

SOP: Bảo hành & chăm sóc sau bán — Phòng Bảo hành & CSKH (Công ty thi công nội thất)

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-01-17 01:33:00

Phiên bản PDF miễn phí — liên hệ AI-X để nhận bộ biểu mẫu điền sẵn & tư vấn lộ trình.

1. Bối cảnh và mục đích

Phòng Bảo hành & CSKH là bộ phận duy trì mối quan hệ với khách hàng sau khi dự án hoàn thành. Đây là yếu tố quyết định đến uy tín dài hạn và nguồn khách hàng giới thiệu (referral) — nguồn doanh thu quan trọng nhất trong ngành nội thất.

Trong ngành thi công nội thất, các vấn đề thường gặp sau bàn giao:

- Không phản hồi kịp thời yêu cầu bảo hành: Khách chờ lâu → mất lòng tin, đánh giá xấu
- Bảo hành không triệt để: Sửa tạm bợ, lỗi tái diễn → khách mất niềm tin vào chất lượng
- Không chăm sóc sau bán: Không giữ liên lạc → mất cơ hội bán thêm, mất referral
- Không ghi nhận lỗi bảo hành: Lỗi lặp lại ở các dự án sau vì không phân tích nguyên nhân

Một SOP cho Phòng Bảo hành & CSKH được xây dựng để đảm bảo:

- Mọi yêu cầu bảo hành được tiếp nhận và xử lý nhanh chóng
- Quy trình bảo hành rõ ràng, chuyên nghiệp, khách hàng hài lòng
- Dữ liệu bảo hành được ghi nhận để cải tiến sản phẩm
- Khách hàng cũ được chăm sóc định kỳ, tạo nguồn referral

Nguyên tắc vàng: Một khách hàng hài lòng sẽ giới thiệu 3–5 khách mới. Một khách hàng không hài lòng sẽ kể cho 10 người khác. Bảo hành nhanh là cách marketing rẻ nhất và hiệu quả nhất.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

2.1 Phạm vi

Quy trình áp dụng cho toàn bộ hoạt động bảo hành và chăm sóc khách hàng sau bàn giao:

- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu bảo hành
- Điều phối sửa chữa, thay thế
- Ghi nhận và phân tích dữ liệu bảo hành
- Chăm sóc khách hàng định kỳ (gọi thăm hỏi, khảo sát hài lòng)

- Chương trình tri ân khách hàng giới thiệu

2.2 Đối tượng áp dụng

- Nhân viên CSKH / Bảo hành
- Kỹ thuật viên bảo hành
- Trưởng phòng Bảo hành & CSKH
- Các bộ phận liên quan: Sản xuất, Thi công, QC, Kinh doanh

2.3 Chính sách bảo hành

Tủ, bàn, vách gỗ	12–24 tháng	Bong mép, cong vênh, lỗi kết cấu
Mặt đá	12 tháng	Nứt, vỡ do lỗi vật liệu
Kính cường lực	12 tháng	Nứt, vỡ tự phát
Phụ kiện	12 tháng	Bản lề, ray trượt, tay nắm
Thi công	12 tháng	Sơn bong tróc, thấm nước

3. Sơ đồ quy trình tổng thể

4. Chi tiết các bước thực hiện

4.1 Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu bảo hành

4.1.1 Mô tả

4.1.2 Kênh tiếp nhận

- Hotline / Zalo CSKH
- Email bảo hành
- Thông qua nhân viên Kinh doanh phụ trách
- Khách đến trực tiếp văn phòng

4.1.3 Thông tin cần ghi nhận

- Tên khách hàng, số điện thoại, địa chỉ
- Mã dự án / mã hợp đồng
- Mô tả lỗi, hạng mục bị lỗi, ảnh (nếu có)
- Thời gian phát hiện lỗi
- Yêu cầu của khách (sửa chữa / thay thế / kiểm tra)

4.1.4 Quy trình tiếp nhận

- Nhập thông tin vào sổ tiếp nhận bảo hành trong vòng 1 giờ
- Phân loại mức độ khẩn cấp: cấp (ảnh hưởng sinh hoạt) / thường / thấp
- Cấp mã số phiếu yêu cầu bảo hành (duy nhất cho mỗi yêu cầu)

- Thông báo cho khách thời gian dự kiến xử lý

4.1.5 Thời gian phản hồi

Cấp (tủ sập, kính vỡ, điện nước)	2 giờ	24 giờ
Thường (bong mép, trầy xước)	1 ngày	3–5 ngày
Thấp (kiểm tra định kỳ)	2 ngày	7 ngày

4.2 Bước 2: Kiểm tra và xác định nguyên nhân

4.2.1 Mô tả

4.2.2 Quy trình kiểm tra

- Cử kỹ thuật viên đến hiện trường trong thời gian cam kết
- Kiểm tra, chụp ảnh hiện trạng lỗi
- Xác định nguyên nhân: lỗi sản xuất / lỗi thi công / lỗi sử dụng / lỗi vật liệu
- Lập biên bản kiểm tra kèm ảnh
- Xác định phương án xử lý: sửa chữa tại chỗ / thay thế / mang về xưởng

4.2.3 Phân loại nguyên nhân

Lỗi sản xuất	Công ty	Miễn phí
Lỗi thi công	Công ty	Miễn phí
Lỗi vật liệu	Công ty (nếu trong BH)	Miễn phí
Lỗi sử dụng	Khách hàng	Báo giá sửa chữa
Hết hạn bảo hành	Khách hàng	Báo giá sửa chữa

4.3 Bước 3: Xử lý bảo hành

4.3.1 Mô tả

4.3.2 Quy trình xử lý

- Sửa chữa tại chỗ: Kỹ thuật viên xử lý ngay, kiểm tra lại
- Thay thế: Đặt sản xuất linh kiện/sản phẩm mới, lắp đặt lại
- Mang về xưởng: Sản phẩm cần sửa chữa lớn → lập phiếu bàn giao
- Sau khi xử lý xong → kiểm tra lại, vệ sinh khu vực sửa chữa
- Khách ký biên bản hoàn thành bảo hành

4.3.3 Yêu cầu

- [] Xử lý đúng thời gian cam kết
- [] Vệ sinh sạch sẽ sau khi sửa chữa
- [] Khách ký xác nhận hoàn thành

4.4 Bước 4: Ghi nhận và phân tích dữ liệu bảo hành

4.4.1 Mô tả

4.4.2 Dữ liệu cần ghi nhận

- Mã phiếu bảo hành, ngày tiếp nhận, ngày xử lý
- Mô tả lỗi, nguyên nhân, phương án xử lý
- Thời gian và chi phí xử lý
- Mức độ hài lòng của khách sau bảo hành

4.4.3 Báo cáo phân tích

- Báo cáo hàng tháng: Tổng số yêu cầu, phân loại lỗi, thời gian xử lý TB
- Báo cáo hàng quý: Xu hướng lỗi, đề xuất cải tiến sản xuất / thiết kế
- Phản hồi cho QC, Sản xuất, Thiết kế về các lỗi thường gặp để cải tiến

4.5 Bước 5: Chăm sóc khách hàng định kỳ

4.5.1 Mô tả

4.5.2 Lịch chăm sóc

1 tuần sau bàn giao	Gọi hỏi thăm, kiểm tra tình trạng sử dụng
1 tháng sau bàn giao	Gọi nhắc bảo hành, kiểm tra có vấn đề gì không
6 tháng sau bàn giao	Gọi thăm hỏi, khảo sát hài lòng
12 tháng sau bàn giao	Nhắc gia hạn bảo hành (nếu có), khảo sát referral
Hàng năm	Gửi thiệp chúc mừng năm mới, sinh nhật (nếu có dữ liệu)

4.5.3 Khảo sát hài lòng

- Gửi form khảo sát sau 6 tháng và 12 tháng
- Thang điểm 1–5 về: chất lượng, tiến độ, thái độ, hậu mãi
- Tổng hợp và phân tích để cải tiến

4.6 Bước 6: Chương trình tri ân khách hàng giới thiệu

4.6.1 Chính sách referral

Dự án < 500 triệu	2% giá trị hợp đồng hoặc quà tặng
Dự án 500 triệu – 2 tỷ	2–3% giá trị hợp đồng
Dự án > 2 tỷ	3% giá trị hợp đồng

4.6.2 Quy trình

- Kinh doanh ghi nhận nguồn giới thiệu khi tiếp nhận khách mới
- Khi hợp đồng ký và thu tạm ứng → thông báo CSKH
- CSKH liên hệ khách giới thiệu để tri ân
- Ghi nhận vào CRM, cập nhật lịch sử referral

5. KPI đánh giá hiệu quả

Thời gian phản hồi	Từ nhận yêu cầu đến phản hồi khách	≤ 2 giờ	Hàng tháng
Thời gian xử lý	Từ nhận yêu cầu đến hoàn thành	≤ 3 ngày (thường)	Hàng tháng
Tỷ lệ hài lòng sau BH	Điểm khảo sát của khách	≥ 4.5/5	Mỗi yêu cầu
Tỷ lệ lỗi lặp lại	Số lỗi cùng loại / Tổng lỗi	≤ 5%	Hàng quý
Tỷ lệ khách giới thiệu	Doanh thu referral / Tổng doanh thu	≥ 15%	Hàng quý
Tỷ lệ khách mất liên lạc	Khách không liên lạc được / Tổng khách	≤ 5%	Hàng năm

6. Biểu mẫu và tài liệu kèm theo

1	Sổ tiếp nhận bảo hành	Ghi nhận yêu cầu
2	Phiếu yêu cầu bảo hành	Mã hóa từng yêu cầu
3	Biên bản kiểm tra bảo hành	Ghi nhận nguyên nhân
4	Biên bản hoàn thành bảo hành	Khách ký xác nhận
5	Phiếu khảo sát hài lòng	Đánh giá của khách
6	Báo cáo phân tích bảo hành	Tổng hợp và cải tiến

7. Trách nhiệm và thời gian hoàn thành

Tiếp nhận yêu cầu	CSKH	Trưởng phòng	1 giờ
Kiểm tra hiện trường	Kỹ thuật viên	Trưởng phòng	24h (cấp) / 3 ngày (thường)

Xử lý bảo hành	Kỹ thuật viên + Sản xuất	Trưởng phòng	3–5 ngày
Chăm sóc định kỳ	CSKH	Trưởng phòng	Theo lịch
Phân tích dữ liệu	Trưởng phòng	Giám đốc	Hàng tháng

8. Ứng dụng ERP vào quản lý hiệu quả — Phòng Bảo hành & CSKH

ERP giúp Phòng Bảo hành & CSKH nâng tầm dịch vụ hậu mãi chuyên nghiệp :

Ticket bảo hành	Tạo ticket online, phân công kỹ thuật viên, tracking	Không sót yêu cầu, khách biết tiến độ xử lý
Lịch sử bảo hành	Lưu toàn bộ lịch sử bảo hành theo sản phẩm & dự án	Phân tích lỗi, truy xuất khi cần
CSKH	Lịch chăm sóc tự động, gửi email/sms định kỳ	Tự động nhắc gọi khách, không bỏ sót lịch chăm sóc
Khảo sát hai lần	Gửi form online, tổng hợp điểm tự động	Đo lường được sự hài lòng, phát hiện vấn đề sớm
Referral	Ghi nhận nguồn giới thiệu, tính hoa hồng tự động	Khuyến khích khách giới thiệu, tăng doanh thu

Quy trình trên ERP:

Khách gọi -> Tạo ticket BH -> Phân công KT viên -> Kiểm tra hiện trường | Xử lý -> Khách ký hoàn thành -> Đóng ticket -> Phân tích dữ liệu | Chăm sóc định kỳ tự động -> Khảo sát -> Referral -> Tri ân

Việc tích hợp ERP giúp phòng bảo hành & cskh giảm 50–80% thời gian nhập liệu thủ công, tăng tính chính xác và minh bạch trong quản lý.

SOP Phòng Bảo hành & CSKH — Công ty thi công nội thất | Phiên bản 1.0 | Tài liệu nội bộ — Không phát hành ngoài công ty

AIX • TƯ VẤN TRIỂN KHAI ERP & AI

Cần bộ SOP này chạy trên hệ thống thực tế?

AI-X thiết kế lộ trình ERP & AI 90 ngày riêng cho doanh nghiệp của bạn:
chuẩn hóa dữ liệu — SOP số hóa — dashboard điều hành.

ai-x.vn/contactus

Tài liệu phát hành miễn phí bởi AI-X (ai-x.vn). Vui lòng không chỉnh sửa nội dung khi chia sẻ lại.