

文件制修廢申請單



越南正文有限公司

文件狀態
(File status)

☐ 新 ☒ 修 ☐ 廢

增 訂 止

文件名稱
(DocName)

矯正與預防措施作業程序

文件類別
(Doc Class)

ISO文件

表單屬性
(Form Attributes)

機密性
(Confidentiality)

一般文件

申請原因
(Application Reason) *

Add English version

分發單位/分數
(DistributionUnit/Count)

審查 (Rview Person) *

BP San xuat 1 製造一部-王永生;BP quan ly chat luong 品保部-繆雙雙;品保處-楊旭鵬;Phong kiem tra lap rap 組測課-王康紅;P.Ke hoach SX生物管課-金徐節;P.Thiet bi設備課-朱文佐;Ban ky thuat SX工程處-邱秋金;BP Ky thuat IE IE工

核准 (Approval Person) *

portal\D011 邱志星

附件
(Attachment)

43. QPV1401_1.4 Procedure for taking corrective and preventive actions.docx

意見

文件編號
(Doc No)

QPV1401

文件版本
(Doc Version)

1.4

生效日期
(Effect Date)

2021-06-10

文件階層
(DocSection)

2階-程序

保存單位
(Keep Dept)

文管中心

制訂部門
(Make Dept)

品保部

Action	User	SignDate	Content	Status
010.申請者	Phong KS chat luong cong doan 管制課/Ky su lanh nghe 高級工程師-Nguyen Van Linh	2021/6/3 下午 04:37:10		Apply
020.上級主管	BP quan ly chat luong 品保部/Pho giam doc 副理-繆雙雙	2021/6/4 下午 03:31:18		Approve
062.DCC	Phong He thong chat luong 系統課/Nhan vien hanh chinh 管理師-NGUYEN THI THU	2021/6/7 下午 07:43:19		Approve
073.DCC主管	Phong He thong chat luong 系統課/Quan ly hanh chinh cao 資深管理師-TRAN VAN PHONG	2021/6/8 下午 07:40:21		Approve
090.審查人員	P.Thiet bi設備課/Pho giam doc 副理-朱文佐	2021/6/8 下午 09:14:38		Approve
090.審查人員	Ban Vat Tu 資材處/Truong ban 處長-吳慧芳	2021/6/9 上午 08:29:04		Approve
090.審查人員	BP Ky thuat IE IE工程處/Pho giam doc 副理-郭治平	2021/6/9 上午 09:48:45		Approve
090.審查人員	Phong kiem tra lap rap 組測課/Pho giam doc 副理-王康紅	2021/6/9 上午 09:49:56		Approve
090.審查人員	Phong PE PE課/TP 課長-陳士振	2021/6/9 上午 10:01:56		Approve
090.審查人員	Phong thiet bi ky thuat 設備工程課/Pho giam doc 副理-王海峰	2021/6/9 上午 10:03:11		Approve
090.審查人員	P.Ke hoach SX生物管課/Pho giam doc 副理-金徐節	2021/6/9 上午 10:11:28		Approve
090.審查人員	P.Quy trinh製程課/TP 課長-張玉娟	2021/6/9 上午 10:33:05		Approve
090.審查人員	BP San xuat 1 製造一部/Giam doc 經理-王永生	2021/6/9 下午 03:19:45		Approve
090.審查人員	品保處/處長-楊旭鵬	2021/6/9 下午 05:41:58		Approve
090.審查人員	BP quan ly chat luong 品保部/Pho giam doc 副理-繆雙雙	2021/6/9 下午 08:50:38		Approve
090.審查人員	Ban ky thuat SX工程處/Truong ban 處長-邱秋金	2021/6/9 下午 09:20:48		Approve
110.核准人員	Phong TGD 總經理室/Pho TGD 副總經理-邱志星	2021/6/10 上午 09:05:43		Approve

 越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	2/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

1. 目的 Mục đích Purpose :

當產品品質或有關環境管制物質發生異常事件以及未達顧客滿意時，為使有一明確化、系統化之調查、分析程序，并能迅速降低對環境之衝擊，防止再發生，并藉由相關之資訊及經驗，學習強化預防之能力，採取適當的矯正及預防措施，解決並防止問題再發生，以提供持續滿足顧客需求的產品與服務。

Khi có sự kiện bất thường về chất lượng sản phẩm hoặc các nội dung có liên quan đến chất kiểm soát môi trường và chưa nhận được sự hài lòng của khách hàng. Để có một quy trình điều tra và phân tích rõ ràng có hệ thống, và nhanh chóng giảm tác động đến môi trường, ngăn ngừa tái phát và dựa vào thông tin và kinh nghiệm có liên quan, học cách tăng cường khả năng phòng chống, áp dụng biện pháp khắc phục và phòng ngừa thích hợp, giải quyết và ngăn chặn các vấn đề tái phát để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tiếp tục đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

When there are abnormal events on product quality or contents related to environmental control substances without achieving customer satisfaction. In order to have a systematic, clearly investigative and analytical procedure, and quickly reduce environmental impacts, prevent recurrence and rely on relevant information and experience, learn how to strengthen prevention, take appropriate remedies and precautions, address and stop recurrence problems towards providing products and services that constantly meet customer needs.

2. 範圍 phạm vi Scope :

適用於廠內發現材料／製程／成品／信賴性品質異常或客訴案件、管理審查會議所需採行矯正措施等品質問題矯正改善以及改善顧客滿意度。

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	3/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

Áp dụng cho việc cải thiện các vấn đề chất lượng như khi xưởng phát hiện nguyên liệu / quy trình / thành phẩm / độ tin cậy chất lượng bất thường hoặc trường hợp khiếu nại của khách hàng, cuộc họp đánh giá quản lý yêu cầu các biện pháp khắc phục để cải thiện sự hài lòng của khách hàng

Applicable to improvement of quality issues such as when the workshop discovers unusual materials / processes / finished products / quality reliability or in the case of customer complaints, or where a management review meeting requires corrective measures to improve customer satisfaction

3. 定義 定義 Definition :

3.1 短期改善對策: 相關負責單位必須在24小時之內, 針對不良發生原因, 透過會議或電子郵件提出短期(臨時)改善對策及時處理 (並基於root cause的分析結果做Risk assessment, 界定影響範圍), 責任單位於3天內將結果寫於Portal。

Các biện pháp cải thiện ngắn hạn: Đơn vị chịu trách nhiệm liên quan trong vòng 24 giờ phải đưa ra đối sách cải thiện và thời gian xử lý ngắn hạn (tạm thời) cho nguyên nhân phát sinh hàng lỗi hỏng thông qua cuộc họp hoặc e-mail (và dựa trên kết quả phân tích root cause để Risk assessment xác định phạm vi ảnh hưởng). Đơn vị chịu trách nhiệm sẽ viết kết quả trong Portal trong vòng 3 ngày.

