



Aftersales Service

ฝ่ายบริการหลังการขาย

การบริการหลังการขาย คือ การนำความรู้พื้นฐานของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และวิธีการทำงาน ตลอดจนการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ติดตั้ง และปรับปรุง โดยมีการวิเคราะห์ ออกแบบ วางแผน และลงมือปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานตรงตามมาตรฐานโครงการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า



Job description

รายละเอียดการทำงาน

- จัดเตรียมบุคลากร เพื่อขึ้นตรวจสอบห้องชุด/บ้าน
- ตรวจสอบห้องว่างให้พร้อมสำหรับรอลูกค้าเข้าตรวจรับมอบห้อง
- ส่งข้อมูลห้อง พร้อมกุญแจให้ฝ่ายขาย



ตรวจห้องว่าง

แก้ไข

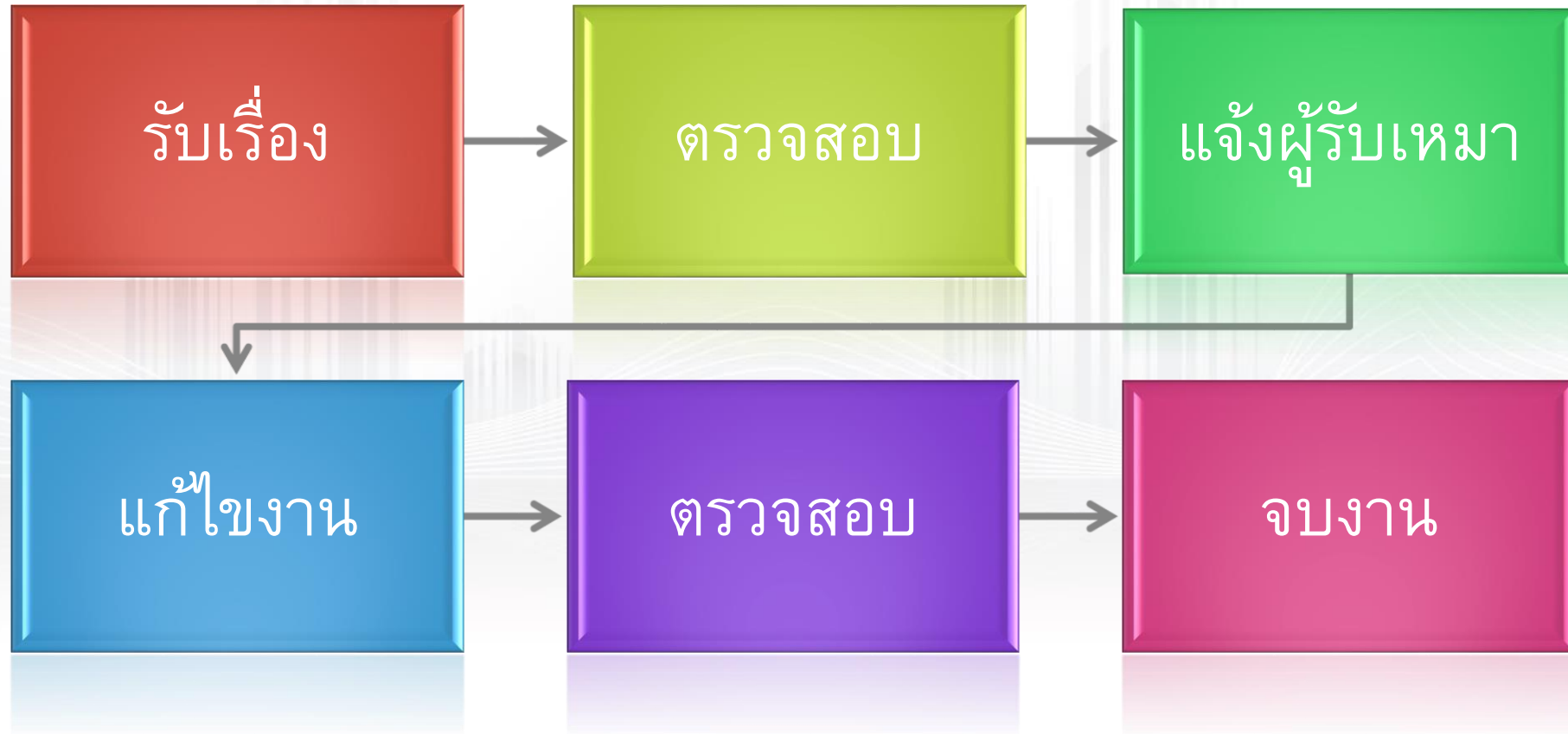
จบงาน

- ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ประสานงานมาเพื่อแจ้งนัดหมายวัน-เวลาให้ลูกค้าตรวจห้อง
- ตรวจสอบความพร้อมของห้องอีกครั้งก่อนลูกค้าเข้ามาตรวจรับห้อง
- เข้าตรวจห้องพร้อมลูกค้าเพื่อบันทึกรายการแก้ไข



