hiện trường có thu hồi sản phẩm được áp dụng trong trường hợp bắt buộc KH phải gửi sản phẩm về Công ty ngay sau khi có BBHT.

Giải quyết bảo hành tại hiện trường không thu hồi sản phẩm thường được áp dụng cho KH xuất khẩu hoặc sản phẩm có lỗi nhưng vẫn đảm bảo điều kiện tiếp tục đưa vào sử dụng.

7.2.2/ Quy trình giải quyết:

ĐGĐHT: Khi nhận được thông tin khiếu nại của KH tại các thị trường, ĐGĐHT căn cứ các quy định liên quan đến chính sách bảo hành, chủ trương đã được Ban lãnh đạo Công ty chỉ đạo cho từng trường hợp cụ thể, tiến hành giám định chất lượng sản phẩm tại hiện trường, lập Biên bản hiện trường theo mẫu BBHT.01 (01 liên giao cho KH; 01 liên lưu). Chuyển BBHT về cho P.KCS để làm thủ tục giải quyết bảo hành cho KH.

7.2.2.1/ Đối với trường hợp bảo hành có thu hồi sản phẩm:

Các VPĐD DRC/KH: Chuyển sản phẩm bảo hành về công ty kèm theo BBHT.01.

- **Bảo vệ**: Kiểm soát ra vào cổng và đóng dấu vào BBHT.

- **Thủ kho bảo hành**: Tiếp nhận sản phẩm, kiểm tra xác nhận qui cách, số lượng vào BBHT, lập Phiếu nhập kho (01 liên giao KH, 01 liên lưu). Chịu trách nhiệm quản lý sản phẩm KH gửi về bảo hành và sản phẩm lỗi sau khi giải quyết bảo hành (X,Y,Z). Định kỳ báo cáo số liệu liên quan sản phẩm bảo hành cho P.KCS và P.KH.

HĐGĐCL: Thực hiện công tác hậu kiểm đối với tất cả các sản phẩm giải quyết tại hiện trường, ghi kết quả vào Biểu kết quả giám định chất lượng sản phẩm trả về (KS.5.5-5.9), phân loại sản phẩm lỗi sau khi giải quyết bảo hành (X,Y,Z), gửi Biểu kết quả giám định chất lượng đến P.KCS. Định kỳ hàng quý có báo cáo đánh giá, kiến nghị xử lý các trường hợp giám định có sai sót.

P.KCS: Căn cứ Biểu kết quả giám định, lập Thông báo kết quả bảo hành (KS.5.1/KS.5.2a), trình Tổng giám đốc phê duyệt, thông báo kết quả bảo hành cho KH qua Fax/Email, chịu trách nhiệm giải thích mọi khiếu nại của KH về kết quả bảo hành. Lập hồ sơ giải quyết bảo hành chuyển cho P.BH, P.XK

Các bước tiếp theo thực hiện như quy trình Giám định tại Công ty.

7.2.2.2/ Đối với trường hợp bảo hành không thu hồi sản phẩm:

P.KCS: Căn cứ BBHT, lập Thông báo kết quả bảo hành (KS.5.1/KS.5.2a), trình Tổng giám đốc phê duyệt, thông báo kết quả bảo hành cho KH qua Fax/Email, chịu trách nhiệm giải thích mọi khiếu nại của KH về kết quả bảo hành. Lập hồ sơ giải quyết bảo hành chuyển cho P.BH, PXK.

Các bước tiếp theo thực hiện như quy trình Giám định tại Công ty.

7.3 Giám định trực tuyến:

7.3.1/ Phạm vi áp dụng:

Áp dụng đối với sản phẩm xuất khẩu hoặc sản phẩm tiêu thụ nội địa trong trường hợp sản phẩm bảo hành không thể gửi về Công ty để giám định và thời gian yêu cầu bảo hành quá cấp bách.

7.3.2/ Quy trình giải quyết:

KH: Phản ánh tình hình hư hỏng của sản phẩm thông qua hình ảnh (có thể bằng video) và các thông tin có liên quan theo hướng dẫn của Công ty, gửi về bằng văn bản/email/zalo ....

P.KCS: Căn cứ thông tin KH gửi về, phân tích, kết luận, lập Thông báo kết quả bảo hành (KS.5.1/KS.5.2/KS5.2a), trình Tổng giám đốc phê duyệt, thông báo kết quả bảo hành cho KH, P. XK qua Fax/Email/zalo.., chịu trách nhiệm giải thích mọi khiếu nại của KH về kết quả bảo hành. Lập hồ sơ giải quyết bảo hành chuyển cho P.BH, PXK.

Các bước tiếp theo thực hiện như quy trình Giám định tại Công ty.

7.4 Giải quyết khiếu nại sau bảo hành:

7.4.1/ Phạm vi áp dụng:

Áp dụng trong những trường hợp KH có văn bản khiếu nại do không thỏa mãn với kết quả giải quyết bảo hành sản phẩm của công ty.

7.4.2/ Quy trình giải quyết:

HĐGQKN: Căn cứ văn bản khiếu nại của KH, tùy theo từng trường hợp cụ thể, HĐGQKN sẽ tiến hành họp, xem xét giải quyết một cách phù hợp.

P.KCS: Sau khi tiếp nhận thông tin khiếu nại, tùy từng trường hợp Phòng KCS đề xuất TGĐ xét duyệt hoặc đề nghị họp HĐGQKN để giải quyết, căn cứ xét duyệt của TGĐ, Biên bản họp của HĐGQKN, lập Thông báo kết quả bảo hành (KS.5.1/KS.5.2a), thông báo kết quả bảo hành cho KH qua Fax/Email, chịu trách nhiệm giải thích mọi khiếu nại của KH về kết quả bảo hành. Lập hồ sơ giải quyết bảo hành chuyển cho P.BH.

Các bước tiếp theo thực hiện như quy trình Giám định tại Công ty.

Điều 8. Phương thức giải quyết hàng được bảo hành:

8.1. Đối với khách hàng nội địa: Có 2 cách sau:

8.1.1/ Cách 1- Khách hàng là Nhà phân phối:

Giá trị bảo hành sẽ được giải quyết bù trừ công nợ cho KH, căn cứ giá bán cho từng KH tại thời điểm thông báo kết quả bảo hành, giá trị bảo hành Phòng tài chính-Kế toán bù trừ công nợ cho khách hàng trước ngày 04 hằng tháng.

8.1.2/ Cách 2 - Khách hàng tổ chức:

Trả bằng sản phẩm: Với những sản phẩm được bảo hành, P. BH lập SO gửi cho P.KH. P. KH thực hiện xuất kho sản phẩm trả bảo hành cho khách hàng khi khách hàng có đơn hàng tiếp theo. Hóa đơn xuất trả sản phẩm chỉ thể hiện quy cách, số lượng sản phẩm được bảo hành. Trường hợp Công ty không có sản phẩm tồn kho cùng loại với sản phẩm được bảo hành thì áp dụng theo cách 1.

8.2 Đối với khách hàng xuất khẩu:

Thực hiện theo phương thức giảm trừ theo giá trị hàng được bảo hành. Đơn giá đền bù dựa trên giá bán thể hiện trên hợp đồng mua bán.

Căn cứ qui cách sản phẩm, số lượng, tỉ lệ bảo hành, Phòng xuất khẩu tính tổng giá trị được bảo hành và giảm trừ vào giá trị của các lô hàng tiếp theo, theo cách giá trị bảo hành sẽ được giảm trừ vào đơn giá bán thể hiện trên quyết định giá bán cụ thể cho từng trường hợp. Trên hóa đơn bán hàng và tờ khai xuất khẩu không thể hiện khoản giảm trừ này.

Điều 9. Chi phí vận chuyển.

Công ty chi thanh toán chi phí vận chuyển (2 chiều) khi sản phẩm lỗi thuộc về Nhà sản xuất, sau khi HĐGĐCL đánh giá, xem xét sản phẩm được bảo hành.

Đối với sản phẩm không được bảo hành (sản phẩm bị lỗi không thuộc trách nhiệm của Nhà sản xuất) KH phải chịu chi phí vận chuyển 1chiều : vận chuyển nhận lại sản phẩm không bảo hành từ kho Công ty trả về kho NPP/KH.

Cước phí vận chuyển sản phẩm bảo hành được thanh toán theo Biểu giá cước quy định của Công ty, do P. KH đề xuất đơn giá và thanh toán.

Điều 10. Quản lý và báo cáo.

10.1 Phòng KCS:

Hàng tháng lập:

Bảng tổng hợp khuyết tật sản phẩm trả về (Săm yếm lốp ô tô, săm lốp XĐ XM).

Bảng tổng hợp sản phẩm trả về theo KH (lốp ô tô, lốp đắp).

Bảng tổng hợp sản phẩm được bảo hành KS.5.13 gửi KH, P.BH.

Bảng tổng hợp giá trị bảo hành KS.5.14, trình ký và gửi P. BH kiểm tra, thực hiện.

Hàng quý báo cáo, phân tích đánh giá tình hình chất lượng sản phẩm bảo hành gửi các đơn vị liên quan và Ban Tổng giám đốc.

10.2 Phòng Bán hàng:

Hàng tháng lập:

Bảng tổng hợp sản phẩm được bảo hành gửi P. KH

Bảng tổng hợp giá trị bảo hành trình ký và gửi P. KT, P. KH thực hiện.

10.3 Thủ kho bảo hành:

Mở sổ theo dõi, quản lý xuất nhập hàng bảo hành;

Căn cứ Biểu kết quả giám định chất lượng sản phẩm, nhập số liệu được bảo hành (X,Y,Z) vào hệ thống Oracle;

Thực hiện việc giao nhận, theo dõi sản phẩm được bảo hành (X,Y,Z) với các đơn vị có liên quan;

Hàng tháng phối hợp phòng: P.KCS đối chiếu số liệu nhập xuất tồn sản phẩm bảo hành.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Các đơn vị thuộc Công ty được phân công nhiệm vụ có trách nhiệm thực hiện các nội dung ban hành trong Quy định này.

Điều 12. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký *(áp dụng cho sản phẩm mang thương hiệu DRC, các thương hiệu khác do DRC sản xuất)* thay thế Quy định của Tổng giám đốc số 735/QĐ-DRC ngày 04/7/2022 và Thông báo số 388/TB-DRC ngày 04/5/2023.

TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0400101531 - C.T.C.P - CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU ĐÀ NẴNG - Q. LIÊN CHIỂU - TP. ĐÀ NẴNG

Lê Hoàng Khánh Nhựt