Short-term improvement measures: The relevant responsible unit within 24 hours shall provide an improvement policy and short-term (temporary) handling time for the cause of defective goods through the meeting or e-mail (and based on root cause analysis results to Risk assessment to determine the scope of influence). The responsible unit will write the results in the Portal within 3 days.

3.2 長期矯正/預防措施: 負責單位必須在14天內針對不良發生原因提出長期(永久)矯正/預防措施

Các biện pháp khắc phục / phòng ngừa dài hạn: Đơn vị chịu trách nhiệm phải đưa ra các biện

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	4/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

pháp khắc phục/ phòng ngừa lâu dài (vĩnh viễn) đối với nguyên nhân phát sinh lỗi hỏng trong vòng 14 ngày.

Long-term remedies / precautions: The responsible unit shall provide long term (permanent) corrective / preventive measures for the cause of failure within 14 days.

3.3 環境有害物質異常事件:

Sự kiện bất thường về chất có hại môi trường

Abnormal events on environmental harmful substances

本程序所指定之環境異常事件,包含下列各項:

Sự kiện bất thường về môi trường được chỉ định trong chương trình này, bao gồm các hạng mục sau:

Abnormal environmental events specified in this program, include the following items:

3.3.1 違反客戶之環境管理物質及其他要求之事項(不論此事件是否經人告發均屬之)

Vi phạm các hạng mục về chất quản lý môi trường và các yêu cầu khác của khách hàng (cho dù sự cố này có được báo cáo hay không)

Violation of items of environmental management substances and other customer requirements (whether this problem is reported or not)

3.3.2 操作不正常或有異常導致偏離環境管制物質政策,目標及相關作業準則.

Thao tác bất thường hoặc bất thường dẫn đến sai lệch từ chính sách các chất kiểm soát môi trường, mục tiêu và nguyên tắc hoạt động có liên quan.

Abnormal or unusual manipulations that result in deviations from the relevant environmental control policies, objectives, and operational principles.

3.3.3 環境檢測值有超過法律規定之慮(尚低於法定極限值但已達上限值90%者).

Xem xét giá trị kiểm tra môi trường vượt quá các quy định pháp lý (vẫn thấp hơn giới hạn pháp lý nhưng đã đạt đến giới hạn trên 90%).

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	5/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

Consideration of environmental test values that exceed legal regulations (still stay below the legal limit but have reached the limit of over 90%).

3.3.4 環境管制物質目標無法於設定值時程內達成。

Mục tiêu chất kiểm soát môi trường không thể đạt được trong khoảng thời gian quy định.
Unachievable target of environmental control within the prescribed time period.

3.3.5 無效之緊急應變處理程序。

Quy trình xử lý ứng biến khẩn cấp không hợp lệ.
Invalid emergency response procedure.

3.3.6 環境稽核缺失。

Thiếu kiểm tra môi trường
Lack of environmental test

3.4 未達客戶滿意度：本程序所指的是，顧客滿意度調查表5大項任一項未達3分者。

Không đáp ứng sự hài lòng của khách hàng: Quy trình này đã chỉ ra rằng bất kỳ mục nào trong số 5 mục chính trong Biểu khảo sát sự hài lòng của khách hàng đều chưa đạt đến 3 điểm.

No customer satisfaction: This procedure has indicated that any of the 5 main items in the Customer Satisfaction Survey has not yet reached 3 points.

4. 權責：

Quyền lợi và trách nhiệm
Rights and responsibilities

4.1 品保部：為矯正及預防措施作業程序之權責單位及環境異常追蹤、改善、確認、預防措施及

危害預防鑑別。SQE參與對材料不合格進行風險評估并負責通知材料供應商進行材料矯正措施。

Bộ phận đảm bảo chất lượng: Đơn vị có thẩm quyền cho việc khắc phục và quy trình biện pháp

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	6/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

khắc phục phòng ngừa, theo dõi bất thường về môi trường, cải thiện, xác nhận, các biện pháp phòng ngừa và nhận dạng rủi ro phòng ngừa. SQE tham gia đánh giá rủi ro về lỗi nguyên vật liệu và chịu trách nhiệm thông báo cho nhà cung cấp vật liệu tiến hành các biện pháp sửa chữa nguyên vật liệu.

Quality assurance department: The unit has authority for remedies and procedures for preventive measures, monitoring of environmental irregularities, improvement, certification, preventive measures and identification of preventative risks. SQE participates in the risk assessment of material defects and is responsible for notifying the material supplier to take the material repair measures.

4.2 製造部: 提出材料矯正要求及研判並負責生產製程／成品／信賴性品質異常之矯正改善，ME負責主導對制程性問題進行風險評估。

Bộ phận chế tạo: Đưa ra yêu cầu và đánh giá nguyên vật liệu đồng thời chịu trách nhiệm cải thiện khắc phục về quy trình sản xuất/thành phẩm/độ tin cậy chất lượng bất thường. ME chịu trách nhiệm chủ đạo tiến hành đánh giá rủi ro các vấn đề về quy trình

Fabrication department: Makes requests and assessments for raw materials and is responsible for remediation of the abnormal manufacturing process/finished product/quality reliability. ME takes prime responsibility for the risk assessment of procedure issues

4.3 產品工程部: 負責協助各部門針對異常之分析與矯正改善，並負責主導對測試及功能性不合格進行風險評估。

Bộ phận quy trình sản phẩm: chịu trách nhiệm hỗ trợ các phòng ban phân tích và cải thiện sửa chữa các bất thường, đồng thời chịu trách nhiệm chủ đạo trong việc tiến hành đánh giá rủi ro thử nghiệm và chức năng không phù hợp.

Product process department: is responsible for assisting the departments to analyze and fix the

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	7/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

anomalies, and is primarily responsible for assessment of testing risks and inappropriate functionalities.

- 4.4 專案管理部：負責客戶訴怨案件之處理改善及顧客滿意度調查未達目標反饋廠內并要求提出矯正措施。

Bộ phận quản lý chuyên án: Chịu trách nhiệm cải thiện xử lý khiếu nại của khách hàng và khảo sát sự hài lòng của khách hàng không đạt được mục tiêu phản hồi trong xưởng đồng thời yêu cầu các biện pháp phòng ngừa.