- ประสานงานกับผู้รับเหมาและบุคลากรในฝ่ายฯเพื่อดำเนินการแก้ไขงาน
- เข้าตรวจสอบข้อบกพร่องหน้างานเพื่อหาสาเหตุและประเมินเวลาการแก้ไขงาน
- ส่งมอบงานให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแจ้งนัดหมายลูกค้าเข้ามาตรวจรับมอบ
- ติดตามงานแก้ไข Defect ให้ลูกค้าและฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
- ส่งมอบงานก่อนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด





- ลูกบ้านแจ้งรายการซ่อมภายในห้องชุด
- นิติบุคคลรับเรื่องรายการซ่อมส่งให้ฝ่ายบริการหลังการขาย
- ฝ่ายบริการหลังการขายรับเรื่องจากนิติบุคคลลงบันทึกในระบบ ERP (ภายใน 1 วัน)
- ฝ่ายบริการหลังการขาย ตรวจสอบรายการหากเป็นงานเร่งด่วนจะโทรแจ้งลูกบ้าน ขอเข้าตรวจสอบหน้างาน แจ้งผู้รับเหมาทราบเรื่องโดยแจ้งทาง E-Mail ให้กับผู้รับเหมา และให้นิติบุคคลด้วย เร่งเข้าดำเนินการแก้ไขโดยด่วน ภายใน 3 วัน
- ฝ่ายบริการหลังการขาย ตรวจสอบรายการ ถ้าเป็นงานทั่วไป โทรนัดลูกค้า ลงตารางนัด ส่งเอกสารให้ผู้รับเหมา (ส่งเป็นเอกสารหรือE-Mail) ใช้เวลาดำเนินการ 3 วัน
- ผู้รับเหมา รับเรื่อง เข้าดำเนินการแก้ไขตามตารางนัด ส่งมอบงาน
- ฝ่ายบริการหลังการขาย ลงบันทึกข้อมูล จบงาน ลงในระบบ ERP ระยะเวลาในการดำเนินการ 1 วัน และแจ้ง E-Mail ให้นิติบุคคลทราบ



Question & Answer

คำถาม & คำตอบ ที่มักพบบ่อย

Question & Answer

Q : งานภายในห้องพักและเฟอร์นิเจอร์รับประกันกี่ปี

A : ทางโครงการรับประกันงานที่ไม่ได้เกิดมาจากการอยู่ เช่น น้ำไหลเบา,แอร์ไม่เย็น,น้ำรั่ว เป็นต้น ทางโครงการรับประกันรวมเฟอร์นิเจอร์ ด้วยทั้งหมด 2 ปี นับจากจัดตั้งนิติบุคคล

Q : ถ้ามีการแก้ไขงานในจุดที่ได้แก้ไขไปแล้วภายหลังปัญหานี้จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่

A : หากตรวจสอบแล้วพบว่า สาเหตุมาจากลูกยาง หรือจากการไขน็อตไม่แน่น แล้วเป็นสาเหตุของงานน้ำรั่วต่าง ๆ ในห้องน้ำ ช่างจะแก้ไขให้ตรงจุดดังกล่าว เพื่อไม่เกิดปัญหานั้นอีก

Q : ถ้าลูกค้ารับห้องแล้วจะได้รับกุญแจอะไรบ้าง , ดิย์การ์ดกี่ใบ

A : ลูกค้าจะได้รับ กุญแจประตูบานหน้าห้อง 3 ดอก / กุญแจประตูบานห้องนอน 3 ดอก / ดิย์การ์ดเริ่มต้นได้รับ 2 ใบ (สำหรับเช่าอาคาร / สำหรับเช่าอาคารและไม้กระดก)

Q : มีวิธีดูแลรักษา และทำความสะอาดพื้นไม้ลามิเนตอย่างไร

A : 1) ห้ามใช้ผ้าเปียกถูพื้นเด็ดขาด ให้ใช้ไม้มีอบด้นฝุ่นแทน หรือผ้าสะอาดชุบน้ำหมาดสนิท เช็ดทำความสะอาด
2) ในกรณีที่ล้างทำความสะอาดห้องน้ำต้องระวังไม่ให้น้ำกระเด็นโดนพื้นไม้ เพราะจะเป็นสาเหตุให้พื้นไม้บวม หรือ ขึ้นตะเข็บได้ หากตรวจพบว่าเกิดจากสาเหตุนี้จะนอกเหนือจากการรับประกันทางโครงการ

Q : ถ้าเกิดปัญหาท่อระบายน้ำไม่ไหลหรือท่อตัน ทางโครงการจะแก้ปัญหา และรับผิดชอบอย่างไร

A : หากเกิดปัญหานี้ขึ้น ทางโครงการแนะนำให้ลูกค้าดำเนินการตามนี้ได้ค่ะ

1) ลูกค้าแจ้งซ่อมกับทางนิติบุคคลอาคารชุด 2) ทางนิติฯจะประสานงานให้ช่างโครงการขึ้นไปตรวจสอบหน้างาน หากพบว่าท่อตันจากเศษปูน, เศษทรายที่เกิดจากการก่อสร้าง ทางโครงการจะแก้ไขให้จนใช้งานได้ แต่หากตรวจพบแล้วว่าเกิดจากการอยู่อาศัยของลูกค้า (เศษขยะ, เศษอาหาร) ตรงนี้ทางโครงการอาจจะประสานงานช่างให้ เพื่อคุยกับลูกค้าโดยตรง ทั้งนี้อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม