|  |  |
| --- | --- |
| **CÔNG TY TNHH MTV SẢN XUẤT KHUÔN**  **CHU LAI – TRƯỜNG HẢI** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: …./20…../QĐ – GĐ/CTMC | *Núi Thành, ngày……tháng……năm 2023* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v: Ban hành Quy định, quy trình sản xuất linh kiện cơ khí**

**GIÁM ĐỐC**

**CÔNG TY TNHH MTV SẢN XUẤT KHUÔN CHU LAI – TRƯỜNG HẢI**

* *Căn cứ giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 4001068343 của Công ty TNHH MTV sản xuất khuôn Chu Lai – Trường Hải do Sở kế hoạch và đầu từ tỉnh Quảng Nam cấp thay đổi lần 1 ngày 28/12/2020;*
* *Căn cứ Điều lệ của Công ty TNHH MTV sản xuất khuôn Chu Lai – Trường Hải;*
* *Căn cứ nhu cầu chuẩn hóa hệ thống Quy định, quy trình của Công ty TNHH MTV sản xuất khuôn Chu Lai – Trường Hải;*
* *Căn cứ đề nghị của Ban QTHT Công ty.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành **Quy định, quy trình sản xuất linh kiện cơ khí** mã hóa QĐ.CTMC.QTHT/38.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều** **3.** Ban lãnh đạo, các Phòng, Ban, Xưởng, Bộ phận và các nhân sự thuộc Công ty TNHH MTV sản xuất khuôn Chu Lai – Trường Hải chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như điều 3;  - Lưu: VT. | **GIÁM ĐỐC**  **NGUYỄN THẾ HÙNG** |

**MỤC LỤC I**

**QUY ĐỊNH, QUY TRÌNH SẢN XUẤT LINH KIỆN CƠ KHÍ**

*(Đính kèm theo Quyết định số …/2023/QĐ-CTMC ban hành ngày …/…/2023*

*của Giám đốc Công ty sản xuất khuôn Chu Lai - Trường Hải)*

[CHƯƠNG 1. QUY ĐỊNH CHUNG 4](#_Toc119581537)

[1. Mục đích và phạm vi áp dụng 4](#_Toc119581538)

[1.1. Mục đích 4](#_Toc119581539)

[1.2. Phạm vi 4](#_Toc119581540)

[2. Định nghĩa và từ viết tắt 4](#_Toc119581541)

[2.1. Định nghĩa 4](#_Toc119581542)

[3. Tài liệu liên quan 4](#_Toc119581543)

[CHƯƠNG 2. HOẠCH ĐỊNH RỦI RO 5](#_Toc119581544)

[CHƯƠNG 3. TIẾP NHẬN VÀ TRIỂN KHAI BÁO GIÁ 5](#_Toc119581545)

[3.1. Lưu đồ thực hiện 5](#_Toc119581549)

[3.2. Diễn giải lưu đồ 6](#_Toc119581550)

[3.2.1. Tiếp nhận yêu cầu báo giá 6](#_Toc119581551)

[3.2.2. Kiểm tra, phản hồi 6](#_Toc119581552)

[3.2.3. Thực hiện báo giá 6](#_Toc119581553)

[3.2.4. Duyệt giá 6](#_Toc119581554)

[3.2.5. Gửi báo giá, đàm phán giá 7](#_Toc119581555)

[3.2.6. Theo dõi tiến độ, báo cáo và lưu hồ sơ 7](#_Toc119581556)

[CHƯƠNG 4. TIẾP NHẬN VÀ TRIỂN KHAI ĐƠN HÀNG 8](#_Toc119581557)

[4.1. Lưu đồ thực hiện 8](#_Toc119581564)

[4.2. Diễn giải lưu đồ 9](#_Toc119581565)

[4.2.1. Tiếp nhận đơn hàng 9](#_Toc119581566)

[4.2.2. Lập lệnh sản xuất 9](#_Toc119581567)

[4.2.3. Duyệt LSX 9](#_Toc119581568)

[4.2.4. Ban hành LSX 9](#_Toc119581569)

[4.2.5. Theo dõi, báo cáo tiến độ 10](#_Toc119581570)

[4.2.6. Lưu hồ sơ 10](#_Toc119581571)

[CHƯƠNG 5. QUY TRÌNH ĐẶT MUA VẬT TƯ 11](#_Toc119581572)

[5.1. Lưu đồ thực hiện 11](#_Toc119581574)

[5.2. Diễn giải lưu đồ 12](#_Toc119581575)

[5.2.1. Tiếp nhận yêu cầu/đề nghị mua 12](#_Toc119581576)

[5.2.2. Tổng hợp và gửi đề nghị 12](#_Toc119581577)

[5.2.3. Theo dõi hàng về 12](#_Toc119581578)

[5.2.4. Kiểm tra nhập kho, báo cáo 12](#_Toc119581579)

[5.2.5. Lưu, cập nhật, theo dõi hồ sơ 12](#_Toc119581580)

[CHƯƠNG 6. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG VẬT TƯ 13](#_Toc119581581)

[6.1. Lưu đồ thực hiện 13](#_Toc119581583)

[6.2. Diễn giải lưu đồ 14](#_Toc119581584)

[6.2.1. Nhận thông tin vật tư về 14](#_Toc119581585)

[6.2.2. Kiểm tra vật tư 14](#_Toc119581586)

[6.2.3. Xác nhận vật tư đạt 14](#_Toc119581587)

[6.2.4. Lưu hồ sơ 15](#_Toc119581588)

[CHƯƠNG 7. QUY TRÌNH LẬP TRÌNH 16](#_Toc119581589)

[7.1. Lưu đồ thực hiện 16](#_Toc119581591)

[7.2. Diễn giải lưu đồ 17](#_Toc119581592)

[7.2.1. Tiếp nhận, kiểm tra, phản hồi bản vẽ và phân chia công việc 17](#_Toc119581593)

[7.2.2. Phân tích công đoạn gia công 17](#_Toc119581594)

[7.2.3. Lập trình 17](#_Toc119581595)

[7.2.4. Kiểm tra 17](#_Toc119581596)

[7.2.5. Chuyển lên server và theo dõi gia công thực tế 18](#_Toc119581597)

[7.2.6. Cập nhật tiến độ công việc BPLT 18](#_Toc119581598)

[7.2.7. Báo cáo công việc ngày và lưu hồ sơ 18](#_Toc119581599)

[CHƯƠNG 8. QUY TRÌNH GIA CÔNG 19](#_Toc119581600)

[8.1. Lưu đồ thực hiện 19](#_Toc119581602)

[8.2. Diễn giải lưu đồ 20](#_Toc119581603)

[8.2.1. Tiếp nhận lệnh sản xuất và lập kế hoạch sản xuất 20](#_Toc119581604)

[8.2.2. Triển khai gia công 20](#_Toc119581605)

[8.2.3. Kiểm tra 21](#_Toc119581606)

[8.2.4. Báo cáo tiến độ và lưu hồ sơ 21](#_Toc119581607)

[CHƯƠNG 9. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG TRÊN TỪNG CÔNG ĐOẠN 22](#_Toc119581608)

[9.1. Lưu đồ thực hiện 22](#_Toc119581618)

[9.2. Diễn giải lưu đồ 23](#_Toc119581619)

[9.2.1. Bàn giao vật tư 23](#_Toc119581620)

[9.2.2. Kiểm tra vật tư trước khi sản xuất 23](#_Toc119581621)

[9.2.3. Gia công chi tiết 23](#_Toc119581622)

[9.2.4. Kiểm tra gia công chi tiết 23](#_Toc119581623)

[9.2.5. Tổng hợp lưu hồ sơ 24](#_Toc119581624)

[CHƯƠNG 10. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ PHẢN HỒI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG 25](#_Toc119581625)

[10.1. Lưu đồ thực hiện 25](#_Toc119581627)

[10.2. Diễn giải lưu đồ 26](#_Toc119581628)

[10.2.1. Tiếp nhận thông tin phản hồi của Khách hàng 26](#_Toc119581629)

[10.2.2. Kiểm tra nội dung phản hồi 26](#_Toc119581630)

[10.2.3. Tiếp nhận sản phẩm 26](#_Toc119581631)

[10.2.4. Kiểm tra sản phẩm 26](#_Toc119581632)

[10.2.5. Sửa chữa, khắc phục 27](#_Toc119581633)

[10.2.6. Kiểm tra sau khi khắc phục 27](#_Toc119581634)

[10.2.7. Tổng hợp & lưu hồ sơ 27](#_Toc119581635)

[CHƯƠNG 11. QUY ĐỊNH GIAO HÀNG 28](#_Toc119581636)

[11.1. Tiếp nhận thông tin đầu vào 28](#_Toc119581638)

[11.2. Chuẩn bị thành phẩm 28](#_Toc119581639)

[11.3. Giao hàng 28](#_Toc119581640)

[11.4. Lưu hồ sơ 28](#_Toc119581641)

[CHƯƠNG 13. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH 29](#_Toc119581643)

[13.1. Hiệu lực thi hành 29](#_Toc119581646)

[13.2. Trách nhiệm thi hành 29](#_Toc119581647)

# **CHƯƠNG 1. QUY ĐỊNH CHUNG**

## **1. Mục đích và phạm vi áp dụng**

## **1.1. Mục đích**

Quy định, quy trình được thiết lập, ban hành và duy trì nhằm:

* Hướng dẫn tiếp nhận và triển khai đơn hàng LKCK tại Công ty TNHH MTV Sản xuất Khuôn Chu Lai – Trường Hải.
* Quy định cụ thể trách nhiệm của các Phòng ban/ Xưởng trong quá trình sản xuất.
* Theo dõi, kiểm soát kế hoạch nhằm chủ động và nâng cao hiệu quả trong quá trình sản xuất.