Specialized management department: Is responsible for improving customer complaints handling and customer satisfaction surveys that do not meet the feedback goals in the workshop and requires preventive measures.

- 4.5 採購部：負責通知材料供應廠商進行不合格材料換貨作業。

Bộ phận mua hàng: chịu trách nhiệm thông báo nhà cung cấp nguyên vật liệu tiến hành công việc đổi nguyên vật liệu không đạt yêu cầu.

Purchasing department: is responsible for informing the material suppliers to conduct exchange of unsatisfactory materials.

- 4.6 管理審查委員：會議中確認需執行矯正措施之案件並依會議要求進行之。

Ban kiểm soát quản lý: Xác nhận các trường hợp yêu cầu thực hiện biện pháp khắc phục tại cuộc họp đồng thời tiến hành theo yêu cầu của cuộc họp

Supervisory Board: Confirms cases requiring remedial measures at the meeting and follows the request of the meeting.

- 4.7 環境有害物質稽核小組：環境異常追蹤,改善,確認,預防措施及危害預防鑒別。

Nhóm kiểm tra chất nguy hại môi trường: Theo dõi bất thường môi trường, cải thiện, xác nhận, các biện pháp phòng ngừa và nhận dạng phòng ngừa rủi ro.

Environmental hazard substance inspection team: Monitors environmental abnormalities,

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	8/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

improves, certifies, precautions and identifies risk prevention.

5. 流程圖 Sơ đồ lưu trình Flow chart :

無 không có not available

6. 內容 nội dung Content :

6.1 作業流程：當產品品質或環境有害物質發生異常時以及顧客滿意度未達目標時,所需採矯正預防措施，則依以下程序進行之：

Lưu trình làm việc: Khi chất lượng sản phẩm hoặc các chất có hại cho môi trường phát sinh bất thường và sự hài lòng của khách hàng không đạt được mục tiêu, các biện pháp khắc phục phòng ngừa được yêu cầu, phải được tiến hành theo trình tự dưới đây:

Workflow: When product quality or substances harmful to the environment arise abnormally and customer satisfaction goals are not met, preventive corrective measures are required, which must be taken in the order below:

6.2 矯正措施的提出時機：

Thời gian đưa ra biện pháp hiệu khắc phục:

Time to make a corrective measure:

6.2.1 當有重大異常達到停線標準且造成產線停線1小時以上,由各需求單位提出矯正措施需求。

Khi một bất thường lớn đạt đến mức độ dừng chuyền và dây chuyền sản xuất bị dừng trong hơn 1 giờ, thì các đơn vị có nhu cầu đề xuất các biện pháp phòng ngừa.

When a major abnormality reaches the level of a stop and the production line is suspended for more than 1 hour, the units have a need to propose preventive measures.

6.2.2 當有客訴案件時,參考”客訴抱怨處理作業程序”。

Khi có trường hợp khiếu nại của khách hàng, hãy tham khảo "Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng"

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	9/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

When there are cases of customer complaints, please refer to “Customer complaint handling procedure”

6.2.3 因品質或管理問題造成批量性半成品或成品報廢。

Do vấn đề về chất lượng sản phẩm hoặc quản lý gây nên hàng loạt bán thành phẩm hoặc thành phẩm bị báo phế.

Due to product quality or management issues, the bulk of finished products or finished products are reported for defects.

6.2.4 因程式設定問題造成產品品質問題。

Do vấn đề thiết lập chương trình gây nên vấn đề về chất lượng sản phẩm.

Problems of product quality arise from setting up the program.

6.2.5 首件或巡檢發現重大(如整批性或重複發生)品質異常時。

Khi sản phẩm đầu tiên hoặc quá trình kiểm tra phát hiện chất lượng sản phẩm có bất thường lớn (chẳng hạn như toàn bộ lô hàng hoặc phát sinh lặp lại)

When a major abnormality of product quality is detected in the first product or inspection process (such as full shipment or recurrence).

6.2.6 成品檢驗之每批判退均需提出矯正措施需求。

Mỗi lô thành phẩm kiểm tra đánh giá trả về đều phải yêu cầu đưa ra biện pháp phòng ngừa.

Each batch of finished products examined and returned is required to take precautionary measures.

6.2.7 環境有害物質異常事件發生時,應由發生單位或發現單位以電子郵件提出環境異常狀況,提交品保單位,有害物質(HS)含量超過規定時,需提出矯正措施。

Khi phát sinh một sự kiện bất thường về chất có hại môi trường . Đơn vị phát sinh hoặc đơn vị phát hiện phải gửi e-mail cho đơn vị đảm bảo chất lượng về tình trạng bất thường

 越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	10/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

môi trường . khi hàm lượng chất độc hại (HS) vượt quá quy định cần phải đưa ra biện pháp khắc phục.

When an unusual event of environmental harmful substances arises. The generating unit or the detecting unit must send an e-mail to the quality assurance unit for environmental abnormalities. When the content of hazardous substances (HS) exceeds the regulation, it is necessary to take corrective measures.

6.2.8 材料进料:凡是IQC进料发现品质问题判退的材料（不含承认判退及转播调料判退）发出“分(外)包商品 质改善通知单”.SQE限期由廠商提出原因分析及改善对策.

材料上线:電子料功能不良率達0.3%時;PCB.機構.包材不良率達2%時SQE對廠商發出“分(外)包商品質改善通知單”限期由廠商提出原因分析及改善对策.若供應商有其內部8D Report格式則可依供應商之Report格式.

Nhập nguyên vật liệu: Bất kỳ nguyên liệu IQC nhập phát hiện có vấn đề về chất lượng bị phán định trả về (không bao gồm công nhận phán định trả về và phán định trả về để điều phối liệu), ban hành một thông báo cải thiện chất lượng cho nhà thầu phụ (nhà sản xuất ủy thác bên ngoài). Kỳ hạn SQE do nhà cung cấp đưa ra phân tích nguyên nhân và đối sách cải thiện.

Nguyên liệu lên chuyền: khi tỷ lệ hàng lỗi hỏng của nguyên vật liệu điện tử đạt 0.3%; tỷ lệ hàng lỗi hỏng PCB,cơ cấu, nguyên liệu đóng gói đạt 2%. SQE ban hành thời hạn “thông báo cải thiện chất lượng” nhà thầu phụ (nhà sản xuất ủy thác bên ngoài) nhà sản xuất đưa ra phân tích nguyên nhân và đối sách cải thiện. Nếu nhà cung cấp có định dạng 8D Report nội bộ, thì có thể theo định dạng Report của nhà cung cấp.

