

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 1 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

Versi	Editor	Perubahan Bab	Perubahan Halaman	Deskripsi Singkat tentang Perubahan	Tanggal
V4.0	Xin	Semua	Semua	Versi Awal	2019-05-09
V4.1	Xin	Bab ke 5&6	Halaman 5/6/7	Perubahan pada standar penilaian kelas / tingkat masalah dan penyesuaian kebijakan pemberian reward	2019-12-25

1. Tujuan

Dokumen ini menjelaskan hal dasar dan tanggung jawab akan kualitas *feedback*, yang bertujuan mengumpulkan informasi *feedback* seefisien dan seakurat mungkin untuk semakin meningkatkan kualitas produk, mengoptimalkan penggunaan bagi pengguna dan meningkatkan citra merek.

2. Ruang Lingkup

Dokumen ini berlaku untuk semua staf Service Center Overseas.

3. Proses Dasar Kualitas *Feedback*

Pada dasarnya anggota mengumpulkan *feedback* yang berkualitas berupa saran dan pertanyaan mengenai produk dari pengguna melalui berbagai sumber, secara aktif

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 2 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

mengkonfirmasi dan menerima *feedback* dari pengguna sesuai dengan persyaratan.

3.1 Perolehan Informasi dari Kualitas *Feedback*

Feedback akan dikonfirmasi sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pengguna. Jika *feedback* itu berpengaruh dan mewakili, maka *feedback* tersebut harus dikumpulkan.

3.2 Penyampaian Informasi Kualitas *Feedback*

Untuk memastikan keakuratan, mempermudah manajemen informasi kualitas, dan meningkatkan efisiensi dari proses kualitas *feedback*, semua informasi kualitas *feedback* harus dimasukkan ke dalam sistem kualitas *feedback*.

Anggota yang menangani *feedback* juga dapat mengirim informasi *feedback* ke pusat (HQ) secara langsung melalui aplikasi chat maupun email. Tetapi untuk memastikan keakuratan, informasi dari kualitas *feedback* tetap harus dimasukkan ke dalam sistem *feedback*.

3.3 Penelusuran Informasi Kualitas *Feedback*

Semua informasi kualitas *feedback* dapat ditelusuri dengan menggunakan Form Informasi Kualitas *Feedback*, dan perkembangan serta hasilnya akan ditunjukkan melalui informasi terbaru dalam sistem.

Dibuat :

Diperiksa :

Disetujui :

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 3 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

4. Persyaratan Dasar untuk Pengiriman Kualitas *Feedback* dalam Sistem

4.1 Keakuratan Informasi Kualitas *Feedback*

- Persyaratan untuk Informasi Dasar: deskripsi masalah, alur pengoperasian, kemungkinan reproduksi masalah, tipe ponsel, log, video dan lain-lain;
- Persyaratan untuk Deskripsi Masalah: perlu untuk mencatat deskripsi masalah yang dikeluhkan pengguna mengenai ponsel, jalur pengoperasian, persyaratan untuk reproduksi masalah dan hasil konfirmasi dari Service Center secara terperinci;
- Persyaratan untuk masalah *hardware*: foto, video, nomor IMEI harus ada dan diunggah ke sistem kualitas *feedback*;
- Persyaratan untuk masalah *software*: link log, video, nomor IMEI harus ada dan diunggah ke sistem kualitas *feedback*.

4.2 Persyaratan Pengajuan untuk Masalah Hardware dan Struktur

4.2.1 Sesuai dengan Persyaratan Kualitas *Feedback*

- Beberapa masalah akibat kesalahan manusia tingkat rendah: pecah, kurang, dihilangkan atau perbaikan berulang-ulang;
- Tingkat kerusakan produk yang meningkat dalam periode waktu tertentu;

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 4 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

- Masalah yang diperlukan oleh HQ untuk analisis kualitas khusus;
- Perangkat DOA / DAP dan beberapa cacat penampilan.

4.2.2 Di luar dari Persyaratan Kualitas *Feedback*

- Masalah yang diinginkan oleh HQ melalui Form Pemberitahuan;
- Kasus yang masuk dalam kategori perbaikan reguler
- Kerusakan yang disebabkan oleh pihak ketiga, cairan, pecah, atau pembongkaran pribadi.

