

**VĨNH PHÚ**

Biên Hòa, ngày 15 tháng 02 năm 2019

**QUY ĐỊNH**

**V/V: CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG CHO MẢNG THIẾT BỊ HITACHI**

Nhằm xây dựng chuẩn dịch vụ chung cho mảng thiết bị Hitachi sau khi Vitrac trở thành đại lý chính thức của Hitachi tại thị trường Việt Nam, đồng thời, nhằm quy định rõ những hạn mục công việc theo chức năng phòng dịch vụ sau bán hàng đối với các dòng máy Hitachi bán ra trên thị trường căn cứ trên quy định về chính sách dịch vụ dành cho đại lý của Hitachi. Những quy định dưới đây sẽ được áp dụng chung và nhất quán cho toàn bộ Tổng công ty, bao gồm dịch vụ kỹ thuật văn phòng trụ sở chính, văn phòng Đà Nẵng và văn phòng Hà Nội.

**I. Chính sách bảo hành**

**1. Thiết bị**

**a. Máy mới**

- Tất cả các model của máy xúc đào, xúc lật và xe ben thương hiệu Hitachi đều có thời hạn bảo hành là 12 tháng (FULL COVERAGE) cho tất cả các cụm bộ phận trên máy và tối đa 2 năm / 4000h (tùy điều kiện nào tới trước) cho một số hạng mục, cụm bộ phận khác (POWER TRAIN).

**Lưu ý:** Tham khảo bảng liệt kê các hạng mục nằm trong danh mục bảo hành Power Train – Full Coverage (dính kèm).

- Bộ lọc đi kèm với máy là bộ lọc 4000h tiêu chuẩn (không bao gồm dầu, mỡ, nhớt).
- Trong trường hợp thiết bị có sự chuyển nhượng người sở hữu trong thời hạn bảo hành, thông tin chuyển đổi chủ sở hữu phải được báo về lại cho Hitachi trong vòng 30 ngày kể từ ngày đổi chủ để thiết bị được chính Hãng chấp nhận nối tiếp thời hạn bảo hành. Nếu thiết bị được bán ra ngoài vùng thị trường đảm nhận bởi đại lý, hạn bảo hành của thiết bị sẽ ngay lập tức bị cắt.

**b. Máy cũ đã qua sử dụng**

Tùy vào thỏa thuận với khách hàng.

**2. Phụ tùng**

- Bảo hành phụ tùng áp dụng nếu phụ tùng xảy ra lỗi về kỹ thuật khi sản xuất hoặc do lỗi gây ra trong lúc vận chuyển.
- Bảo hành sẽ không áp dụng cho các trường hợp sau:
  - Không bảo hành cho đèn, đai curoa, cầu chì, một số bộ phận trên giàu như tấm cắt hông và răng cào, bánh lốp, lọc, nhớt, cáp....v.v
  - Hư hỏng gây ra do rung, lắc, độ ồn hay do mài mòn thông thường.
  - Hư hỏng gây ra do việc bảo trì, thay thế và lưu kho không đúng cách hay không tuân theo qui trình bảo dưỡng định kỳ của Hitachi.
  - Phụ tùng tồn kho tại đại lý quá 12 tháng kể từ ngày Hitachi xuất hóa đơn.
  - Hư hỏng gây ra do khách hàng hoặc đại lý ché, độ mà không được Hitachi đồng ý.