Import of raw materials: Any imported IQC materials are found to contain returned statement quality issues (not including recognition of returned statements and returned

 越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	11/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

statements to coordinate materials), a notice of quality improvement shall be issued for subcontractor (external trustee manufacturer). SQE term is provided by the supplier to analyze the cause and improvement measures.

Raw materials on line: when the rate of defective goods of electronic materials reaches 0.3%; the defect rate of PCBs, structure, packaging materials reaches 2%. SQE issues a deadline of “notice of quality improvement” for subcontractor (external trustee manufacturer) of the manufacturer to analyze the cause and improvement measures. If a supplier has an internal 8D Report format, it may be in the supplier’s Report format.

6.2.9 當計劃、製程監控及目標有偏差時,或其他需要解決之相關品質問題之檢討.

Khi kế hoạch, giám sát quy trình và mục tiêu có sự chênh lệch hoặc kiểm thảo các vấn đề chất lượng liên quan khác cần được giải quyết

When planning and monitoring of processes and goals are in variance, or reviewing other relevant quality issues that need to be addressed.

6.3 矯正/預防措施計劃單管制方法:

Phương pháp kiểm soát kế hoạch biện pháp khắc phục/phòng ngừa.

Method of remedial/preventive plan control.

6.3.1 登錄Portal系統開立/回覆/追蹤CAR,編號由系統自動生成.

Đăng nhập vào hệ thống Portal để mở / trả lời / theo dõi CAR . mã số do hệ thống tự động tạo ra.

Log into the Portal system to open / reply / follow CAR. codes automatically generated by the system.

6.3.2 填写表格 Điền thông tin vào biểu mẫu Fill out the form

CAR的命名和编号原则：

在工厂内部投诉勾选内部框

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	12/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

对于工厂中的客户投诉，请检查“客户”框

有关工厂有毒物质HSF的投诉，请查看HSF包装盒

向工厂供应商投诉后，请检查供应商框

CAR编号：命名：年/月/日/序数

Nguyên tắc đặt tên và đánh số cho CAR :

Với khiếu nại nội bộ trong nhà máy tích vào ô internal

Với khiếu nại của khách hàng trong nhà máy tích vào ô Customer

Với khiếu nại về chất độc hại HSF trong nhà máy tích vào ô HSF

Với khiếu nại cho nhà cung cấp trong nhà máy tích vào ô Supplier

Số CAR : được đặt theo tên : Năm/Tháng/Ngày/Số thứ tự

Principles of naming and numbering for CAR:

For internal complaints in the factory tick the internal box

For customer complaints in the factory tick the Customer box

For complaints about HSF toxic substances in the factory tick the HSF box

For complaints to a supplier in the factory tick the Supplier box

CAR Number: named after: Year/Month/Day/ Ordinal number

6.4 品保單位可視情況確認是否該採取矯正措施：

Đơn vị đảm bảo chất lượng có thể xác nhận có nên áp dụng các biện pháp khắc phục hay không.

The quality assurance unit can confirm whether corrective measures should be taken or not.

6.4.1 針對矯正措施提出，品保單位確認問題點現狀，且確認是否該採取矯正措施如：環

境、材料、設備、人員、圖面、安全、制度...等。

Đối với việc đề xuất biện pháp khắc phục, đơn vị đảm bảo chất lượng xác nhận tình trạng vấn đề, đồng thời xác nhận có nên áp dụng các biện pháp phòng ngừa hay không như: môi trường, nguyên vật liệu, thiết bị, nhân viên, bản vẽ, an toàn, chế độ .vv...

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	13/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

For the proposal of remedies, the quality assurance unit confirms the status of the problem, and confirms whether or not to take preventive measures such as: environment, materials, equipment, staff, drawing, safety, mode, etc.

- 6.4.2 針對環境有害物質發生異常事件,品保單位以問題之技術性及範圍判定是否為緊急事件,若未緊急事故則報請環境管理代表,召集環境評估小組進行會議,研究緊急矯正措施以先行降低環境衝擊。

Đối với sự kiện chất có hại môi trường phát sinh bất thường. Đơn vị đảm bảo chất lượng sẽ căn cứ vào phạm vi và kỹ thuật để phán định xem đó có phải là trường hợp khẩn không. Nếu chưa phải là sự cố khẩn cấp thì phải báo cáo với đại diện quản lý môi trường, triệu tập tổ đánh giá môi trường tiến hành một cuộc họp để nghiên cứu các biện pháp khắc phục khẩn cấp trước hết để giảm tác động môi trường.

For the event of abnormal environmental harmful substances. The quality assurance unit will base on scope and technique to judge whether it is an emergency or not. If it is not yet an emergency, it must be reported to the environmental management representative, convening an environmental assessment team to conduct a meeting to study emergency remedies first to reduce the environmental impact.

- 6.4.3 不論環境有害物質發生異常事件為經常性違反事項或緊急事項時,經提列環境異常事項,必須有品保單位及相關責任單位組成調查小組,調查發生之原因,並針對原因逕行討論分析,以確認環境異常之原因。

Bất kể một chất độc hại về môi trường phát sinh bất thường có phải là vi phạm thông thường hoặc là vấn đề khẩn cấp. Nếu có bất thường về môi trường, đơn vị bảo đảm chất lượng và đơn vị chịu trách nhiệm liên quan phải thành lập nhóm điều tra để điều tra nguyên nhân phát sinh đồng thời tiến hành thảo luận và phân tích nguyên nhân đó. Xác nhận nguyên nhân gây bất thường môi trường

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	14/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

Regardless of whether an abnormal environmental hazardous substance is a routine violation or an emergency. If there are environmental abnormalities, the quality assurance unit and the relevant responsible unit must establish an investigation team to investigate the cause and discuss and analyze the cause. Confirm the cause of environmental abnormalities

- 6.4.4 當確認造成環境異常之原因後,需同時鑑定及評估必要之矯正措施,並報告環境管理代表,當改正措施為現今技術能力可以處理者,則由環境管理代表指定負責人逕行矯正措施。

Sau khi xác nhận nguyên nhân gây nên bất thường môi trường, cần phải đồng thời xác định và đánh giá các biện pháp khắc phục cần thiết đồng thời báo cáo với đại diện quản lý môi trường. Khi biện pháp khắc phục là khả năng kỹ thuật hiện hành có thể xử lý, người đại diện quản lý môi trường sẽ chỉ định người chịu trách nhiệm thực hiện các biện pháp khắc phục. After confirming the cause of environmental abnormalities, it is necessary to identify and evaluate necessary remedies and report them to the environmental management representative. When the remedy is a current technical capability that can deal with, the environmental management representative will appoint the person responsible for implementing the remedies.

- 6.4.5 當矯正行動尚屬一個未能具體化之行動或缺乏技術資料及相關經驗可供擬定矯正方法時,有環境管理代表及品保單位主管延請相關技術人員到本公司檢討問題,鑑定必要之矯正措施後並加以實施。

Khi hành động khắc phục vẫn là hành động chưa được cụ thể hóa hoặc thiếu thông tin kỹ thuật và kinh nghiệm liên quan đến phương pháp khắc phục được đề xuất, đại diện quản lý môi trường và chủ quản đơn vị đảm bảo chất lượng mời nhân viên kỹ thuật có liên quan đến công ty để xem xét vấn đề và xác định các biện pháp khắc phục cần thiết để thực thi.

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	15/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

When corrective action is still an action that has not been specified or lacks technical information and experience related to the proposed remedy, the environmental management representative and the manager of the quality assurance unit shall invite relevant technicians to the company to review the issue and identify the necessary remedies to implement.

6.4.6 完成矯正措施、行動規劃之處理單,可於Portal系統查詢並作為追蹤矯正行動,是否已有效實施之依據。

Hoàn tất biểu mẫu xử lý biện pháp khắc phục và kế hoạch hành động, có thể được truy vấn trong hệ thống Portal và được sử dụng làm cơ sở để theo dõi các hành động khắc phục xem nó đã được thực thi hiệu quả chưa.

Complete the form of corrective measure handling and action plan, which can be queried in the Portal system and used as a basis for tracking corrective actions to see if it has been effectively executed.

6.5 責任判定：

Phán định trách nhiệm:

Assignment of responsibilities:

6.5.1 確認需要採取矯正措施後，由系統設定之品保判定人員判定責任歸屬單位，並由責任單位主管指派負責人員完成矯正預防措施。

Sau khi xác nhận rằng các biện pháp khắc phục là cần thiết, Bộ phận đảm bảo chất lượng thiết lập hệ thống xác định đơn vị, nhân viên phụ trách và chủ quản đơn vị phụ trách cử nhân viên phụ trách hoàn thành các biện pháp khắc phục và phòng ngừa.

After confirming that corrective measures are necessary, the Quality Assurance Department establishes a system to identify the unit, staff in charge and the manager of the unit in charge appoints the staff in charge to complete the corrective and preventive measures.

6.5.2 未達顧客滿意度調查表各項總分5分，未達3分皆需提出矯正措施。

 越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	16/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

Chưa đạt được 5 điểm trong tổng các hạng mục trong biểu điều tra hài lòng khách hàng
 Tổng số điểm khảo sát sự hài lòng của khách hàng là 5 điểm. nếu chưa đạt được 3 điểm thì
 phải đưa ra biện pháp khắc phục.

5 points have not been achieved in the total items in the customer satisfaction survey
 The total score of customer satisfaction survey is 5 points. If not yet achieved 3 points,
 corrective measures must be taken.

6.6 矯正措施的實施：

Thực hiện biện pháp khắc phục

Implementation of corrective measures

6.6.1 Internal CAR：負責單位必須在24小時之內針對不良發生原因以郵件形式提出緊急處理
 (臨時)改善對策，於3天內將緊急對策結果填寫於Protal內表單，7天內擬定長期的矯正

預防措施計劃。

SCAR：在72小時提出圍堵措施并驗證有效，14天內責任單位回覆原因及矯正&預防措
 施且驗證有效，并將SCAR上傳CLCA系統由QA主管簽核結案。

以上特殊案例不適用,(如:國外供應商需特殊分析報告,寄送TW RD分析之報告),例如:
 防呆措施導入,改變作業流程,設計變更,改善環境場所,更換使用材料,改善作業設備,加
 強人員訓練,改變圖面標準,更新制度...等,填寫至Protal后,回傳提出單位確認.

Internal CAR：Đơn vị chịu trách nhiệm phải cung cấp các đối sách cải thiện xử lý gấp (tạm
 thời) bằng hình thức email trong vòng 24 giờ đối với nguyên nhân phát sinh hàng lỗi hỏng.
 điền gấp kết quả đối sách vào biểu mẫu Protal trong vòng 3 ngày. Lập kế hoạch biện pháp
 khắc phục / phòng ngừa dài hạn trong vòng 7 ngày-

Internal CAR：The responsible unit shall provide urgent (temporary) improvement measures

 越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	17/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

by email within 24 hours for the cause of defective goods. Quickly fill the measure results into the Portal form within 3 days. Make a long-term remedial / preventive plan within 7 days.

SCAR: Các biện pháp ngăn chặn được đề xuất và xác nhận trong 72 giờ, đơn vị chịu trách nhiệm phân hồi nguyên nhân và biện pháp khắc phục phòng ngừa trong vòng 14 ngày và được xác thực. đồng thời SCAR chuyển lên hệ thống CLCA do chủ quản QA ký duyệt. Các trường hợp đặc biệt trên không áp dụng được (ví dụ: các nhà cung cấp nước ngoài cần báo cáo phân tích đặc biệt, gửi báo cáo phân tích TW RD), ví dụ: biện pháp nhập phòng thủ, thay đổi quy trình vận hành, thay đổi thiết kế, cải thiện môi trường xưởng, thay thế vật liệu sử dụng, cải thiện thiết bị làm việc, tăng cường huấn luyện nhân viên, thay đổi tiêu chuẩn bản vẽ, cập nhật hệ thống, vv..., sau khi điền vào Portal, chuyển lại đề xuất đơn vị xác nhận.

SCAR: The preventive measures are proposed and confirmed within 72 hours, the responsible unit shall respond to causes and preventive measures within 14 days and they are validated. At the same time, SCAR transferred to the CLCA system shall be signed by the QA manager. The above special cases are not applicable (for example, foreign suppliers need special analysis reports, send TW RD analysis reports), for example: defensive entry, operational process changes, design changes, workshop environment improvement, usable materials replacement, working equipment improvement, staff training enhancement, changes of drawing standards, system updates, etc. , after filling in Portal, return it to the unit for confirmation.

6.6.2 矯正措施執行單位確實執行矯正工作，若有涉及其他相關單位，則適時協調水平展開到相關單位共同執行。並將矯正工作水平展開到其他相關事項，進行全面改善對策，以防類似事件發生。對於矯正執行情形應加以記錄，以供品保部進行效果評估。

Đơn vị thực thi biện pháp khắc phục trên thực tế thực hiện công việc khắc phục. Nếu các

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	18/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

đơn vị liên quan khác có liên quan, thì mức độ phối hợp kịp thời sẽ được triển khai cho các đơn vị liên quan để thực hiện chung. Và triển khai mức độ công việc khắc phục cho các hạng mục liên quan khác, tiến hành đối sách cải thiện toàn diện để ngăn chặn các sự cố phát sinh tương tự. Việc thực hiện khắc phục phải được ghi nhận để cung cấp cho bộ phận đảm bảo chất lượng tiến hành đánh giá hiệu quả

The actual remedy enforcement unit performs the remedial work. If other relevant units are involved, the level of timely coordination will be deployed to the relevant units for joint implementation. And deploying the level of remedial work for other related items, conducting comprehensive improvement policies to prevent similar problems from arising. The implementation of remedies must be recorded to provide the quality assurance department to conduct an effectiveness assessment

6.6.3 矯正措施之追蹤確認應包含:真正原因被解析與確認。對策確實執行及其未發生之其他不確定因素。

Việc xác nhận theo dõi các biện pháp khắc phục nên bao gồm: nguyên nhân thực sự được phân tích và xác nhận. Các biện pháp đối phó thực sự được thực hiện và những yếu tố không chắc chắn khác không xảy ra.

Confirmation of corrective measures follow-up should include: the actual cause being analyzed and validated. Real countermeasures that are implemented and other uncertain factors that do not occur.

6.6.4 教育訓練:可以具體之教育訓練以提升校正與預防措施執行與落實之能力。

Đào tạo giáo dục: Đào tạo giáo dục cụ thể để nâng cao khả năng thực hiện và chấp hành các biện pháp khắc phục và phòng ngừa.

Education and training: Specific education and training to improve the ability to implement and execute corrective and preventive measures.

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	19/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

6.7 效果確認：

Xác nhận hiệu quả:

Confirmation of effectiveness:

6.7.1 品保單位追蹤矯正/預防措施效果3個月(每週稽核一次)或5個批量。在Portal表單中填寫追蹤結果,並由品保主管及協理以上主管確認其成效,判定是否可結案。

Đơn vị đảm bảo chất lượng theo dõi hiệu quả các biện pháp khắc phục / phòng ngừa trong 3 tháng (mỗi tuần kiểm tra 1 lần) hoặc 5 đợt. Điền các kết quả theo dõi vào trong biểu mẫu Portal đồng thời chủ quản bộ phận đảm bảo chất lượng và các cấp trợ lý chủ quản trở lên xác nhận tính hiệu quả và phân định xem có thể đóng lại được hay không.

The quality assurance unit monitors the effectiveness of corrective / preventive measures for 3 months (1 inspection per week) or 5 rounds. Fill in the tracking results in the Portal form, and the manager of the quality assurance department and the levels of managerial assistants and higher shall verify the effectiveness and determine whether it can be closed.

6.7.2 如果實施效果不佳，則由PQE(品質部分)或管理代表(環境部分)協調各相關部門成立品質改善小組，進行改善活動。

Nếu việc thực hiện không hiệu quả, PQE (bộ phận chất lượng) hoặc đại diện quản lý (bộ phận môi trường) hỗ trợ các bộ phận liên quan thành lập một nhóm cải thiện chất lượng sản phẩm để tiến hành các hoạt động cải tiến.

If the implementation is ineffective, PQE (quality department) or management representative (environmental department) supports the relevant departments to establish a product quality improvement group to carry out innovative activities.

6.7.3 品質異常可由Portal系統查核並作為追蹤進度之依據且於生產會議中加以審查其成效。

Những bất thường về chất lượng có thể được kiểm tra bởi hệ thống Portal và được sử dụng

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	20/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

làm cơ sở để theo dõi tiến độ và xem xét thành quả trong các cuộc họp sản xuất.

Quality abnormalities can be checked by the Portal system and used as a basis to track progress and review performance during production meetings.

6.7.4 矯正行動之有效性需做評估,而評估準則則需為下列任何一種:

Hiệu quả của các hành động khắc phục cần được đánh giá và tiêu chuẩn đánh giá cần phải có bất kỳ loại nào sau đây:

The efficiency of corrective actions should be assessed and the evaluation criteria should have any of the following types:

6.7.4.1 有具體的設施改善完成並顯示異常事故已消除.

Có những cơ sở cụ thể để hoàn thành việc cải thiện và cho thấy sự cố bất thường đã bị loại bỏ.

There are specific facilities to complete the improvement and suggest that the abnormal incident has been removed.

6.7.4.2 有明顯之績效指針顯示,異常事故已做改善.

Có những chỉ số hiệu suất rõ ràng cho thấy sự cố bất thường đã được cải thiện.

There are clear performance indicators that suggest the abnormal incident has been improved.

6.7.4.3 連續之監控量測顯示事故之變異已趨向正常.

Theo dõi đo lường liên tục cho thấy sự biến đổi của sự cố đã trở thành bình thường.
Continuous measurement monitoring suggests that the variation of the incident has become normal.

6.7.5 無效之矯正行動,除可以模擬處理外,還可將矯正措施以改善項目計劃式規定作成方案推展矯正措施.

Hành động khắc phục không hiệu quả, ngoài xử lý mô phỏng ra, các biện pháp khắc phục

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	21/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

còn có thể lấy việc cải thiện các quy định hạng mục kế hoạch làm thành phương án biện pháp khắc phục thúc đẩy sản xuất

Ineffective corrective actions, in addition to stimulation handling, corrective measures can also take the improvement of planning item regulations as a remedial plan to boost production.

6.7.6 當確認矯正行動有效後,才可報請環境管理代表核准結案。

Chỉ sau khi xác nhận hiệu quả hành động khắc phục, mới có thể nộp cho người đại diện quản lý môi trường phê duyệt kết thúc.

Only after confirming the efficiency of the corrective action can it be submitted to the environmental management representative for approval.

6.7.7 環境異常之連絡應作為結論,矯正行為過程及相關之該變或修訂事項(含需修訂之程序文件),於結案後呈環境管理代表核定並保存。

Liên lạc về bất thường môi trường nên làm thành một kết luận, quá trình hành động khắc phục và các thay đổi hoặc sửa đổi liên quan (bao gồm các tài liệu chương trình cần sửa đổi) sau khi được đóng lại sẽ trình đại diện quản lý môi trường phê duyệt và lưu lại.