## **1.2. Phạm vi**

* Quy trình này được áp dụng cho hoạt động sản xuất LKCK của công ty TNHH MTV sản xuất Khuôn Chu Lai - Trường Hải.

## **2. Định nghĩa và từ viết tắt**

## **2.1. Định nghĩa**

* Khách hàng: Các Công ty, cá nhân có quan hệ đặt hàng với Công ty TNHH MTV sản xuất Khuôn Chu Lai – Trường Hải.
* Thông tin đơn hàng: Bao gồm các thông tin về đơn đặt hàng, thông tin phản hồi từ Khách hàng.
* Đơn hàng nội bộ: Là đơn hàng của các đơn vị trực thuộc hệ thống Thaco.
* Đơn hàng bên ngoài: Là đơn hàng của Khách hàng bên ngoài hệ thống Thaco.
* Bản vẽ 2D: Là bản vẽ bao gồm các hình biểu diễn hình dạng, kết cấu, độ lớn của một chi tiết. Trên bản vẽ có thể hiện các số liệu ghi kích thước, các yêu cầu kỹ thuật, … và được vẽ theo một quy tắc thống nhất.
* Bản vẽ 3D: Là bản vẽ được xây dựng trên chương trình đồ họa máy tính 3 chiều (hệ tọa độ 3 chiều của trục tọa độ). Với 3 chiều không gian là chiều ngang – dọc – sâu tạo nên một thế giới hình khối khác hẳn thế giới hình phẳng của 2D.
* Lập trình: Là quá trình viết chương trình CNC cho máy tính để có thể điều khiển các bộ phận của máy CNC một cách tự động theo các sự kiện tiếp nối nhau được lập trình sẵn với tốc độ được xác
* Gia công: Là quá trình sử dụng dụng cụ cắt để bỏ đi lớp kim loại thừa khỏi chi tiết gia công, nhằm đạt được những yêu cầu cho trước về hình dáng, kích thước, vị trí tương quan giữa các bề mặt và chất lượng bề mặt của chi tiết gia công.
* Vật tư đầu vào: Các loại hàng hóa mà Công ty mua về nhập kho để phục vụ quá trình sản xuất.

**2.2. Các từ viết tắt**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RFQ | : | Yêu cầu báo giá | QLCL | : | Quản lý chất lượng | TTGC | : | Tổ trưởng gia công |
| PTM | : | Phòng thu mua | BPLT | : | Bộ phận lập trình | NVVH | : | Nhân viên vận hành |
| CVTM | : | Chuyên viên thu mua | CVLT | : | Chuyên viên lập trình | VTGC | : | Vật tư gia công |
| BLĐ | : | Ban lãnh đạo | YCKT | : | Yêu cầu kỹ thuật | KPH | : | Không phù hợp |
| CVKH | : | Chuyên viên kế hoạch | QTGC | : | Quy trình gia công | CVCL | : | Chuyên viên chất lượng |
| PYC | : | Phiếu yêu cầu | CĐGC | : | Công đoạn gia công | BPCL | : | Bộ phận chất lượng |
| CVKD | : | Chuyên viên kinh doanh | VCNB | : | Vận chuyển nội bộ | LSX | : | Lệnh sản xuất |
| CVKHX | : | Chuyên viên kế hoạch xưởng | NCC | : | Nhà cung cấp |  |  |  |

## **3. Tài liệu liên quan**

Quy trình thu mua trong nước - QT.VPCL.TM.01

Quy định phê duyệt giá – QĐ.KTQT.03

Thông báo thông tin tác nghiệp và đặt hàng sản xuất

Quy định, quy trình kỹ thuật trình bày và kiểm soát thông tin dạng văn bản - QĐ.CTMC.QTHT/39

Quy định, quy trình kiểm soát sản phẩm KPH - QĐ.CTMC.QTHT/33

Tiêu chuẩn lập trình - TC.CTMC.QTHT/11

Hướng dẫn lập trình – HD.CTMC.QTHT/07

Quy định, quy trình quản lý vật tư - thành phẩm - QĐ.CTMC.QTHT/22

Quy định, quy trình quản trị hệ thống - QĐ.CTMC.QTHT/40

# **CHƯƠNG 2. HOẠCH ĐỊNH RỦI RO**

* Việc hoạch định rủi ro của Quy định, quy trình này nhằm đánh giá những rủi ro trong các hoạt động sản xuất của Công ty và đưa ra các biện pháp để giảm thiểu rủi ro, góp phần hiệu quả vào hoàn thành kế hoạch kinh doanh.
* Định kỳ vào đầu năm hoặc khi có sự thay đổi, các Phòng, Ban, Bộ phận thực hiện nhận diện các rủi ro có thể xảy ra của các hoạt động Bộ phận mình đang quản lý và đánh giá tác động, mức độ ảnh hưởng. Từ đó đưa ra các giải pháp, hành động phòng ngừa kiểm soát rủi ro theo biểu mẫu Bảng phân tích rủi ro (QĐ.VPCL.QTHT/05-BM01).

**CHƯƠNG 3.** **TIẾP NHẬN VÀ TRIỂN KHAI BÁO GIÁ**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Lưu đồ thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Biểu mẫu/tài liệu** |
| 1 | (-)  Kiểm tra, phản hồi  (+)  Thực hiện báo giá      Duyệt giá  (+)  (**-**)  Theo dõi tiến độ,  báo cáo và lưu hồ sơ  Gửi báo giá,  đàm phán giá | Chuyên viên bán hàng | RFQ từ Khách hàng/BP.Kinh doanh  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM04  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM05 |
| 2 | Chuyên viên bán hàng Chuyên viên lập trình  Chuyên viên kế toán | Biên bản họp (nếu có) |
| 3 | Chuyên viên lập trình  Chuyên viên kế toán  Chuyên viên bán hàng | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM01  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM02  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM03  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM04 |
| 4 | Ban lãnh đạo  Phòng Tài chính kế toán | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM01  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM02  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM03  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM04 |
| 5 | Chuyên viên bán hàng Chuyên viên lập trình  Chuyên viên kế toán  Phòng kinh doanh  Ban lãnh đạo | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM04 |
| 6 | Chuyên viên bán hàng | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM01  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM02  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM03  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM04  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM05  Biên bản họp (nếu có) |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Tiếp nhận yêu cầu báo giá**

* Chuyên viên bán hàng tiếp nhận báo giá từ P. Bán hàng - ID/ Khách hàng thông qua email. Chuyên viên bán hàng lấy số báo giá theo mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM04 và Bảng theo dõi tiến độ báo giá theo mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM05. Tạo thư mục trên server để lưu toàn bộ thông tin báo giá theo link Y:\ 18.HS-DHR\01. Nam 20…\00. Bao gia truoc

## **Kiểm tra, phản hồi**

* Chuyên viên lập trình có trách nhiệm kiểm tra thông tin trên RFQ: Nội dung yêu cầu, số lượng, giá mục tiêu (nếu có) và những thông tin kỹ thuật liên quan.
* Trường hợp không đầy đủ thông tin hoặc thông tin chưa rõ ràng, chuyên viên lập trình phải phản hồi ngay cho chuyên viên bán hàng để làm việc với Khách hàng/Phòng kinh doanh.
* Tùy vào từng yêu cầu báo giá (số lượng, độ phức tạp, …), chuyên viên lập trình sẽ xác nhận thời gian gửi báo giá cho chuyên viên bán hàng làm việc với Khách hàng.
* Trường hợp không đáp ứng về khả năng công nghệ thì Chuyên viên lập trình tiến hành họp với các Bộ phận liên quan (Xưởng gia công, BP lập trình, …) để đề xuất phương án trước khi xác nhận thông tin với chuyên viên bán hàng làm việc với Khách hàng (lưu ý: các thông tin phải được BLĐ phê duyệt trước khi làm việc với Khách hàng).

## **Thực hiện báo giá**

* Sau khi các thông tin đã được thống nhất với Khách hàng, chuyên viên bán hàng triển khai đến BP. Lập trình (qua mail) thực hiện báo giá.
* Đối với các báo giá triển khai trước khi gia công, chuyên viên lập trình thực hiện phân tích công đoạn và nhập thông tin vào biểu mẫu “Nhập thông tin báo giá” – QĐ.CTMC.QTHT/38-BM01.
* Đối với các báo giá triển khai sau khi gia công theo yêu cầu của Khách hàng, chuyên viên lập trình nhập thời gian gia công thực tế vào biểu mẫu “Nhập thông tin báo giá” – QĐ.CTMC.QTHT/38-BM01.
* Giá vật tư, giá vận chuyển được cung cấp bởi chuyên viên kế toán hoặc chuyên viên PTM.
* Số báo giá được lấy theo biểu mẫu “Lấy số báo giá” - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM04. Quy định lấy mã căn cứ theo phụ lục 01 - Quy định đặt mã số báo giá, mã số khuôn, lệnh sản xuất thuộc Quy định, quy trình sản xuất khuôn.
* Chuyên viên lập trình điền, điều chỉnh các thông tin vào biểu mẫu “Định mức thời gian sản xuất” – QĐ.CTMC.QTHT/38-BM02, “Cấu trúc giá thành đơn hàng rời” - QĐ.CTMC.QTHT/38-BM03 và bảng báo giá - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM04.