- Hư hỏng do sự xuống cấp chất lượng theo thời gian, chẳng hạn đối với nhựa hay cao su.
- Giá trị hàng thấp hơn 20\$.
- Nếu phụ tùng mua về kho phát hiện có sự cố (sai hàng đặt mua, hàng bị trầy, xước hay hỏng hóc...), người mua hàng sẽ nộp PDR (Parts Discrepancy Report) về cho Hitachi qua email trong vòng 7 ngày đối với hàng mua vận chuyển bằng đường hàng không và 60 ngày đối với hàng mua vận chuyển bằng đường biển (kể từ ngày khai báo hải quan). Trong vòng 3-5 ngày, nếu không nhận được phản hồi của phía HMAP, Vitrac phải thông báo lại cho HMAP. Khi claim được xác nhận, Hitachi sẽ xuất Credit Note cho đại lý với giá trị tiền bằng đúng chi phí món hàng được mua (giá trên hệ thống GOM). **Lưu ý:** Một số chi phí khác vẫn có thể claim nhưng tùy từng trường hợp.
  - Trong trường hợp phụ tùng sau khi lắp cho khách mà có lỗi kỹ thuật, qui trình yêu cầu bảo hành sẽ tương tự như đối với thiết bị.
  - Đối với một số phụ tùng mới do Hitachi cung cấp, thời hạn bảo hành được tính như sau:
    - Trường hợp đại lý chỉ bán phụ tùng mà không tiến hành lắp đặt, thời hạn bảo hành sẽ là 365 ngày (tính từ ngày xuất hóa đơn bán cho khách). Giá trị bảo hành sẽ chỉ áp dụng theo giá phụ tùng.
    - Trường hợp đại lý bán phụ tùng và có tiến hành lắp đặt, thời hạn bảo hành sẽ tính là 365 ngày kể từ ngày lắp đặt hoàn tất. Giá trị bảo hành sẽ tính bằng tổng chi phí phụ tùng, chi phí dịch vụ lắp đặt và chi phí đi lại cùng các chi phí khác (nếu có).

## **II. Các quy trình và quy định về bảo hành**

### **1. Nộp bảo hành**

- Máy mới, khi được xuất bán, căn cứ trên chỉ đạo bán hàng đã được duyệt (trong chỉ đạo bán hàng cần rõ về loại gói bảo hành cho máy), phòng DVKT sẽ tiến hành đăng kí trên hệ thống để xác nhận thời gian bảo hành cho máy. Các cá nhân chịu trách nhiệm hệ thống EXW sẽ liên hệ Hitachi để xác lập đăng kí cho gói bảo hành (Qui trình: Vitrac mail cho HMAP → HMAP cung cấp thỏa thuận và mở liên kết trên GeS cho máy tương ứng → Vitrac đăng nhập GeS và kích hoạt gói EXW)
- Cập nhật tình hình lỗi trên thiết bị và gửi về GeS thông qua FIR để yêu cầu bảo hành hoặc thông báo sự cố.  
**Lưu ý:** Trong một số trường hợp cấp bách, có thể báo cáo sự cố trước qua mail, sau đó mới cập nhật lên FIR.
- Claim bảo hành sau khi hoàn tất dịch vụ trong vòng 30 ngày kể từ ngày hoàn tất dịch vụ sửa chữa.
- Trong trường hợp yêu cầu bảo hành của đại lý bị từ chối, đại lý có thể nộp lại claim bảo hành với các thông tin bổ sung trong vòng 15 ngày tính từ ngày claim trước đó bị từ chối.
- Đối với những phụ tùng bị hỏng và đã được thay thế, phụ tùng đó sẽ phải được lưu trữ lại trong kho đại lý trong vòng 120 ngày kể từ ngày nộp claim yêu cầu bảo hành. Những phụ tùng hư hỏng này sẽ phải được bảo quản sao cho không có phâ sinh hư hỏng nào mới. Nếu sau 120 ngày mà phía Hitachi không yêu cầu gửi trả hàng hư hỏng thì đại lý có quyền thanh lý tồn kho, ngược lại, đại lý sẽ phải gửi hàng trở về lại cho Hitachi trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu.