The communication about environmental abnormalities should form a conclusion, corrective action process and relevant changes or modifications (including program materials to be modified), after being closed, it will be submitted to the environmental management representative for approval and saving.

6.7.8 稽核缺失依“內部稽核作業程序”執行缺失矯正。

Thiếu kiểm toán sẽ dựa trên "Quy trình kiểm toán nội bộ" để thực hiện khắc phục thiếu

Missing audits will be based on the “Internal audit procedure” to address missing issues

6.8 預防措施得以風險管理來執行:

Các biện pháp phòng ngừa được thực hiện bằng cách quản lý rủi ro

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	22/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

Preventive measures are done by managing risk

6.9 預防措施執行:

Thực hiện biện pháp phòng ngừa

Implementation of preventive measures

6.9.1 由每階段執行及環境評估後,經考慮面鑑別程序評估為重大環境考慮面者,除了去除污染源之問題點外,需針對會有重大潛在環境危害風險者,由環境評估小組對該項逕行危害特性要因分析,並考慮是否採取改善措施。

Sau mỗi giai đoạn thực hiện và đánh giá môi trường, sau khi xem xét quy trình nhận dạng bề mặt như là một vấn đề môi trường lớn, ngoài vấn đề loại bỏ nguồn ô nhiễm, cần phải nhắm đến những đối tượng có nguy cơ gây hại đến môi trường. Nhóm đánh giá môi trường cần phải tiến hành phân tích các yếu tố đặc tính gây hại và xem xét liệu có nên áp dụng các biện pháp cải thiện đối với hạng mục này hay không.

After each stage of environmental performance and assessment, after considering the surface identification procedure as a major environmental issue, in addition to removing pollution sources, it is necessary to target those objects that may cause harm to the environment. The environmental assessment team should conduct an analysis of the harmful characteristics and consider whether or not improvement measures should be applied to this item.

6.9.2 任何修改之預防措施數據,須依相關之文件管理辦法執行。

Mọi dữ liệu biện pháp phòng ngừa được sửa đổi phải được thực hiện theo các phương pháp quản lý tài liệu liên quan.

Any modified precautionary measures data must be made in accordance with relevant document management practices.

6.10 注意事項

Hạng mục chú ý

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	23/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

Attention items

6.10.1 矯正過程中須應用的各種統計方法，參照“統計技術及分析作業程序”。

Các phương pháp thống kê áp dụng trong quá trình phòng ngừa, tham khảo " Thống kê kỹ thuật và quy trình phân tích"

Statistical methods applied in the prevention process, refer to “Technical statistics and analysis procedure”

6.10.2 對採取的矯正與預防措施而造成相關程序文件的不符,品保單位逕行修訂,並予以記錄,以確保程序文件的有效性.

Đối với biện pháp khắc phục phòng ngừa được áp dụng gây ra sự không phù hợp với tài liệu chương trình liên quan. Đơn vị kiểm soát chất lượng được sửa đổi và ghi lại để đảm bảo tính hiệu quả của các tài liệu chương trình.

As for the corrective measures to be taken that lead to nonconformity with relevant program documents. The quality control unit is allowed to revise and record to ensure the effectiveness of the program documents.

6.10.3 依據工程單位針對異常之分析結果，按照如下risk level list比照給出risk level 等級并按照相應處理方式處理,可通過X-ray,共性分析,DOE,Reliability test等手法做risk評估.

Theo kết quả phân tích về sự bất thường của đơn vị kỹ thuật, căn cứ theo risk level list được đưa ra để so sánh và được xử lý theo phương thức xử lý tương ứng.

Có thể thông qua các thao tác X-ray, phân tích chung, DOE, Reliability test v.v.... để đánh giá risk.

According to the technical unit's analytical results of abnormalities, based on the risk level list that is given for comparison and processed under the corresponding handling method. It is possible through X-ray operations, general analysis, DOE, Reliability test etc. to assess risk.

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	24/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

等級 đăng cấp level	描述 Mô tả Description	影響範圍 Phạm vi ảnh hưởng Scope of influence	處理方式 Phương thức xử lý Handling method
1	<p>產品喪失功能,不符合安規要求或對人體有傷害屬於關鍵性問題(Critical) Việc mất chức năng của sản phẩm, không đáp ứng các yêu cầu quy định về an toàn hoặc gây hại cho cơ thể con người là một vấn đề quan trọng (Critical)</p> <p>The loss of product functionality, which does not meet regulatory requirements for safety or causes harm to the human body is an important issue (Critical).</p>	<p>與不合格品同批次生產或使用同批不良材料或使用同一版本測試程式的產品(包含廠內庫存,在途,用戶端庫存,市場端) Các sản phẩm sản xuất hoặc sử dụng cùng một lô với sản phẩm không đạt tiêu chuẩn hoặc sử dụng cùng một lô với nguyên vật liệu lỗi hỏng, hoặc sử dụng cùng một lô với phiên bản của chương trình sản phẩm thử nghiệm (bao gồm tồn kho tại nhà máy, trên đường, tồn kho khách hàng, thị trường)</p> <p>Products manufactured or used with the same batch of non-standard products or using the same batch with defective material, or using the same batch with the version of the test product program (including inventory at</p>	<p>a.Hold 此機種廠內待出貨的所有產品,成立專案對異常進行分析處理,可能需要 rework 或者報廢。 Hold tất cả các sản phẩm đợi xuất kho của model này trong nhà máy, thiết lập một dự án tiến hành phân tích xử lý các bất thường, và có thể cần rework hoặc báo phế.</p> <p>Hold all products waiting for the export from this model in the factory, set up a project to analyze and handle abnormalities, and may need to rework or report for defects.</p> <p>b.將此不良現象立即通知客戶,將已經出貨經評估有風險的產品召回。 Ngay lập tức thông báo cho khách hàng về hiện tượng hàng lỗi hỏng này và nhớ lại các sản phẩm đã xuất hàng được đánh giá rủi ro.</p> <p>Immediately notify customers of this phenomenon of defective goods and recall products exported that have been assessed for risk.</p>

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	25/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