## **Duyệt giá**

* Chuyên viên lập trình tiến hành trình ký các biểu mẫu Định mức thời gian sản xuất - QĐ.CTMC.QTHT/38-BM02, Cấu trúc giá thành đơn hàng rời - QĐ.CTMC.QTHT/38-BM03, Bảng báo giá - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM04 nếu BLĐ:
* Đồng ý: Tiến hành thực hiện bước tiếp theo.
* Không đồng ý: Xử lý thông tin, trình duyệt lại.
* Trường hợp chưa trình ký được BLĐ nhưng Khách hàng yêu cầu gửi giá gấp để tính toán, chuyên viên bán hàng xin ý kiến PGĐ điều hành (sau khi trình ký đầy đủ các bộ phận liên quan) để đàm phán giá với Khách hàng.

**Lưu ý:**

* Đối với các báo giá cho Khách hàng có giá trị từ 20 triệu VNĐ trở lên, Chuyên viên lập trình trình ký BLĐ phê duyệt theo “Quy định phê duyệt giá – QĐ.KTQT.03”
* Đối với các báo giá cho Khách hàng có giá trị thấp hơn 20 triệu VNĐ thì chuyên viên lập trình tiến hành trình ký Kế toán trưởng duyệt giá.

## **Gửi báo giá, đàm phán giá**

* Sau khi BLĐ đã ký báo giá, chuyên viên bán hàng nhận hồ sơ báo giá đã duyệt, scan bảng báo giá để gửi báo giá đến Khách hàng/ P. Bán hàng - ID.
* Trường hợp Khách hàng yêu cầu gửi file Cấu trúc giá theo biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/38-BM03, chuyên viên bán hàng phải xin ý kiến của Kế toán trưởng Công ty, chỉ được phép gửi khi được sự đồng ý.
* **Trường hợp chuyên viên kế hoạch gửi báo giá cho Khách hàng không đúng quy định trên sẽ chịu hình thức xử lý kỷ luật như sau**:
* Lần 1: Nhắc nhở bằng văn bản.
* Lần 2: Khiển trách bằng văn bản.
* Lần 3: Cảnh cáo bằng văn bản.
* Đối với đơn hàng Khách hàng yêu cầu giảm giá, chuyên viên bán hàng phản hồi thông tin đến các bộ phận liên quan (Kế toán, lập trình) thực hiện:

+ Lập trình: Rà soát lại các nội dung liên quan đến sản phẩm (vật tư, thời gian gia công, ….).

+ BP. Kế toán tính toán lại các chi phí liên quan khác để giảm giá theo yêu cầu của Khách hàng.

* Đối với đơn hàng Khách hàng thay đổi hoặc bổ sung thêm thông tin so với yêu cầu ban đầu: Chuyên viên bán hàng triển khai thông tin (qua mail) đến chuyên viên lập trình báo giá bổ sung/thay đổi. Sau khi đã hoàn thiện báo giá cập nhật thông tin mới, chuyên viên bán hàng nhận bảng báo giá (đã ký duyệt) và gửi cho Khách hàng/ P. Bán hàng – ID.

## **Theo dõi tiến độ, báo cáo và lưu hồ sơ**

* Sau khi tiếp nhận yêu cầu báo giá, chuyên viên bán hàng nhập đầy đủ các thông tin theo biểu mẫu “Bảng theo dõi tiến độ báo giá” - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM05 theo đường link **Google sheet**.
* Định kỳ trước 16h15, chuyên viên bán hàng cập nhất đầy đủ tất cả thông tin tiếp nhận và triển khai báo giá vào biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM05.
* Định kỳ vào 09h00 hằng ngày, chuyên viên bán hàng thực hiện báo cáo tiến độ báo giá đến Ban lãnh đạo (qua zalo).
* Tất cả các hồ sơ thuộc quy trình, chuyên viên bán hàng chịu trách nhiệm lưu toàn bộ hồ sơ:
* Bộ hồ sơ file cứng: Lưu tại tủ hồ sơ của bộ phận (thời gian lưu trữ 1 năm).
* Bộ hồ **sơ** File mềm: Lưu trên server theo link Y:\18.HS-DHR\ (không thời hạn).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Hình thức lưu trữ** | |
| **Cứng** | **Mềm** |
| 01 | Nhập thông tin báo giá | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM01 |  | x |
| 02 | Định mức thời gian sản xuất | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM02 | x | x |
| 03 | Cấu trúc giá thành đơn hàng rời | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM03 | x | x |
| 05 | Biên bản họp trong quá trình thực hiện (nếu có) | - | x | x |
| 06 | Bảng tổng hợp báo giá -> Lấy số báo giá | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM04 |  | x |
| 07 | Bảng theo dõi tiến độ báo giá | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM05 |  | x |

**CHƯƠNG 4. TIẾP NHẬN, TRIỂN KHAI ĐƠN HÀNG VÀ KẾ HOẠCH SẢN XUẤT**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Lưu đồ thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Biểu mẫu/tài liệu** |
| 1 | Lập lệnh sản xuất      Duyệt LSX  (-)    (+)  Ban hành LSX  Theo dõi, báo cáo tiến độ | CVBH | Đơn đặt hàng/ Báo giá đã xác nhận |
| 2 | CVKH | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM09 |
| 3 | BLĐ |
| 4 | CVKH  Các Phòng ban/ Xưởng liên quan |
| 5 | CVKH  Các Phòng ban/ Xưởng liên quan | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM05 |
| 7 | CVKH | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM05  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM09 |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Tiếp nhận và triển khai đơn hàng**

* CVBH tiếp nhận thông tin đơn hàng từ Khách hàng phải có đầy đủ các nội dung sau*:*
* Tên công ty (bên mua, bên bán), thông tin liên quan (số điện thoại, số fax, …).
* Thông tin người đặt hàng (tên, số điện thoại, …).
* Nội dung đặt hàng.
* Số lượng đặt hàng.
* Bản vẽ (2D ký duyệt), CAD, 3D (nếu có).
* Đơn đặt hàng, báo giá tương ứng với đơn hàng (nếu có).
* Thời gian yêu cầu hoàn thành đơn hàng.
* Định mức vật tư (nếu có).
* Công đoạn gia công (nếu có).
* Chuyên viên bán hàng kiểm tra tất cả thông tin, nếu đơn hàng chưa đầy đủ các thông tin thì yêu cầu Khách hàng cung cấp. Tất cả các thay đổi thông tin trên đơn hàng hoặc bản vẽ, thông tin liên quan đến đơn hàng phải được xác nhận giữa hai bên qua mail/ ký xác nhận trên bản vẽ. Các xác nhận này sẽ được chuyên viên bán hàng lưu theo hồ sơ đơn hàng.
* Lưu ý đối với các đơn đặt hàng Khách hàng cấp vật tư, chuyên viên bán hàng phải xác nhận được kế hoạch nhận vật tư.
* Sau khi các thông tin đơn hàng đã được thống nhất, chuyên viên bán hàng triển khai đơn hàng (qua mail) cho chuyên viên kế hoạch thực hiện đáp ứng yêu cầu. Đính kèm các thông tin liên quan trong mail triển khai.
* Trường hợp các đơn hàng chưa có báo giá, chuyên viên bán hàng triển khai đơn hàng cho kế hoạch, đồng thời triển khai cho lập trình thực hiện báo giá song song để kế toán xuất hóa đơn sau khi hoàn thành đơn hàng.
* Đối với các đơn hàng Khách hàng cấp phôi, chuyên viên bán hàng phải làm việc với Khách hàng về kế hoạch cấp vật tư và theo dõi tình trạng cấp vật tư theo từng hạng mục.

## **Lập lệnh sản xuất**

* Trên cơ sở kế hoạch sản xuất hiện tại, năng lực sản xuất và thời gian yêu cầu hoàn thành của Khách hàng, CVKH phối hợp với các Bộ phận liên quan để thống nhất thời gian giao hàng. CVKH phản hồi thời gian giao hàng cho Bộ phận bán hàng sau 01 ngày kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ các thông tin đơn hàng.
* Đối với những đơn đặt hàng mang tính chất đặc biệt với yêu cầu tiến độ giao hàng gấp (kinh doanh ngoài, dự án, …) từ Khách hàng/ BLĐ, CVKH tổ chức họp với các bộ phận liên quan đưa ra phương án thực hiện và thời gian hoàn thành.
* Sau khi Bộ phận Bán hàng xác nhận đồng ý với thời gian hoàn thành, CVKH tiến hành lập LSX theo biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/38-BM09 (lập trên đường link google sheet).
* Đặt lệnh sản xuất phải tuân thủ Phụ lục 1 - Quy định đặt mã số báo giá, mã số khuôn, lệnh sản xuất thuộc Quy định, quy trình sản xuất khuôn.

## **Duyệt LSX**

* Trưởng bộ phận kế hoạch sẽ là người kiểm duyệt kế hoạch trên đường link trước khi ban hành.