MARCO

## 2. Nguyên tắc xử lý phí bảo hành của Hitachi

- Hitachi sẽ chịu các phí bảo hành bao gồm: phí phụ tùng, phí vận chuyển, công dịch vụ và một số phí phát sinh bắt buộc (nếu có), chẳng hạn: phí vận chuyển thiết bị về xưởng đại lý, phí thuê dụng cụ bên ngoài, phí thuê nhân công bên ngoài....v.v
- Các phí sẽ được tính theo nguyên tắc:
  - Phí dịch vụ = cố định cho đại lý theo thỏa thuận trên hợp đồng đại lý
  - Phí di chuyển = 100% x Phí di chuyển thực tế
  - Giá phụ tùng = Giá thành trên hệ thống nhà phân phối x k (với k là hệ số phụ thuộc vào giá CIF, thuế nhập khẩu, phí hải quan và phí vận chuyển, k là con số được thỏa thuận giữa Hitachi và đại lý trên hợp đồng đại lý)
  - Các phí phát sinh khác sẽ tính theo hóa đơn từng hạng mục
- Nếu Hitachi có yêu cầu vận chuyển hàng hư hỏng trả lại cho nhà sản xuất, toàn bộ chi phí từ đóng gói, vận chuyển..v.v sẽ được Hitachi thanh toán lại cho đại lý khi đại lý gửi các chứng từ chi phí của từng hạng mục liên quan.
- Các khoản do Hitachi thanh toán lại cho đại lý sẽ được thực hiện thông qua hình thức credit.

## 3. Quy trình dịch vụ mảng Hitachi

- Receiving report: Làm và nộp cho Hãng qua H/R sau 14 ngày kể từ ngày nhận máy (Biểu mẫu SF-01). Nếu ko nộp hoặc hệ thống ko nhận đã nộp về Hãng thì ngày xuất bill của Hitachi sẽ trở thành ngày tính bắt đầu cho thời hạn bảo hành máy.  
**Lưu ý:** Nếu máy tồn kho đại lý, hàng tháng phải tiến hành kiểm tra, bảo dưỡng (thay dầu mỡ nhớt theo thời gian khuyến cáo) và báo cáo cho Hãng trên hệ thống H/R (Biểu mẫu SF-02A~02E)
- PDI: Nộp H/R trong vòng 10 ngày so với ngày giao máy cho khách (Biểu mẫu SF-03A ~ 03D)
- DI: Nộp H/R trong vòng 14 ngày từ lúc ngày giao máy (Biểu mẫu SF-04A)
- Dịch vụ chăm sóc thiết bị định kỳ:
  - Lần 1: Khi tiến hành chuyển giao máy cho khách hàng. Hướng dẫn khách hàng vận hành thiết bị, các thao tác bảo dưỡng máy và các lưu ý về hình thức bảo hành thiết bị cùng các khuyến cáo về việc sử dụng phụ tùng chính Hãng và quy trình kiểm tra thiết bị hàng ngày.
  - Lần 2: Sau 100h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 100h đầu của thiết bị tương ứng.
  - Lần 3: Sau 500h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 500h của thiết bị tương ứng.
  - Lần 4: Sau 1000h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 1000h của thiết bị tương ứng.
  - Lần 5: Sau 2000h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 2000h của thiết bị tương ứng.
  - Lần 6: Sau 4000h vận hành thiết bị đầu tiên. Tiến hành kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị theo khuyến cáo bảo dưỡng 4000h của thiết bị tương ứng.
- Tiến hành báo cáo về hệ thống GeS trong vòng 14 ngày kể từ ngày hoàn tất mỗi lần thăm khám thiết bị. (Biểu mẫu service report)

Các quy định có hiệu lực kể từ ngày ký

Nơi lưu trữ

Phòng dịch vụ kỹ thuật.



TỔNG GIÁM ĐỐC  
NGUYỄN XUÂN THÀNH

Coverage list Excavator

1

2

Các bộ phận chính	Main Components	Full Coverage	Power Train
Bơm chính	main pump	X	X
Bơm điều khiển	pilot pump	X	
Hộp số lai bơm	pump transmission	X	X
Cụm van chính	main control valves	X	X
Cụm van điều khiển	pilot control valves	X	
Mô tơ quay toa	swing motors	X	X
Hộp số quay toa	swing transmissions	X	X
Vành bi quay toa	swing bearing	X	X
Mô tơ di chuyển	travel motors	X	X
Hộp số di chuyển (gồm cà sin phớt)	travel transmission (includes duo-cone seals)	X	X
Khớp nối trung tâm	center joint	X	X
Các xi lanh thủy lực	hydraulic cylinders	X	X*1
Bộ làm mát nhớt thủy lực	hydraulic oil cooler	X	
Cầu và bộ vi sai (máy xúc đào bánh lốp)	axle(s) and differential(s) (Wheel Excavator Only)	X	X
Mô tơ di chuyển (máy xúc đào bánh lốp)	travel Motors (Wheel Excavator Only)	X	X
Hộp số(máy xúc đào bánh lốp)	transmission (Wheel Excavator Only)	X	X
Trục truyền động với khớp nối (máy xúc đào bánh lốp)	drive shaft with universal joints (Wheel Excavator Only)	X	X
Bơm điều khiển phanh và lái chuyển (máy bánh lốp)	steering & brake pilot pump (Wheel Excavator Only)	X	
Mô tơ điện (máy điện)	electric motor (Electric Excavator Only)	X	X

Coverage list Excavator

Động cơ	Engine	Full Coverage	Power Train
Các bộ phận bên trong của động cơ	engine - internal components	X	X
Đế và bộ đỡ động cơ	engine mounts and supports	X	X
Các đường nhớt động cơ	engine oil line	X	X
Cụm kiểm soát tốc độ động cơ (cụm cơ khí)	engine speed controls and linkages (mechanical)	X	X
Quạt và bộ dẫn động quạt	fan and fan drive	X	
Cảm biến áp suất/nhiệt độ và bộ gửi tín hiệu	pressure/temperature sensors and sending units	X	X
Pully	pulleys	X	X
Nắp máy, nắp quy lái và gioăng	cylinder head and cover and gasket	X	X
Bộ tản nhiệt	radiator	X	X*2
Đường ống dẫn nước làm mát	water piping	X	X*2
Hệ thống kiểm soát tốc độ động cơ (bằng điện)	electronic engine-speed-control system	X	X
Thân máy	engine block	X	X
Bộ làm mát nhớt động cơ	engine oil cooler	X	X
Vỏ bánh đà động cơ và gioăng	flywheel housing and gasket	X	X
Thanh giảm chấn	front damper	X	
Bộ điều chỉnh cân bằng	balancer	X	X
Các phốt động cơ, trước và sau	front and rear engine seals	X	
Bơm cấp dầu (bơm cao áp) và roong	injection pump and gasket	X	X
Bộ chia dòng dầu và gioăng	manifold and gasket	X	X
Các te nhớt và gioăng	oil pan and gasket	X	X
Bánh răng và bánh đà	ring gear and flywheel	X	X
Nắp đậy trục dàn cò và gioăng	rocker arm cover and gasket	X	X
Dynamo	alternator	X	
Đè	starter	X	
Bộ điều nhiệt	thermostats	X	X
Tuabo và gioăng	turbocharger and gasket	X	X
Bơm nước và gioăng	water pump and gasket	X	X

MF5

Bộ common rail	common rail unit	X	X
Bộ làm mát EGR, xu pap, cổ góp và gioăng	EGR cooler, valve and Manifold and Gaskets	X	X
Bộ ECU	Engine Control Unit (ECM)	X	X
Thân xi lanh	cylinder blocks	X	X
Trục cam và ổ đỡ trục cam	camshaft & Camshaft Bearings	X	X
Trục khuỷu, ổ đỡ và thanh truyền	crankshaft, Main Bearings & Rod	X	X
Thanh truyền	connecting rod	X	X
Thanh dàn cò	rocker arm	X	X

Bơm cấp dầu	fuel supply pump	X	X
Common rail và hệ thống PCV	common rail and PCV	X	X
Kim phun	injector	X	X
Bánh răng bộ chỉnh thời gian và phần vỏ	timing gears and timing gear case	X	X
Bộ giảm âm (khí xả)	exhaust/ muffler	X	X
Bệ lắp lọc nhớt	engine oil filter mount	X	X
Đường ống dầu nhiên liệu	fuel lines	X	X
Thùng dầu và các phụ kiện	fuel tank & Assoc. parts	X	X
pít tông	piston	X	
Bạc xec măng	piston rings	X	X
Xích/curoa chỉnh thời gian bơm	timing chain / belt	X	X
Xupap hút/xả	inlet / exhaust Valve	X	X
Lò xo xupap và dẫn hướng	valve spring & guide	X	X
Bộ lắp ráp trục dàn cò	rocker shaft assembly	X	X
Cần đẩy	push rod	X	X
Bơm nhớt	oil pump	X	X

#### Coverage list Excavator

Hệ thống phanh	Brakes	Full Coverage	Power Train
Các van phanh (máy bánh lốp)	brake valve (Wheel Excavator Only)	X	
Phanh đỗ (máy bánh lốp)	parking brake (Wheel Excavator Only)	X	
Đường ống nhớt phanh (máy bánh lốp)	Brake oil line (Wheel Excavator Only)	X	

Hệ thống lái chuyển	Steering	Full Coverage	Power Train
Van ưu tiên (máy bánh lốp)	priority valve (Wheel Excavator Only)	X	
Hệ thống lái khẩn cấp (máy bánh lốp)	emergency steering system (Wheel Excavator Only)	X	
Khớp lái chuyển (máy bánh lốp)	steering linkage (Wheel Excavator Only)	X	
Van và các xi lanh bẻ lái (máy bánh lốp)	steering valves and cylinders (Wheel Excavator Only)	X	

Hệ thống điện	Electrics	Full Coverage	Power Train
Bộ giám sát	Monitor	X	
Hộp đen	Information Controller	X	
Hộp điện chính (MC)	Main Controller (MC)	X	
Hệ thống liên kết vệ tinh	Satellite Unit	X	
Cảm biến	sensor	X	
Các công tắc	switches	X	
Mô tơ lau kính	wiper motors	X	
Các đường dây điện	wiring harness	X	
Tủ điện (máy xúc đào loại điện)	Cubicle (Electric Excavator Only)	X	
Vành góp điện (máy xúc đào loại điện)	Slip Ring (Electric Excavator Only)	X	

Các bộ phận cụm hệ thống Hybrid	Hybrid Components	Full Coverage	Power Train
Mô tơ quay toa	Swing motor	X	
Mô tơ điện	Electric assist motor	X	

Bộ PCU	Power control unit (PCU)	X	
Bộ tụ điện	Capacitor unit	X	
<b>Hệ thống điều hòa</b>	<b>Factory Air Conditioning</b>	<b>Full Coverage</b>	<b>Power Train</b>
Máy nén khí	compressor	X	
Bộ ngưng tụ nước	condenser	X	
Bộ sấy khô	dryer	X	
Cụm làm bay hơi	evaporator	X	
Van xả hơi	expansion valve	X	
Đường ống sấy nóng	heater hose	X	
Sil phốt	seals & gaskets	X	
Cương trình tầm soát nhiệt độ	temperature control programmer	X	
<b>Structure / Khung cấu trúc</b>	<b>Structures</b>	<b>Full Coverage</b>	<b>Power Train</b>
Khung máy	main frame	X	X *3
Xích và phần khung 2 bên máy	track and side frame	X	X *3
Cần	boom	X	X *3
Tay đòn	arm	X	X *3
Cabin	cab	X	
Nhông	sprockets	X	
Banh dẫn hướng	front idlers	X	
Ga lê tỳ và ga lê đỡ	lower and upper rollers	X	
Xích và khớp nối	shoes and track links	X	
Bệ đặt động cơ	engine frame	X	

\*1) Excluding oil leakage

\*2) Power Train : Hoses are not included.

\*3) In case of large size excavators (100 ton and over in weight), POWER TRAIN COVERS the structures listed above in addition to the hydraulic components and engine parts listed above."

1) Không tính trường hợp rò rỉ

2) Hệ thống truyền động: Không tính phần đường ống

3) Đối với máy xúc đào hạng lớn (100 tấn trở lên), phần hệ thống truyền động được bảo hành gồm những hạng mục trong bảng STRUCTURE đính kèm ở trên, ngoài ra, còn bảo hành cho các bộ phận trong hệ thống thủy lực và động cơ theo danh sách liệt kê ở trên.

MS