

شرکت نیک رو تک رضوان


عنوان سند:

روش اجرایی نصب و خدمات پس از فروش

شماره سند:

P-1-08-00


صفحه روی جلد / وضعیت بازنگری

تاریخ تهیه	تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده	
۱۳۹۸/۰۳/۰۳	امید شعاعی	فاطمه مقسومی	فاطمه مقسومی	نام
وضعیت کنترل	رئیس هیئت مدیره	مسئول فنی	مدیر کنترل کیفیت	سمت
			fatemeh maghsoomi	امضاء

فهرست اصلاحیه های صادره برای سند

امضاء تحویل گیرنده اصلاحیه	شماره صفحه اصلاح شده	تاریخ چاپ	شماره چاپ
		۱۳۹۸/۰۳/۰۳	۰۱

شماره نسخه: ۰۱

	روش اجرایی نصب و خدمات پس از فروش	شرکت نیک رو
	کد سند: P-1-08-00	تک رضوان

۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی بیان روش نصب محصولات و ارائه خدمات پس از فروش می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی کلیه محصولات تولید شده توسط شرکت را در بر می‌گیرد.

۳- مراجع

استانداردهای مرجع مورد استفاده جهت تدوین این روش اجرایی به قرار ذیل می‌باشند:

– استاندارد ایزو ۱۳۴۸۵

۴- تعاریف

در این روش اجرایی کلمات در معانی متداول خود به کار رفته‌اند و کلمه خاصی جهت تعریف وجود ندارد.

۵- شرح اقدامات

۵-۱- نصب

پس از عقد قرارداد فروش، دستگاه توسط واحد فروش و با هماهنگی واحد تولید برای مشتری ارسال می‌گردد.

پس از آماده شدن محصول، واحد خدمات پس از فروش از فراهم شدن زیرساخت‌های مورد نیاز توسط مشتریان، که قبلاً از طریق ارسال فرم Q-

۳-۳۳ به اطلاع ایشان رسیده است، اطمینان حاصل نموده و نسبت به نصب دستگاه اقدام می‌گردد.

پس از نصب و راه‌اندازی دستگاه و کنترل آن طبق چک‌لیست کنترل کیفی نهایی، که در طرح کیفیت محصول دستگاه مربوطه مشخص گردیده

است، تأییدیه مشتری ذیل فرم گزارش نصب به شماره Q-3-51 اخذ می‌گردد.

۵-۲- خدمات پس از فروش

درخواست خدمات پس از فروش توسط واحدهای فروش یا خدمات پس از فروش به صورت تلفنی، نامه یا فکس از مشتریان دریافت شده و در فرم

گزارش سرویس و خدمات پس از فروش به شماره Q-3-51 ثبت می‌گردد و سرویس‌کار جهت انجام سرویس اعزام می‌گردد.

شماره اصلاحیه: ۰۰	شماره صفحه: ۲
-------------------	---------------

	روش اجرایی نصب و خدمات پس از فروش	شرکت نیک رو
	کد سند: P-1-08-00	تک رضوان

سرویس کار پس از تعمیر دستگاه و کنترل آن طبق چک لیست کنترل کیفی نهایی، که در طرح کیفیت محصول دستگاه مربوطه مشخص گردیده است، ذیل فرم Q-3-50 از مشتری تأییدیه اخذ می نماید و فرم مذکور را جهت هماهنگی های مالی / اداری به واحد خدمات پس از فروش ارائه می نماید.

۶- مستندات و مدارک

کد سند	نام سند
Q-3-50	۱- فرم گزارش سرویس
Q-3-51	۲- فرم گارانتی و خدمات پس از فروش

شماره اصلاحیه: ۰۰	شماره صفحه: ۳
-------------------	---------------