## **Ban hành LSX**

* Chuyên viên kế hoạch tiến hành gửi mail ban hành LSX và hồ sơ đơn hàng đến các bộ phận liên quan (Lập trình, Xưởng sản xuất, Chất lượng, VCNB, Kế toán, …). Hồ sơ đơn hàng được lưu trên server theo đường link Y:\18.HS-DHR\02. Nam 20….\02. Don dat hang

## **Theo dõi, báo cáo tiến độ**

* Hằng ngày, chuyên viên bán hàng, chuyên viên kế hoạch có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật tiến độ đơn hàng và thực hiện báo cáo cho Ban lãnh đạo.
* Các đơn hàng có nguy cơ trễ kế hoạch, CVKH tổ chức họp với xưởng yêu cầu có giải pháp hoàn thiện đơn hàng theo yêu cầu của Khách hàng và phản hồi với Bộ phận bán hàng để đàm phán với Khách hàng, chuyên viên kế hoạch phải cập nhật kế hoạch mới lên file theo dõi trên google sheet.

## **Lưu hồ sơ**

* Chuyên viên bán hàng, Kế hoạch có trách nhiệm lưu hồ sơ đơn hàng, Bộ hồ sơ File mềm: Lưu trên server theo link Y:\18.HS-DHR.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Trách nhiệm** | **Thời gian**  **lưu trữ** |
| 01 | Đơn đặt hàng/ Báo giá đã xác nhận | - | Bán hàng | Không  thời hạn |
| 02 | Mail xác nhận liên quan đến đơn hàng | - |
| 03 | Bản vẽ | - |
| 04 | Bảng theo dõi tiến độ báo giá | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM05 |
| 05 | Lệnh sản xuất | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM09 | Kế hoạch | 2 năm |

# **CHƯƠNG 5. QUY TRÌNH ĐẶT MUA VẬT TƯ**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Lưu đồ** | **Trách nhiệm** | **Tài liệu áp dụng** |
| **01** | Tiếp nhận yêu cầu/đề nghị mua  (-)  (+)  Lưu, cập nhật, theo dõi hồ sơ  Kiểm tra nhập kho, báo cáo  Theo dõi hàng về  Tổng hợp và gửi đề nghị | Các bộ phận  Chuyên viên kế hoạch vật tư | QT.VPCL.TM/01-BM 01  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM19  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM20 |
| **02** | Chuyên viên kế hoạch vật tư  Phòng thu mua | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM21  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM22 |
| **03** | Chuyên viên kế hoạch vật tư  Phòng thu mua | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM21  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM22 |
| **04** | Chuyên viên kế hoạch vật tư  Phòng thu mua  BP VCNB  BP chất lượng | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM21  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM22 |
| **05** | Chuyên viên kế hoạch vật tư | QT.VPCL.TM/01-BM 01  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM19  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM20  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM21  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM22 |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Tiếp nhận yêu cầu/đề nghị mua**

* Sau khi tiếp nhận ĐMVT từ bộ phận lập trình, Chuyên viên kế hoạch lập Phiếu đề nghị mua vật tư biểu mẫu QT.VPCL.TM/01-BM 01, đơn đặt hàng thép nội bộ biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM19, đơn đặt hàng nội bộ biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM20;
* Đối với những đề nghị đạt yêu cầu Chuyên viên kế hoạch vật tư tiến hành thực hiện bước tiếp theo.
* Đối với những đề nghị không đạt yêu cầu Chuyên viên kế hoạch vật tư trả lại đề nghị cho người lập và yêu cầu sửa chữa, bổ sung, trình ký lại.

## **Tổng hợp và gửi đề nghị**

* Chuyên viên kế hoạch vật tư cho số đề nghị theo từng yêu cầu để phân biệt và tránh việc nhầm lẫn, sai sót;
* Chuyên viên kế hoạch vật tư tổng hợp, cập nhật các nội dung về thông tin đặt hàng theo biểu mẫu Theo dõi vật tư mua ngoài - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM21, Theo dõi vật tư nội bộ - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM22 và gửi đặt hàng gồm file cứng, file mềm và file đính kèm bản vẽ (nếu có) đến Phòng Thu mua Thaco Chu Lai.

## **Theo dõi hàng về**

* Chuyên viên kế hoạch vật tư tiếp nhận yêu cầu/đề nghị mua hàng, tổng hợp, phản hồi thông tin đến các bộ phận về khả năng cung cấp, thời gian giao hàng, các thông tin liên quan khác của đơn hàng khi có xác nhận từ P.TM đối với đơn hàng ngoài và kế hoạch các nhà máy đối với đơn vị nội bộ THACO.
* NCC khi giao hàng phải kèm theo chứng từ như: Đơn đặt hàng có xác nhận đóng dấu của NCC, Biên bản giao hàng, Hóa đơn, Chứng nhận chất lượng và các chứng từ liên quan đến hàng hóa.

## **Kiểm tra nhập kho, báo cáo**

* Căn cứ vào Hợp đồng/Đơn đặt hàng, biên bản giao hàng, hóa đơn, chứng từ CO/CQ, các chứng từ liên quan từ Bên bán cung cấp cho nhân viên VCNB nhận hàng, nhân viên chất lượng và người giao hàng cùng kiểm đếm về số lượng, chất lượng.
* Trường hợp hàng hóa chênh lệch số lượng so với Hợp đồng/Đơn đặt hàng, BP VCNB lập phiếu nhập kho thực tế, đồng thời lập biên bản có ký xác nhận giữa hai bên để chuyển đến chuyên viên kế hoạch vật tư phản hồi P.TM/ kế hoạch các NM nội bộ để giải quyết.
* Trong quá trình kiểm tra Hàng hóa không đạt chất lượng, bộ phận QLCL/Kho lập phiếu phản hồi chất lượng gửi cho Chuyên viên kế hoạch vật tư trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận hàng. Sau khi tiếp nhận phản hồi Chuyên viên kế hoạch vật tư phải thông báo ngay cho P.TM để làm việc với NCC giải quyết các khiếu nại và thống nhất phương án xử lý (nếu có).

## **Lưu, cập nhật, theo dõi hồ sơ**

* Sau khi thực hiện các thủ tục để nhận hàng, nhân viên VCNB nhập số lượng, ngày nhận hàng vào file theo dõi vật tư mua ngoài - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM21, Theo dõi vật tư nội bộ - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM22 để Chuyên viên kế hoạch vật tư và các bộ phận liên quan nắm thông tin.
* Chuyên viên kế hoạch vật tư chịu trách nhiệm lưu trữ hồ sơ (file cứng, file mềm).
* File cứng: Lưu trữ tại tủ hồ sơ phòng Kế hoạch.
* File mềm: Lưu trữ tại đường link server Y:\12.HS-SXGCCK\08. Vat tu\02

| **TT** | **Tên tài liệu** | **Mã hóa** | **Hình thức lưu trữ** | | **Bộ phận lưu trữ** | **Thời gian lưu trữ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cứng** | **Mềm** |
| 1 | Phiếu đề nghị mua vật tư | QT.VPCL.TM/01-BM 01 | x | x | Kế hoạch | 01 năm |
| 2 | Đơn đặt hàng thép nội bộ | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM19 | x | x |
| 3 | Đơn đặt hàng nội bộ | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM20 | x | x |
| 4 | Theo dõi vật tư mua ngoài | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM21 |  | x |
| 5 | Theo dõi vật tư nội bộ | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM22 |  | x |

# **CHƯƠNG 6. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG VẬT TƯ**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Lưu đồ thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Biểu mẫu /tài liệu** |
|  | Báo cáo phản hồi NCC  (+)  Xác nhận  vât tư đạt  (-)  Kiểm tra  vật tư  Xác nhận vật tư lỗi | Nhân viên VCNB  Chuyên viên QLCL |  |
|  | Chuyên viên QLCL. | Hợp đồng  Đơn đặt hàng  Biên bản bàn giao  Bản vẽ  Tiêu chuẩn kiểm tra vật tư đầu vào  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM25  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM26 |
|  | Chuyên viên QLC | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM25  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM26 |
|  | Chuyên viên QLCL | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM25  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM26  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM27 |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Nhận thông tin vật tư về**

* Nhân viên BPCL tiến hành kiểm tra chất lượng vật tư khi có thông tin vật tư từ nhân viên VCNB (thông tin trực tiếp hoặc qua skype,…).

## **Kiểm tra vật tư**

* Nhân viên QLCL dựa theo đơn đặt hàng/ hợp đồng/ bản vẽ/ tiêu chuẩn kiểm tra vật tư đầu vào/ biên bản bàn giao, tiến hành kiểm tra vật tư.
* Tùy theo yêu cầu từng đơn hàng sẽ áp dụng các tiêu chuẩn kiểm tra kích thước, ngoại quan theo tiêu chuẩn vật tư đầu vào cho phù hợp. Kết quả kiểm tra được ghi trực tiếp trên đơn đặt hàng hoặc định mức vật tư.
* Số lượng kiểm tra:
* Số lượng < 3 chi tiết: Kiểm tra ngoại quan, kích thước 100% sản phẩm lô hàng.
* Số lượng từ 03 đến 20 chi tiết: Kiểm tra 3 chi tiết.
* Số lượng trên 20 chi tiết: Kiểm tra 3-5% trên tổng số lượng.