Catatan: Selama periode pengumpulan kualitas untuk produk baru (60 hari), *feedback* dari Vietnam, Thailand, India, Indonesia, Filipina dan Malaysia perlu disampaikan dalam grup proyek analisis kualitas yang sesuai. Untuk region lain, *feedback* hanya perlu disampaikan dalam daftar ringkasan masalah kualitas selama periode pengumpulan kualitas. Setelah periode pengumpulan kualitas berakhir, *feedback* harus disampaikan secara normal dalam sistem *feedback*.

4.3 Persyaratan Pengajuan untuk Masalah Perangkat Lunak (Software Issue)

4.3.1 Saran dan Persyaratan

Saran dan persyaratan mencakup fungsi yang secara khusus ada dalam produk pesaing,

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 5 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

jangan menyampaikan kepada pengguna mengenai kebiasaan penggunaan pengguna dan fungsi yang selanjutnya dapat meningkatkan pengalaman penggunaan.

4.3.2 *Software Bug*

Cacat fungsional *software*, masalah secara terperinci untuk model atau *software* tertentu; masalah ada pada produk OPPO tetapi tidak pada produk pesaing; cacat fungsional pada aplikasi bawaan dan lain-lain.

4.3.3 Masalah Kualitas Spesifik (*Specific Quality Issues*)

Proyek perbaikan masalah khusus yang dikeluarkan oleh HQ, seperti Kerusakan Koneksi Nirkabel / Konsumsi Daya Akibat Panas / Sinyal, Panggilan, Jaringan Data / Aplikasi Berhenti dan *Restart* / *Force Close* / Aplikasi Pihak Ketiga dan lain-lain.

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 6 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

5. Standar Penilaian untuk Kualitas *Feedback* (*Grading Standard for Quality Feedback*)

5.1 Tabel Penilaian Penting

Berdasarkan tingkat kepentingannya *feedback*, masalah kualitas yang efektif dibagi menjadi tiga kategori Kelas A / B / C / D. Rincian kategori adalah sebagai berikut :

A	Permasalahan kualitas serius yang meliputi kedaulatan nasional, keamanan pribadi, hukum dan peraturan, budaya agama, dan pelanggaran privasi data.
B	Kategori fungsi: Kerusakan fungsional yang sangat mempengaruhi penggunaan sehari-hari; Kategori sistem: Fungsi utama yang tidak bisa digunakan secara normal; Kategori aplikasi: Aplikasi tingkat Top yang tidak dapat digunakan secara normal.
C	Kategori fungsi: Persyaratan fungsi membantu tidak terpenuhi; Kategori sistem: Kerusakan pada fungsi dasar, mempengaruhi penggunaan sehari-hari pelanggan; Kategori aplikasi: Fitur aplikasi tingkat normal tidak dapat digunakan secara normal.
D	Kategori tampilan luar: Kerusakan pada bodi, genggam yang tidak nyaman, debu, dll;

Dibuat :

Diperiksa :

Disetujui :

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 7 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

	Kategori sistem: Kerusakan fungsional yang tidak sering muncul dan tidak mempengaruhi penggunaan sehari-hari; Kategori aplikasi: Aplikasi dengan jumlah unduh yang kecil dan sudah tidak diperbarui dalam waktu lama (lebih dari setahun); Kategori hardware: Kerusakan dan alasan kerusakan yang sering ditemukan ketika perbaikan ≤ 3 kasus/minggu.
--	--

5.2 Tabel Penilaian Urgensi

Tingkat Urgensi	<i>Feedback</i> Mingguan	<i>Feedback</i> Harian pada <i>Update</i> OTA	<i>Feedback</i> Regional	DOA
I	≥ 100	≥ 100	≥ 30	≥ 10
II	≥ 50	≥ 25	≥ 10	≥ 6
III	≥ 20	≥ 10	≥ 3	≥ 2
IV	≤ 19	≤ 9	≤ 2	≤ 1

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 8 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

5.3 Referensi Penilaian Tingkat Masalah kualitas

Menurut pentingnya dan urgensi masalah kualitas, tentukan / nilai tingkat masalah kualitas *market* dengan gambar berikut

Urgensi					
Iurgensi	IIurgensi	IIIurgensi	IVurgensi	Penting	
Iurgensi	IIurgensi	IIIurgensi	IVurgensi	Penting	
Iurgensi	IIurgensi	IIIurgensi	IVurgensi	Penting	

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 9 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

6. Spesifikasi *Reward* Kualitas *Feedback*

6.1 Ruang Lingkup *Reward*

6.1.1 Masalah Penting

Akan diberikan 30 USD ~ 150 USD / kali jika hal yang diajukan memiliki dampak signifikan.
(Dikonfirmasi oleh Tim Peningkatan Kualitas HQ).