等級 đăng cấp level	描述 Mô tả Description	影響範圍 Phạm vi ảnh hưởng Scope of influence	處理方式 Phương thức xử lý Handling method
		the factory, on the road, customer inventory, market)	
2	<p>產品可運行，但性能下降，會導致顧客非常不滿意，廠內測試不可以全部卡下屬於嚴重性問題 (Major)</p> <p>Sản phẩm có thể hoạt động, nhưng hiệu suất bị giảm, điều này sẽ khiến khách hàng rất không hài lòng. Thử nghiệm tại nhà máy tất cả các thẻ không thể thuộc vấn đề mang tính nghiêm trọng.</p> <p>The product can work, but its performance is reduced, which will make customers very dissatisfied. Test at the factory for all cards that cannot be of serious concern.</p>	<p>與不合格品同批次生產或使用同批不良材料或使用同一版本測試程式的產品(包含廠內庫存，在途,用戶端庫存)</p> <p>Các sản phẩm được sản xuất trong cùng một lô với sản phẩm đạt tiêu chuẩn hoặc sử dụng cùng một lô nguyên vật liệu lỗi hỏng hoặc sử dụng cùng một phiên bản của chương trình thử nghiệm sản phẩm (bao gồm tồn kho tại nhà máy, trên đường, tồn kho khách hàng)</p> <p>Products manufactured in the same batch of standard products or using the same batch of defective materials or</p>	<p>a. Hold 此機種廠內待出貨的所有產品，成立專案對異常進行分析處理，可能需要 rework 產品及改善測試程式/機台將此不良卡下。</p> <p>Hold tất cả các sản phẩm đợi xuất kho của model này trong nhà máy, thiết lập một dự án tiến hành phân tích xử lý các bất thường, và có thể cần rework sản phẩm hoặc cải thiện chương trình thử nghiệm/ máy sẽ hạ thẻ lỗi hỏng xuống</p> <p>Hold all products waiting for the export from this model in the factory, set up a project to analyze and handle abnormalities, and may need to rework the product or improve the test program/machine that will lower the defective card.</p> <p>b. 將此不良立即通知客戶，將已經出貨經評估有風險的產品召回。</p> <p>Ngay lập tức thông báo cho khách hàng về hiện tượng hàng lỗi hỏng này và nhớ</p>

 <p>越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited</p>		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	26/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

等級 đăng cấp level	描述 Mô tả Description	影響範圍 Phạm vi ảnh hưởng Scope of influence	處理方式 Phương thức xử lý Handling method
		using the same version of the product testing program (including inventory at the factory, on the road, customer inventory)	lại các sản phẩm đã xuất hàng được đánh giá rủi ro Immediately notify customers of this phenomenon of defective goods and recall products exported that have been assessed for risk
3	<p>產品可運行，但性能下降或外觀性不良，需要有辨識能力的顧客才能發覺到產品有缺陷屬於一般問題 (Minor)</p> <p>Sản phẩm có thể hoạt động, nhưng hiệu suất bị giảm hoặc sự ngoại quan bị lỗi hỏng, cần phải nhận biết khách hàng có khả năng mới phát hiện ra rằng sản phẩm bị lỗi là một vấn đề chung (Minor).</p> <p>The product may work, but its performance is reduced or the visual appearance is faulty, it is necessary to identify customers who are likely to detect that the defective product is a common problem. (Minor).</p>	<p>與不合格品同批次生產或使用同批不良材料或使用同一版本測試程式的產品(廠內庫存)</p> <p>Các sản phẩm được sản xuất trong cùng một lô với sản phẩm đạt tiêu chuẩn hoặc sử dụng cùng một lô nguyên vật liệu lỗi hỏng hoặc sử dụng cùng một phiên bản của chương trình thử nghiệm sản phẩm (tồn kho tại nhà máy)</p> <p>Products manufactured in the same batch of standard products or using the same batch of defective materials or using the same version of the product testing</p>	<p>此不良廠內可卡，需要針對當批(工單或送檢批)進行 sorting, 根據 sorting 結果由 QE/PE/ME/CE/MFG 討論決定是否擴大範圍或對可能影響但因特殊原因無法及時 sorting 的部分進行特采。</p> <p>Những thẻ trong xưởng bị lỗi hỏng này, cần phải tiến hành sorting (thứ tự công việc hoặc mang đi kiểm tra lô đó) căn cứ vào kết quả sorting sẽ do QE/PE/ME/CE/MFG thảo luận quyết định xem có nên mở rộng phạm vi hoặc đối với các bộ phận có thể bị ảnh hưởng nhưng do yếu tố đặc thù, không thể tiến hành sorting kịp thời hay không.</p> <p>Cards in the factory having this error, need sorting (order of work or taking to check the batch), based on the sorting results, QE/PE/ME/CE/MFG will discuss whether to expand the scope or to the parts that may be affected but due to specific factors, cannot be sorted timely or not.</p>

 越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	27/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

等級 đăng cấp level	描述 Mô tả Description	影響範圍 Phạm vi ảnh hưởng Scope of influence	處理方式 Phương thức xử lý Handling method
		program (factory inventory)	

6.10.4 客訴問題調查回應及結案時間,參照“客戶抱怨處理作業程序”執行

Thời gian trả lời và kết thúc điều tra vấn đề khiếu nại của khách hàng , tham khảo các "Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng"

Time to answer and finish investigating customer complaints, refer to the “Procedures of handling customer complaints”

7.參考資料：

Tài liệu tham khảo

References

7.1 統計技術及分析作業程序 (QPV2001)

Thống kê kỹ thuật và quy trình phân tích (QPV2001)

Technical statistics and analysis procedure (QPV2001)

7.2 内部稽核作業程序 (QPV1701)

Quy trình kiểm toán nội bộ (QPV1701)

Internal audit procedure (QPV1701)

7.3 客戶抱怨處理作業程序 (QPV1903)

Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng (QPV1903)

 越南正文有限公司 Công ty TNHH Gemtek Việt Nam Gemtek Vietnam Corporation Limited		文 件 編 號 Số tài liệu Document number	QPV1401
		版 次 Bản sửa đổi Revision	1.4
文件名稱 Tên tài liệu Document name	程序文件 Tài liệu quy trình Procedure document 矯正及預防措施作業程序 Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa Procedure for taking corrective and preventive actions	頁 次 Trang Page	28/28
		生 效 日 期 Ngày hiệu lực Effective date	2021/06/10

Procedure of handling customer complaints (QPV1903)

8.使用表單：

Biểu mẫu sử dụng:

Usable form:

8.1 分(外)包商品質改善通知單(QRV1301.01)

Thông báo cải thiện sản phẩm nhà thầu phụ (nhà sản xuất ủy thác bên ngoài) (QRV1301.01)

Notice of product improvement to subcontractor (external trustee manufacturer) (QRV1301.01)