## **Xác nhận vật tư đạt**

* Đối với vật tư đạt chất lượng theo đơn hàng/ biên bản giao hàng, CVCL tiến hành tích “OK’’ trên đơn đặt hàng/định mức vật tư. Đồng thời dán tem màu xanh lên vật tư theo phụ lục 03- Quy định sử dụng tem chất lượng và dấu QA PASS thuộc Quy định, quy trình sản xuất khuôn. Nhân viên VCNB tiến hành chuyển vật tư vào lưu kho, bảo quản theo quy định bảo quản và lưu kho. Những vật tư đạt chất lượng sẽ được lưu trữ theo vị trí lưu trữ vật tư đầu vào.
* Đối với vật tư không đạt chất lượng: CVCL dán tem nhận và được cách ly riêng trên pallet hoặc trên pallet riêng. Đồng thời tiến hành lập báo cáo phản hồi chất lượng vật tư NCC cho từng trường hợp cụ thể như sau:
* Đối với vật tư từ các nhà cung cấp trong hệ thống Thaco: CVCL sử dụng biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM26 để báo cáo phản hồi. CVCL gửi báo cáo cho CVKH để phản hồi tình trạng lỗi vật tư đến NCC. Chuyên viên kế hoạch vật tư chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý vật tư lỗi.
* Đối với vật tư từ các nhà cung cấp ngoài hệ thống Thaco: CVCL sử dụng biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM25 để báo cáo phản hồi. CVCL gửi báo cáo cho CVKH vật tư để phản hồi tình trạng lỗi đến NCC. Chuyên viên kế hoạch vật tư chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý vật tư lỗi theo nội dung báo cáo phản hồi.
* Chuyên viên QLCL hoàn thiện báo cáo phản hồi vật tư lỗi trong vòng 8h sau khi kiểm tra vật tư hoặc nhận thông tin vật tư lỗi từ các bộ phận khác. Gửi báo cáo lỗi đến chuyên viên KH để phản hồi NCC (email).

***Lưu ý 1:***

* Trường hợp chi tiết không đạt yêu cầu chất lượng của đơn hàng nhưng phải xử lý để đáp ứng kế hoạch sản xuất. Chuyên viên QLCL gửi thông tin đến bộ phận liên quan của Nhà máy để tính chi phí sửa chữa cho nhà cung cấp.
* Trường hợp nhà máy cung cấp vật tư cho NCC gia công, nhưng chi tiết sau gia công không đạt yêu cầu chất lượng thì thông tin cho bộ phận kế hoạch cấp lại vật tư đồng thời tính chi phí vật tư và gia công mới tính cho nhà cung cấp. (Đơn giá vật tư được tính tại thời điểm gia công mới sản phẩm).
* Đối với các vật tư không đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn vật tư đầu vào *(TC.CTMC.QTHT/09)* nhưng vẫn đưa vào sản xuất được thì CVBH, CVKH vật tư, chuyên viên R&D,… gửi thông tin bằng mail, skype đến chuyên viên QLCL được biết để nắm thông tin

## **Lưu hồ sơ**

* Các lỗi vật tư được tổng hợp theo biểu mẫu bảng tổng lỗi vật tư đầu vào *(QĐ.CTMC.QTHT/37-BM27) (tuân thủ* Phụ lục II. Quy định ký hiệu loại lỗi, loại vật tư, giải pháp và các nhà cung cấp).
* Chuyên viên QLCL thống kê theo dõi chất lượng vật tư để làm cơ sở đánh giá lựa chọn nhà cung cấp (tính từ thời điểm nhập kho đến quá trình sau bán hàng thông qua các phản hồi từ Khách hàng - nếu có)
* Chuyên viên QLCL thực hiện lưu trữ hồ sơ, bộ hồ sơ bao gồm:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Hình thức**  **lưu trữ** | **Nơi**  **lưu trữ** | **Thời gian**  **lưu trữ** |
| 1 | Báo cáo phản hồi nhà cung cấp | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM25 | File cứng | QLCL | 01 năm |
| 2 | Lỗi vật tư đầu vào | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM26 | File mềm | 01 năm |
| 3 | Bảng tổng lỗi vật tư đầu vào | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM27 | File mềm | 01 năm |

**CHƯƠNG 7. QUY TRÌNH LẬP TRÌNH**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Lưu đồ thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Biểu mẫu/ tài liệu** |
| 1 | **+**  Phân tích công đoạn gia công  Lập trình  (-)  Kiểm tra  (+)    Chuyển lên server và theo dõi gia công thực tế      `  Cập nhật tiến độ công việc nhóm lập trình | Trưởng bộ phận | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28 |
| 2 | Chuyên viên  lập trình | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM06  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM07 |
| 3 | Chuyên viên  lập trình | Tiêu chuẩn lập trình |
| 4 | Trưởng bộ phận | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM06  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM07  Tiêu chuẩn lập trình. |
| 5 | Chuyên viên lập trình | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM32 |
| 6 | Chuyên viên lập trình | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35 |
| 7 | Trưởng bộ phận và chuyên viên lập trình | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM30  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM32  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM06  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM07 |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Tiếp nhận, kiểm tra, phản hồi bản vẽ và phân chia công việc**

* Trưởng BPLT tiếp nhận đầy đủ các hạng mục sau từ BPKHX:
* Bảng công đoạn gia công lưu trên server theo từng đơn hàng.
* Kế hoạch lập trình trên google sheet *( QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35).*
* Bản vẽ 2D (*file mềm).*
* Bản vẽ 3D (*file mềm*).
* Tất cả dữ liệu tiếp nhận được BPKHX lưu trên server theo đường link: Y: \18.HS-DHR\01.nam/thang…
* Sau đó, Trưởng BPLT triển khai cho CVLT phân tích, kiểm tra bản vẽ 2D và 3D (*thông qua google sheets theo biểu mẫu phiếu giao việc - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28):*
* Nếu thiếu bản vẽ 2D/ 3D hoặc bản vẽ sai sót/ không đầy đủ thông tin *(vật liệu, kích thước, dung sai, bề mặt gia công, …)* thì Trưởng BPLT phản hồi lại cho BPKHX để cung cấp đầy đủ nội dung cần gia công.
* Nếu bản vẽ 2D và 3D đầy đủ thông tin thì Trưởng BPLT triển khai bước tiếp theo cho CVLT bằng phiếu giao việc *(biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28)* thông qua đường link trên google sheets.

## **Phân tích công đoạn gia công**

* CVLT tiến hành đọc bản vẽ, phân tích các YCKT, các ghi chú về độ cứng, độ nhám bề mặt, dung sai cho phép, vị trí vát mép, bo R, …
* Sau khi đã phân tích xong các YCKT trên bản vẽ 2D và 3D thì CVLT đưa ra phương án gia công cụ thể cho từng chi tiết để lập QTGC/ CĐGC:
* Đối với Khách hàng bên ngoài: Chuyên viên lập trình lập QTGC nếu Khách hàng yêu cầu theo biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/38-BM06 và trình duyệt.
* Đối với đơn hàng nội bộ:
* Nếu Khách hàng cung cấp đầy đủ ĐMVT: thực hiện bước tiếp theo 8.2.3. Lập trình
* Nếu Khách hàng không cung cấp ĐMVT: CVLT lập bảng ĐMVT và CĐGC theo mẫu QĐ.CTMC.QTHT/38-BM07.

## **Lập trình**

* Dựa vào các phương án gia công đã được xác định ở bước trên, chuyên viên lập trình tiến hành lập trình, thiết lập dao cụ, chế độ cắt (Tuân thủ Tiêu chuẩn lập trình - *TC.CTMC.QTHT/11*), lựa chọn phương án gia công hợp lý để lập chương trình gia công tạo mã G-Code phù hợp với các máy CNC hiện có tại Nhà máy.
* Đối với chi tiết có gia công cắt dây, bắn điện, khoan lỗ sâu, chuyên viên lập trình cần:
* Xuất bản vẽ 2D để gia công cắt dây.
* Xuất bản vẽ tọa độ lỗ để gia công khoan lỗ sâu.
* Lập trình và xuất bản vẽ tọa độ điện cực để gia công bắn điện.
* Tất cả các file lập trình, bản vẽ bắn điện, cắt dây, … chuyên viên lập trình đều ghi tên nhân sự lập trình để Xưởng dễ dàng tác nghiệp.

## **Kiểm tra**

* Sau khi lập trình xong, Trưởng BPLT kiểm tra lại chương trình gia công và phương án gia công chi tiết theo (*Tuân thủ Tiêu chuẩn lập trình - TC.CTMC.QTHT/11)* so với bản vẽ chi tiết trước khi chuyên viên lập trình đưa chương trình lên server ứng với từng đơn hàng ở bước 7.2.1. Nếu CVLT thực hiện chưa đúng YCKT trong phiếu giao việc hoặc chương trình chưa hợp lý thì Trưởng BPLT yêu cầu chuyên viên thực hiện lại.

## **Chuyển lên server và theo dõi gia công thực tế**

* Các chương trình gia công đã đạt YCKT, CVLT đưa các dữ liệu đã lập trình lên server, đánh dấu (x) vào hạng mục (*CT lên server*) và cập nhật tiến độ vào phiếu giao việc lập trình trên google sheets *(biểu mẫu* *QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28).*
* Sau khi chuyển chương trình lên server, CVLT theo dõi quá trình gia công thực tế nếu phát sinh lỗi:
* Lỗi nhỏ (thiếu vòng quay, sai chế độ cắt, gốc tọa độ...) CVLT chỉnh sửa tại xưởng.
* Lỗi lớn (chế độ chạy dao chưa hợp lý, thiếu nguyên công...) CVLT chỉnh sửa và cập nhật lại chương trình lên server.
* CVLT cập nhật các lỗi gặp phải vào bảng thống kê lỗi lập trình biểu mẫu *(QĐ.CTMC.QTHT/37-BM32)*.

## **Cập nhật tiến độ công việc BPLT**

* Hằng ngày, dựa vào bảng báo cáo tiến độ của CVLT trên google sheets biểu mẫu *(QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28),* Trưởng BPLT cập nhật tiến độ lập trình lên google sheet theo biểu mẫu *(QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35).*
* CVLT thông báo cho CVKHX thông qua skype/email.

## **Báo cáo công việc ngày và lưu hồ sơ**

* Trong thời gian 10 phút cuối giờ làm việc hằng ngày, các nhân sự BPLT cập nhật các công việc lên server (QĐ.CTMC.QTHT/37-BM30).
* BPLT thực hiện lưu đầy đủ bộ hồ sơ sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Hình thức**  **lưu trữ** | **Bộ phận**  **lưu trữ** | **Thời gian**  **lưu trữ** |
| 1 | Phiếu giao việc lập trình | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM28 | Google Sheets | Lập trình | 01 năm |
| 2 | Tổng hợp nhân công | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM30 | Google Sheets | 01 năm |
| 3 | Bảng thống kê lỗi lập trình | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM32 | Google Sheets | 01 năm |
| 4 | Quy trình gia công | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM06 | Google Sheets | 01 năm |
| 5 | Định mức vật tư và công đoạn gia công | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM07 | Google Sheets | 01 năm |

**CHƯƠNG 8. QUY TRÌNH GIA CÔNG**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Lưu đồ thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Biểu mẫu/ tài liệu** |
| 1 | Triển khai gia công  Kiểm tra  (-)  (+) | Chuyên viên kế hoạch  xưởng,  Tổ trưởng gia công. | *QĐ.CTMC.QTHT/38-BM09*  *QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35*  *QĐ.CTMC.QTHT/37-BM36* |
| 2 | *QĐ.CTMC.QTHT/37-BM36* |
| 3 | QLCL | Bản vẽ kỹ thuật |
| 4 | *Tổ trưởng gia công,*  *Kế hoạch xưởng* | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35  *QĐ.CTMC.QTHT/37-BM36* |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Tiếp nhận lệnh sản xuất và lập kế hoạch sản xuất**

* **Tiếp nhận lệnh sản xuất:**
* CVKHX tiếp nhận và phản hồi thông tin về thời gian gia công các dự án, lệnh sản xuất gia công cơ khí cho bộ phận kế hoạch.
* Dựa vào thời gian được bộ phận kế hoạch triển khai cho từng đơn hàng trên google sheet biểu mẫu (*QĐ.CTMC.QTHT/38-BM09),* CVKHX sau khi tiếp nhận các thông tin đầu vào được cung cấp trên server theo đường Link: *Y:18.HS-DHR\01.Nam 20…:*
* Bản vẽ 2D (file mềm).
* Bản vẽ 3D (file mềm).
* Bảng ĐMVT (file mềm).
* Các thông tin kỹ thuật liên quan đến đơn hàng (nếu có).
* Định mức thời gian đã báo giá (nếu có).
* Thông tin, đơn đặt hàng vật tư (vật tư tiêu chuẩn, vật tư thép…).
* Thì thực hiện kiểm tra các thông tin và phản hồi cho các Bộ phận liên quan (kế hoạch, lập trình, …) nếu có sai sót.
* **Lập kế hoạch sản xuất:**
* Sau khi nhận bản vẽ 2D, 3D trên server, chuyên viên kế hoạch xưởng tiến hành lập bảng kế hoạch lập trình biểu mẫu *(**QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35).*
* CVKHX nắm thông tin đầu vào:
* Chương trình gia công.
* Vật tư gia công từ bộ phận kế hoạch. VCNB nhận phôi và thông tin cho QLCL kiểm tra nếu có sai sót báo cho bộ phận kế hoạch, không có sai sót thì bàn giao cho CVKHX.
* Sau khi có các thông tin đầu vào CVKHX bàn giao đầy đủ cho TTGC tiếp nhận và tiến hành kiểm tra:
* Nếu thông tin đầu vào có sai sót thì phản hồi lại CVKHX.
* Nếu thông tin đầu vào không có sai sót, TTGC tiến hành lập kế hoạch gia công trên google sheet biểu mẫu (*QĐ.CTMC.QTHT/37-BM36)* cho từng chi tiết dựa trên thời gian hoàn thành của bộ phận kế hoạch đưa ra.

Lưu ý: Đối với đơn hàng hàng loạt không gia công trên máy CNC, BPKH triển khai thông tin trực tiếp cho Tổ lắp ráp mà không thông qua Kế hoạch xưởng.

## **Triển khai gia công**

* Dựa vào kế hoạch gia công được giao trên google sheet (QĐ.CTMC.QTHT/37-BM36), Tổ trưởng gia công bố trí nhân sự vận chuyển vật tư đến từng vị trí gia công.
* Sau khi nhận vật tư gia công và bản vẽ 2D (đóng dấu “TÀI LIỆU KIỂM SOÁT” ) từ TTGC, NVVH tiến hành kiểm tra ngoại quan, kích thước sơ bộ trước khi đưa vào gia công nếu phát hiện sản phẩm không phù hợp, sản phẩm không đúng yêu cầu của bản vẽ thì phải đưa ngay đến TTGC để xử lý.
* Sau khi hoàn thành các công đoạn:

Đối với đơn chiếc: Công nhân tiến hành kiểm tra chất lượng sản phẩm 100% kích thước có yêu cầu dung sai, 100% kích thước phủ bì kiểm tra và 20% các kích thước khác trên bản vẽ, kiểm tra độ bóng bề mặt (sử dụng dưỡng kiểm tra độ bóng theo tiêu chuẩn thể hiện trên bản vẽ 2D) của chi tiết gia công, thể hiện kết quả kiểm tra trực tiếp trên bản vẽ bằng bút mực màu xanh trên bản vẽ.

* Đối với hàng loạt: Sau khi chi tiết đầu tiên kiểm tra đạt chất lượng, nhân viên vận hành máy có trách nhiệm ghi lại tất cả các thông số kiểm tra trên bản vẽ bằng bút màu xanh. NVVH tuân thủ hướng dẫn kiểm tra các sản phẩm gia công cơ khí hàng loạt, theo hướng dẫn 01 – hướng dẫn kiểm tra chất lượng sản phẩm gia công và ghi số lượng chi tiết kiểm tra/lô trực tiếp trên bản vẽ.
* Số lượng lô sản xuất nhỏ hơn 50: Sau 5 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất từ 50 đến 100: Sau 10 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất từ 100 đến 200: Sau 15 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất lớn hơn 200: Sau 20 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Trong quá trình gia công nếu phát hiện lỗi hoặc chương trình không phù hợp, NVVH máy thông báo trực tiếp qua group, kết hợp với QLCL tiến hành xử lý lỗi.
* Nhân viên vận hành máy sẽ cập nhật tiến độ gia công trên bảng kế hoạch máy - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM36.
* CVKHX kết hợp với TTGC giám sát, báo cáo tiến độ thông qua group skype (Kế hoạch máy xưởng khuôn).
* Các đơn hàng có nguy cơ trễ kế hoạch, CVKHX tổ chức họp với các nhân sự liên quan yêu cầu có giải pháp hoàn thiện đơn hàng theo yêu cầu của Khách hàng.

## **Kiểm tra**

* TTGC bố trí công nhân tập kết các chi tiết sau gia công tại khu vực vật tư thành phẩm hoặc bán thành phẩm, thông tin đến tổ chất lượng kèm theo bản vẽ (đã kiểm tra ghi bút màu xanh) để tiến hành kiểm tra.
* Sản phẩm đạt chất lượng, QLCL đóng dấu đã kiểm tra, tổ trưởng gia công thực hiện bước tiếp theo là bàn giao cho kho vật tư.
* Sản phẩm không đạt chất lượng, Quản lý chất lượng thông tin lỗi lên Group trên skype để các nhân sự liên quan (Quản lý xưởng, tổ trưởng, chuyên viên kế hoạch) đưa ra phương án xử lý.

## **Báo cáo tiến độ và lưu hồ sơ**

* CVKHX có trách nhiệm kiểm soát và báo cáo tiến độ đơn hàng trên skype cho quản lý xưởng và Bộ phận kế hoạch nắm thông tin.
* Xưởng sản xuất lưu tất cả các hồ sơ về kế hoạch gia công trên google sheet.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Hình thức**  **lưu trữ** | **Nơi**  **lưu trữ** | **Thời gian**  **lưu trữ** |
| 1 | Bảng kế hoạch lập trình | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM35 | File mềm | Xưởng  sản xuất | 01 năm |
| 2 | Bảng kế hoạch máy | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM36 | 01 năm |

# **CHƯƠNG 9. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG TRÊN TỪNG CÔNG ĐOẠN**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Lưu đồ thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Biểu mẫu/tài liệu** |
| 1 | (+)  (+)  (-)  Kiểm tra vật tư trước khi  sản xuất  Gia công chi tiết  Kiểm tra  chi tiết  gia công  (-)  Báo cáo, xử lý  SP.KPH | * Nhân viên VCNB, * Xưởng sản xuất | * Lệnh sản xuất * Kế hoạch sản xuất * Đơn hàng |
| 2 | * Nhân viên GCCK, VCNB | * Đơn hàng * Bản vẽ kỹ thuật |
| 3 | * Nhân viên GCCK. | - Bản vẽ kỹ thuật |
| 4 | * Nhân viên GCCK, chuyên viên QLCL. | - Bản vẽ kỹ thuật  - Tem chất lượng  - Phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp  - Phiếu kiểm tra chi tiết gia công.  QĐ.CTMC.QTHT/38-BM08 |
| 5 | * Chuyên viên QLCL | - Bản vẽ kỹ thuật  - Phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp  - Phiếu kiểm tra chi tiết nhiệt luyện |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Bàn giao vật tư**

Căn cứ trên kế hoạch sản xuất/ lệnh sản xuất, nhân viên VCNB bàn giao đúng chủng loại vật tư cho NVVH hoặc các bộ phận liên quan.

## **Kiểm tra vật tư trước khi sản xuất**

* Sau khi tiếp nhận vật tư từ nhân viên VCNB, NVVH trong quá trình kiểm tra ngoại quan, kích thước sơ bộ trước khi đưa vào gia công nếu phát hiện sản phẩm không phù hợp, sản phẩm không đúng yêu cầu của bản vẽ thì phải thông tin ngay đến Ca trưởng/ Tổ trưởng hoặc chuyên viên QLCL để xử lý theo “Quy định, quy trình quản lý sản phẩm không phù hợp”.
* Trong quá trình gá đặt, NVVH kiểm tra kích thước của phôi so với bản vẽ gia công, nếu:
* Kích thước đảm bảo yêu cầu kỹ thuật để gia công thì tiến hành gia công chi tiết.
* Kích thước không đảm bảo yêu cầu kỹ thuật, NVVH thông tin đến Tổ/ Ca trưởng để xử lý.

## **Gia công chi tiết**

Dựa theo yêu cầu kỹ thuật trong bản vẽ, tiêu chuẩn ngoại quan sản phẩm *(TC.CTMC.QTHT/10),* NVVH máy tiến hành gá đặt và gia công chi tiết.

## **Kiểm tra gia công chi tiết**

1. **Đối với các sản phẩm gia công hàng loạt:**

* Sau khi gia công hoàn thiện chi tiết đầu tiên, NVVH kiểm tra chất lượng sản phẩm theo quy định kiểm tra sản phẩm gia công.
* Ca trưởng/ Tổ trưởng có trách nhiệm kiểm tra lại chất lượng chi tiết đầu tiên.
* Nếu chi tiết đạt chất lượng thì tiến hành cho sản xuất hàng loạt. Nếu chi tiết không đạt chất lượng thì tiến hành chỉnh gá đặt, gia công lại chi tiết khác. Bước làm quay lại từ đầu.
* Sau khi chi tiết đầu tiên kiểm tra đạt chất lượng, nhân viên vận hành máy có trách nhiệm ghi lại tất cả các thông số kiểm tra trên bản vẽ bằng bút màu xanh. Trong quá trình gia công, NVVH thực hiện ghi số lượng chi tiết kiểm tra/lô trực tiếp trên bản vẽ (Kết quả kiểm tra sau các lần gia công được xác nhận trực tiếp trên bản vẽ bằng bút màu xanh):
* Số lượng lô sản xuất nhỏ hơn 50: Sau 5 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất từ 50 đến 100: Sau 10 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất từ 100 đến 200: Sau 15 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất lớn hơn 200: Sau 20 chi tiết gia công, kiểm tra 1 sản phẩm.
* Chuyên viên QLCL kiểm tra xác suất số lượng của lô hàng thành phẩm.
* Số lượng lô sản xuất nhỏ hơn 10: Kiểm tra chất lượng 3 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất từ 10 đến 20: Kiểm tra chất lượng 5 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất từ 20 đến 100: Kiểm tra chất lượng 10 sản phẩm.
* Số lượng lô sản xuất lớn hơn 100: Kiểm tra chất lượng 20 sản phẩm.
* Kết quả kiểm tra được ghi trên “Báo cáo kiểm tra chất lượng sản phẩm gia công” theo biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/38-BM08. Hồ sơ kiểm tra được lưu trữ trong vòng 1 tháng sau khi bàn giao.
* Trong quá trình kiểm tra nếu phát hiện sản phẩm lỗi thì dừng ngay sản xuất, tiến hành xử lý theo Quy định, quy trình quản lý sản phẩm không phù hợp (QĐ.CTMC.QTHT/33).

1. **Đối với các chi tiết gia công đơn chiếc:**

* Trong mỗi lần kiểm tra, NVVH phải ghi kết quả đo trực tiếp trên bản vẽ bằng bút màu xanh, chuyên viên QLCL kiểm tra chất lượng, ghi kết quả kiểm tra lên bản vẽ bằng bút màu đỏ, bản vẽ lưu đến khi bàn giao cho Khách hàng:
* Kiểm tra 100% kích thước có dung sai.
* Kích thước phủ bì kiểm tra 100%.
* Các kích thước còn lại kiểm tra ngẫu nhiên theo xác suất 20%.
* Yêu cầu kỹ thuật: Theo yêu cầu bản vẽ.
* Kết quả kiểm tra được ghi trực tiếp trên bản vẽ.
* Tùy thuộc vào từng đối tượng gia công, ngoài việc đo kiểm các kích thước có yêu cầu dung sai và 20% các kích thước khác trên bản vẽ thì khi có yêu cầu kiểm tra một số vị trí đặc biệt từ chuyên viên QLCL thì NVVH máy phải tuân thủ.

**Lưu ý:**

* Chuyên viên QLCL chỉ tiến hành kiểm tra các sản phẩm khi kèm theo bản vẽ thể hiện các kích thước đo của NVVH bằng bút mực màu xanh.
* Đối với sản phẩm đạt yêu cầu (đơn hàng sản xuất hàng loạt, đơn chiếc) chuyên viên QLCL sẽ đóng dấu QA PASS lên thẻ Kanban/ tem nhận diện và chuyển đến công đoạn tiếp theo.
* Đối với sản phẩm không đạt yêu cầu được xử lý theo Quy định, quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT.CTMC.QTHT/33-BM01).
* Quy định trình ký kết quả đo theo “Báo cáo kiểm tra chất lượng sản phẩm gia công” theo biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/38-BM08.
* Đối với Khách hàng ngoài hệ thống Thaco hoặc Khách hàng yêu cầu kết quả kiểm tra: chuyên viên QLCL trình ký đầy đủ các bộ phận liên quan trước khi chuyển cho chuyên viên kinh doanh chuyển Khách hàng.
* Đối với đơn hàng trong hệ thống Thaco hoặc Khách hàng không yêu cầu kết quả đo: chuyên viên QLCL chỉ trình ký tổ trưởng chất lượng.
* Đối với đơn hàng kinh doanh ngoài, sản phẩm không đạt yêu cầu nhưng vẫn giao sản phẩm tới Khách hàng. Chuyên viên QLCL trình ký đầy đủ các bộ phận liên quan, chuyên viên KD ký “xác nhận tạm thời chuyển cho Khách hàng” sau khi đã trao đổi với Khách hàng- QĐCTMC.QTHT/38 -BM08. trước khi đóng gói giao hàng.

## **Tổng hợp lưu hồ sơ**

* Chuyên viên QLCL thực hiện lưu đầy đủ hồ sơ sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Hình thức**  **lưu trữ** | **Nơi**  **lưu trữ** | **Thời gian**  **lưu trữ** |
| 1 | Báo cáo kiểm tra chất lượng sản phẩm gia công | QĐ.CTMC.QTHT/38-BM08 | File cứng | QLCL | Sau khi nghiệm thu |
| 2 | Bản vẽ kiểm tra trên từng công đoạn | - |

# **CHƯƠNG 10. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ PHẢN HỒI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG**



## **Lưu đồ thực hiện**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Lưu đồ thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Tài liệu /biểu mẫu** |
| 1 | Sửa chữa, khắc phục  Kiểm tra  sau khi khắc phục  Kiểm tra nội dung  phản hồi  (-)  (+)  (+)  (-)  Tiếp nhận sản phẩm  Kiểm tra  sản phẩm  (-)  (+)  (+) | Chuyên viên QLCL  Chuyên viên Kế hoạch | - Báo cáo phản hồi/Email. |
| 2 | Chuyên viên QLCL  Phòng/xưởng liên quan | - Báo cáo phản hồi/Email. |
| 3 | Chuyên viên VCNB |  |
| 4 | Chuyên viên QLCL  Phòng/xưởng liên quan |  |
| 5 | Chuyên viên QLCL  và các bộ phận liên quan | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM40  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM41  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM42 |
| 6 | Chuyên viên QLCL |  |
| 8 | Chuyên viên QLCL | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM40  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM41  QĐ.CTMC.QTHT/37-BM42 |

## **Diễn giải lưu đồ**

## **Tiếp nhận thông tin phản hồi của Khách hàng**

* Khi Khách hàng có phản hồi thông tin/ khiếu nại về chất lượng sản phẩm, chuyên viên QLCL có trách nhiệm tiếp nhận và triển khai xử lý:
* Đối với đơn hàng nội bộ: chuyên viên QLCL tiếp nhận trực tiếp từ Khách hàng.
* Đối với đơn hàng bên ngoài: Tiếp nhận từ chuyên viên Kế hoạch
* Nội dung phản hồi phải đầy đủ các thông tin sau:
* Thông tin nhân sự gửi phản hồi (Tên, số điện thoại, đơn vị, …)
* Tên sản phẩm/ hàng hóa
* Nội dung phản hồi
* Yêu cầu khác (nếu có)
* Các nội dung phản hồi phải được gửi qua email hoặc báo cáo phản hồi được ký duyệt.

## **Kiểm tra nội dung phản hồi**

* Dựa vào thông tin Khách hàng cung cấp, chuyên viên QLCL kết hợp cùng các bộ phận liên quan kiểm tra, xác nhận thông tin.
* Nếu nội dung khiếu nại không đúng, chuyên viên QLCL phản hồi lại thông tin chuyên viên kế hoạch để phản hồi Khách hàng.
* Nếu nội dung khiếu nại đúng, chuyên viên QLCL thông tin đến nhân viên VCNB nhận sản phẩm về Công ty để tiến hành kiểm tra và xử lý.
* Việc kiểm tra, xác nhận thông tin có thể thực hiện trực tiếp tại các đơn vị có phản hồi.
* Đối với những trường hợp có thể khắc phục trực tiếp tại các đơn vị có phản hồi thì chuyên viên QLCL thông tin đến các bộ phận liên quan để xử lý (bỏ qua bước **10.2.3 & 10.2.4).**
* Chuyên viên QLCL tiến hành lập phiếu hành động khắc phục phòng ngừa. Các bộ phận liên quan căn cứ theo phiếu để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu và hoàn thành đúng thời hạn.
* Chuyên viên QLCL có trách nhiệm phản hồi thông tin cho Khách hàng sau khi thống nhất phương án khắc phục.

## **Tiếp nhận sản phẩm**

* Căn cứ vào báo cáo phản hồi của Khách hàng, thông tin từ chuyên viên QLCL/CVKH/CVKD nhân viên VCNB nhận sản phẩm lỗi từ Khách hàng về Nhà máy và thông tin cho chuyên viên QLCL.

## **Kiểm tra sản phẩm**

* Sau khi sản phẩm lỗi về nhà máy, nhân viên QLCL mời các bộ phận liên quan xuống kiểm tra, đánh giá lại và đưa ra phương án xử lý. Lúc này chuyên viên QLCL tiến hành lập phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp.
* Nếu trong quá trình kiểm tra, phát hiện lỗi phát sinh từ Khách hàng, chuyên viên QLCL tiến hành thông tin đến chuyên viên kế hoạch để phản hồi Khách hàng hoặc trực tiếp thông tin đến Khách hàng với hình thức gửi mail.
* Nếu trong quá trình kiểm tra, xác nhận lỗi phát sinh từ Công ty SX Khuôn, các bộ phận liên quan có trách nhiệm xử theo nội dung phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp (thuộc Quy định, quy trình quản lý sản phẩm không phù hợp).
* Sau khi thống nhất được phương án khắc phục và thời gian hoàn thành, chuyên viên QLCL tiến hành lập *“Báo cáo phản hồi chất lượng” - QĐ.CTMC.QTHT/37-BM40* và gửi báo cáo:
* Đối với đơn hàng ngoài hệ thống: chuyên viên KD gửi báo cáo phản hồi chất lượng tới Khách hàng.
* Đối với đơn hàng trong hệ thống: chuyên viên KH hoặc chuyên viên QLCL gửi báo cáo phản hồi chất lượng đến Khách hàng.

## **Sửa chữa, khắc phục**

* Dựa theo nội dung *“*Phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp*”*, các cá nhân/ bộ phận liên quan tiến hành xử lý và đảm bảo thời gian hoàn thành trong phiếu.
* Chuyên viên Kế hoạch có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi tiến độ sửa chữa/ khắc phục.

## **Kiểm tra sau khi khắc phục**

* Sau khi các bộ phận hoàn thành khắc phục theo báo cáo, chuyên viên QLCL tiến hành kiểm tra lại chất lượng sản phẩm theo tiêu chuẩn/ yêu cầu của Khách hàng:
* Nếu sản phẩm không đạt chất lượng, chuyên viên QLCL lập lại Phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp.
* Nếu sản phẩm đạt chất lượng, chuyên viên QLCL thông tin đến nhân viên VCNB/ chuyên viên KD chuyển vật tư cho Khách hàng.
* Nếu có sự chậm trễ về kế hoạch khắc phục, chuyên viên KH có trách nhiệm thông tin đến Khách hàng (đối với Khách hàng nội bộ) hoặc chuyên viên KD (đối với Khách hàng bên ngoài) và cam kết lại thời gian khắc phục với Khách hàng.

## **Tổng hợp & lưu hồ sơ**

* Chuyên viên QLCL tổng hợp theo dõi các phản hồi/ khiếu nại của Khách hàng vào “*Sổ theo dõi báo cáo phản hồi Khách hàng” -* QĐ.CTMC.QTHT/37- BM41 (mã lỗi, nguyên nhân và giải pháp tuân thủ theo Phụ lục 02 - Quy định ký hiệu loại lỗi, loại vật tư giải pháp và các nhà cung cấp).
* Chuyên viên QLCL có trách nhiệm báo cáo trực tiếp cho Phòng/xưởng bộ phận các thông tin về tình trạng lỗi, tình trạng khắc phục lỗi của các bộ phận.
* Chuyên viên chất lượng thực hiện tích vào cột kiểm tra hồ sơ khắc phục và thực hiện lưu trữ trong QĐ.CTMC.QTHT/37- BM41.
* Chuyên viên QLCL báo cáo Ban lãnh đạo tình trạng thông tin phản hồi từ Khách hàng trong tháng trước đó theo biểu mẫu *“Bảng thống kê báo cáo phản hồi Khách hàng” -* QĐ.CTMC.QTHT/37- BM42*.*
* Sau khi có ý kiến chỉ đạo của Ban lãnh đạo, chuyên viên QLCL gửi số liệu báo cáo và ý kiến chỉ đạo của Ban lãnh đạo tới các bộ phận liên quan để nắm thông tin và triển khai thực hiện.
* Chuyên viên QLCL thực hiện lưu trữ hồ sơ: File cứng lưu tại tủ hồ sơ, File mềm lưu trên server theo từng đơn hàng.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Hình thức lưu trữ** | **Bộ phận lưu trữ** | **Thời gian lưu trữ** |
| 1 | Báo cáo phản hồi chất lượng | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM40 | File mềm | QLCL | 01 năm |
| 2 | Sổ theo dõi báo cáo phản hồi Khách hàng | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM41 |
| 3 | Bảng thống kê báo cáo phản hồi Khách hàng | QĐ.CTMC.QTHT/37-BM42 |

# **CHƯƠNG 11. QUY ĐỊNH GIAO HÀNG**



## **Tiếp nhận thông tin đầu vào**

* Trưởng bộ phận VCNB tiếp nhận lệnh sản xuất/ đơn đặt hàng, kế hoạch sản xuất từ Bộ phận kế hoạch qua mail hoặc file cứng.

## **Chuẩn bị thành phẩm**

* Tùy thuộc vào quy cách thành phẩm và tiêu chuẩn yêu cầu từ Khách hàng (nếu có), BP VCNB chuẩn bị các vật tư liên quan cần thiết để giao hàng.

## **Giao hàng**

* Sau khi chuẩn bị thành phẩm xong, nhân viên thống kê tiến hành lập 03 Biên bản giao hàng theo biểu mẫu QĐ.CTMC.QTHT/22-BM03, trên biên bản giao hàng phải ghi đầy đủ thông tin: Giao theo đơn đặt hàng của Khách hàng/ báo giá của nhà máy khuôn.
* NV VCNB lên hệ với Công ty vận tải đường bộ để đặt hàng vận chuyển sản phẩm đến Khách hàng (đối với đơn hàng bên ngoài hệ thống).
* NV VCNB sẽ tiến hành sắp xếp hàng lên xe vận chuyển và ký nhận biên bản giao hàng.
* Cuối ngày nhân viên thống kê căn cứ vào biên bản giao hàng tiến hành xuất thành phẩm vào phần mềm Bravo.

## **Lưu hồ sơ**

NV VCNB lấy biên bản giao hàng có ký xác nhận của Khách hàng.

* File cứng lưu tại tủ lưu hồ sơ BP VCNB.
* File scan gồm biên bản giao hàng (có ký xác nhận của Khách hàng) lưu tại server theo đường link: Y:\15.HS-VCNB\03. Nam 20..\01.BBGH\01.Khuon đồng thời cập nhật số lượng bàn giao lên Google sheet để các Bộ phận liên quan nắm thông tin.

# **CHƯƠNG 13. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**



## **Hiệu lực thi hành**

* Quy định, quy trình sản xuất linh kiện cơ khí có hiệu lực kể từ thời điểm Quyết định ban hành Quy định, quy trình này có hiệu lực thi hành.

## **Trách nhiệm thi hành**

* Trưởng các Phòng, Ban, Bộ phận, Xưởng có trách nhiệm triển khai, hướng dẫn thực hiện cho cho nhân sự Bộ phận mình.
* Các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định, quy trình này.
* Mọi trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo nội quy lao động của Công ty.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TBP.**  **KẾ HOẠCH** | **TBP.**  **LẬP TRÌNH** | **XƯỞNG**  **SẢN XUẤT** | |  |  |  | | **TRẦN XUÂN KỲ** | **PHAN VĂN PHỤNG** | **NG. HÙNG DƯƠNG** | |  |  |  | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **TBP.**  **CHẤT LƯỢNG** | **TBP.**  **KHO VẬT TƯ** |
|  |  |
| **PHÙNG T. PHONG** | **PHAN DUY HÙNG** |
|  |  |