6.1.2 Masalah Khusus

- Masalah Koneksi Nirkabel: log atau jalur reproduksi yang valid harus ada;
- Masalah Aplikasi Pihak Ketiga: nama APK, versi dan jalur reproduksi harus ada;
- Masalah Sinyal: lokasi, nama ISP, jenis jaringan, log yang valid, dan video harus ada;
- Masalah Khusus dikonfirmasi oleh HQ dan dinilai sebagai Kelas B atau di atas akan diberikan 3 USD / Kasus.

6.1.3 *Feedback* Reguler

Feedback reguler mencakup masalah *hardware*, masalah *software*, serta saran dan persyaratan dari pengguna. Hadiah bervariasi dari penilaian kelas.

Kelas A: \$30/kasus

Kelas B: \$7/kasus

Kelas C: \$1/kasus

Kelas D: Tidak Ada

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 10 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

6.1.4 Lain-Lain

- Untuk pengumpulan *feedback* sementara yang diperlukan oleh HQ, jumlah hadiah adalah \$20 ~ \$100 / kasus sesuai dengan kondisi aktual;
- Selama periode pengumpulan *feedback* (60 hari setelah produk baru beredar), pengumpulan *feedback* dianggap sebagai *feedback* reguler, tetapi bukan pengumpulan *feedback* sementara.

6.1.5 Kondisi yang tidak tercakup dalam ruang lingkup hadiah

- *Feedback* berulang mengenai hal yang sama, hanya 3 kasus pertama akan dihargai;
- Masalah yang diketahui atau masalah telah dirilis di FAQ dari HQ;
- Jika masalah tidak dapat direproduksi oleh HQ, dan video, gambar atau data log yang valid tidak dapat disediakan oleh pemilik *feedback*, *feedback* tidak akan diberikan hadiah.

6.2 Perhitungan Jumlah Hadiah

Jumlah hadiah untuk *feedback* kualitas dibagi menurut kelasnya, dan jumlah hadiah dari setiap kelas sebagai berikut:

Total Hadiah = (Jumlah Kelas A × \$30) + (Jumlah Kelas B × \$7) + (Jumlah Kelas C × \$1) +

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui:

Guangdong OPPO Mobile Telecommunications Corp. Ltd

Kode Dokumen: OPPOCS2019042901

Halaman 11 dari 6

TO: Seluruh CEO Overseas, Seluruh Customer Service Managers Overseas

CC: Departemen Service Overseas, Departemen Audit Bisnis

Dikeluarkan oleh: Departemen Service Overseas

Tanggal Terbit: 29 April, 2019

Judul: Regulasi Reward Kualitas *Feedback* OPPO untuk Staff Service Center_V4.0

(Hadiah untuk masalah khusus).

6.3 Pengumuman dan Pembayaran Hadiah Kualitas *Feedback*

- Departemen *Customer Service Overseas* bertanggung jawab atas statistik hasil hadiah, yang akan diumumkan sebelum tanggal 15 bulan berikutnya;
- Menurut hasil penghargaan, anggota yang menangani kualitas *feedback* meminta departemen keuangan setempat untuk memberi hadiah uang kepada staf *feedback* yang berhak sebelum tanggal 25, dan catatan penghargaan harus disalin ke administrator untuk kualitas *feedback* yang dihargai dari HQ;
- Prinsip pembayaran: Hadiah yang diterima oleh personel *feedback* yang sebenarnya harus lebih tinggi dari 70% dari hadiah yang dibayarkan oleh HQ;
- Misalnya: Jika seorang karyawan mengajukan satu masalah Kelas A dan satu masalah Kelas B dalam sistem *feedback* untuk bulan itu, hadiah yang ia kumpulkan berkisar antara \$14 hingga \$20. Perhitungan: $(15 + 5) * 0,7 = \$14$
- Departemen Keuangan di OPPO HQ akan mengatur transfer ke Departemen Keuangan Agen setelah permohonan *write-off* diajukan oleh Departemen *Service Center Overseas*.

Regulasi ini berlaku sejak tanggal dipublikasikan.

Dibuat:

Diperiksa:

Disetujui: