

Mã số: 1001-WCS-2R-04

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC  
**THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT**

PHÒNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG XE MÁY  
**CÔNG TY HONDA VIỆT NAM**

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b></p>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 1/10

## Chương 1 Nguyên tắc chung

### 1.1. Mục đích

Hướng dẫn này chỉ ra các bước triển khai, qui định nội dung chính cần trình bày trong buổi hội thảo kỹ thuật giữa Honda Việt Nam và HEAD nhằm xúc tiến và triển khai công việc một cách có hiệu quả.

### 1.2. Phạm vi áp dụng

Hướng dẫn này áp dụng cho nhân viên phòng Dịch vụ khách hàng xe máy khi chuẩn bị và thực hiện tổ chức hội thảo kỹ thuật giữa HVN và HEAD.

### 1.3. Định nghĩa thuật ngữ

STT	Thuật ngữ	Định nghĩa
1	HVN	Công ty Honda Việt Nam
2	CS	Phòng Dịch vụ khách hàng xe máy công ty Honda Việt Nam
3	SP	Phòng Phụ tùng công ty Honda Việt Nam
4	QC	Phòng Quản lý chất lượng công ty Honda Việt Nam
5	Supplier/Maker	Nhà cung cấp phụ tùng, chất phụ gia để lắp ráp hoặc cho vào xe máy của công ty Honda Việt Nam
6	HEAD	Cửa hàng do Honda Việt Nam ủy nhiệm
7	KTT	Kỹ thuật trưởng của HEAD
8	HTI/SN	Thông tin kỹ thuật của HVN/Thông tin Dịch vụ của HVN

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC <b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 2/10

## Chương 2 Hệ thống

### 2.1. Hệ thống quản lý

Người chịu trách nhiệm các công việc ở giai đoạn chuẩn bị và thực hiện hội thảo kỹ thuật là trưởng phòng Dịch vụ.

### 2.2. Vai trò và trách nhiệm

Trưởng phòng Dịch vụ chỉ đạo triển khai, đánh giá các nội dung chuẩn bị, nội dung triển khai trước và sau khi thực hiện.

Dưới sự chỉ đạo của trưởng phòng Dịch vụ, bộ phận hỗ trợ kỹ thuật phòng Dịch vụ (Sau đây gọi là Technical) thực hiện theo đúng lưu trình công việc được mô tả tại phụ lục 1.

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC  <b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 3/10

## **Chương 3 Giai đoạn chuẩn bị**

### **3.1. Lập kế hoạch**

Trước khi tổ chức hội thảo kỹ thuật phụ trách bộ phận cử người lập kế hoạch tổ chức. Trong kế hoạch phải thể hiện rõ các nội dung sau:

- Địa điểm tổ chức
- Số nhóm thực hiện
- Thời gian tổ chức

Để lựa chọn được địa điểm tổ chức cho phù hợp nhằm mang lại hiệu quả cao, người được giao nhiệm vụ lập kế hoạch triển khai phải xác nhận với nhà cung cấp vụ (cho thuê phòng hội thảo, ...) trước 2 tháng. Địa điểm tổ chức phải thỏa mãn các điều kiện sau:

- Có phòng hội thảo đủ cho ít nhất 80 người.
- Có đủ các thiết bị phục vụ cho hội thảo: Máy chiếu, hệ thống âm thanh, bàn, ghế.
- Có khả năng cung cấp bữa trưa đảm bảo chất lượng và vệ sinh cho ít nhất 80 người.
- Có hóa đơn đồ để thanh toán (phải có trong hệ thống thanh toán của Honda). Hoặc trong trường hợp địa điểm tổ chức không nằm trong hệ thống thanh toán của Honda thì nhân viên phòng Dịch vụ sẽ chủ động tạo mã trong hệ thống.

Sau khi kế hoạch tổ chức được phê duyệt, người phụ trách phải gửi cho các phòng ban, NCC liên quan (SP, QC, NCC) để họ chuẩn bị nội dung.

### **3.2. Chuẩn bị nội dung:**

Quản lý bộ phận Technical phải có trách nhiệm xúc tiến các thành viên trong nhóm chuẩn bị nội dung cho buổi hội thảo và báo cáo cho trưởng phòng Dịch vụ trước khi chia sẻ cho HEAD. Nội dung trong buổi hội thảo phải có chứa đựng các nội dung sau:

#### **3.2.1. Nội dung của phòng Dịch vụ:**

- Sơ đồ tổ chức bộ phận Technical phòng Dịch vụ cập nhật mới nhất.
- Tổng kết những vấn đề mà HEAD đã đề cập ở lần hội thảo trước.
- Thông tin về tính năng mới, điểm nhận dạng của model mới bán của HVN.
- Thông tin về cách kiểm tra, đánh giá phụ tùng lỗi do điều kiện sử dụng của khách hàng hoặc HEAD làm sai.
- Thông tin về top 5 lỗi lớn của HEAD trong quá trình lắp khiếu nại bảo hành.
- Thông tin về các chiến Dịch xử lý thị trường, triệu hồi (nếu có).
- Thông tin về thời gian bảo hành của những xe HVN đang sản xuất.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b></p>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 4/10

- Thông tin về kiểm tra định kỳ.
- Thông tin khác, ...(nếu có)
- Phát biểu bế mạc buổi hội thảo.

### 3.2.2. Nội dung của phòng Chất lượng.

- Thông tin về những trường hợp phụ tùng hư hỏng do điều kiện sử dụng của khách.
- Thông tin về những trường hợp phụ tùng bị hư hỏng do qui trình tháo lắp, thay thế, điều chỉnh sai của HEAD.
- Thông tin về cách xử lý khắc phục đối với các trường hợp do lỗi chất lượng.
- Thông tin về những trường hợp thiếu thông tin khó khăn trong việc điều tra phân tích.
- Thông tin khác, ...(nếu có).

### 3.2.3. Nội dung của phòng Phụ tùng

- Tổng kết các vấn đề của kỳ hội thảo trước.
- Kết quả bán hàng phụ tùng.
- Các hoạt động thúc đẩy bán hàng phụ tùng.

### Tình trạng khiếu nại.3.2.4. Nội dung của nhà cung cấp (nếu có).

- Các loại sản phẩm của NCC đang cung cấp cho HVN.
- Chức năng, đặc tính của từng loại sản phẩm.
- Hướng dẫn cách sử dụng, bảo trì, bảo dưỡng (nếu có).
- Hiện trạng các lỗi phát sinh do điều kiện sử dụng, biện pháp ngăn ngừa.

Sau khi nhận được nội dung của các bộ phận liên quan ở trên, nhóm Technical tổng hợp kết quả và báo cáo cho trưởng phòng Dịch vụ.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b></p>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 5/10

## Chương 4: Giai đoạn thực hiện

Người phụ trách nhóm Technical phòng Dịch vụ phải phân công nhân viên tham gia các buổi hội thảo với HEAD ở các địa điểm đã nêu trong kế hoạch được trưởng phòng Dịch vụ phê duyệt. Mỗi nhóm theo từng địa điểm tham gia hội thảo phải thỏa mãn các tiêu chí dưới đây:

- Số lượng: Ít nhất 3 người/1 nhóm
- Kinh nghiệm: phải có ít nhất 2 người đã có kinh nghiệm trình bày 1 trong những nội dung của phòng Dịch vụ và ít nhất 1 người có khả năng tổng hợp kết quả của nhóm để báo cáo cho cấp quản lý cao hơn.

### 4. 1. Phần khai mạc

Người được phân công làm trưởng nhóm của phòng Dịch vụ phải có trách nhiệm bao quát toàn bộ hoạt động trong khi tổ chức. Để mở màn cho buổi hội thảo, trưởng nhóm phải giới thiệu cho tất cả những người tham gia biết về:

- Mục đích của buổi hội thảo.
- Thành phần tham dự.
- Nội dung và lịch trình cụ thể (từ khi bắt đầu đến khi kết thúc).
- Những qui định chung trước, trong khi và sau khi kết thúc hội thảo (qui định về sử dụng điện thoại, tập trung lắng nghe và ghi chép, phát biểu đóng góp ý kiến, ...)

### 4. 2. Phần trình bày của các bộ phận tham dự (CS, MAKER, SP, QC)

Theo như nội dung và kế hoạch đã thông báo từ trước cho các bộ phận tham dự, mỗi bộ phận sẽ cử người trình bày nội dung của bộ phận mình. Các thành viên của phòng Dịch vụ phải có trách nhiệm bao quát trong suốt quá trình các hạng mục sau:

- Thời gian trình bày.
- Nội dung trình bày.
- Làm cầu nối, dẫn dắt giữa các phần với nhau, giữa các bộ phận và HEAD.

### 4.3. Phần thông tin, phản ánh của HEAD.

Để có thể thu thập được nhiều thông tin, phản ánh của HEAD, nhân viên phòng Dịch vụ cần giải thích rõ cho các KTT của HEAD hiểu mục đích của công việc này là gì. Những gợi ý của người dẫn dắt hoạt động này cũng rất quan trọng. Nên dựa vào các yếu tố dưới đây để thu thập ý kiến của HEAD.

- Vấn đề bức xúc nhất của các anh (KTT) hiện nay là gì?

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b></p>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 6/10

- Vấn đề khó khăn nhất của các anh hiện nay là gì?
- Theo các anh vấn đề khách hàng bức xúc nhất hiện nay là gì?
- Động cơ xe ga hiện nay có vấn đề gì không?
- Động cơ xe số hiện nay có vấn đề gì không?
- Các anh có gặp khó khăn gì trong việc kiểm tra đánh giá lỗi phụ tùng điện không?
- ...

Trong phần này nhân viên phòng Dịch vụ khách hàng phát cho mỗi một KTT một phiếu thăm dò để thu thập ý kiến của mỗi vấn đề mà các KTT nêu ra trong buổi thảo luận. Sau khi kết thúc thảo luận sẽ thu lại, tổng hợp, lựa chọn vấn đề chất lượng và xúc tiến bộ phận liên quan đưa ra biện pháp đối sách, cải tiến.

#### 4.4. Phần bế mạc

Người được cử làm trưởng nhóm của phòng Dịch vụ phải có trách nhiệm phát biểu bế mạc buổi thảo luận. Nội dung phần bế mạc bao gồm các hạng mục sau:

- Cảm ơn sự tham dự và phần trình bày cũng như đóng góp ý kiến của các KTT của các HEAD, của NCC, của phòng SP, QC.
- Tổng kết số lượng HEAD tham dự, tỷ lệ tham dự, nhắc nhở biện pháp xử lý với các HEAD không tham dự.
- Tổng kết số vấn đề và tỷ lệ đóng góp ý kiến của các HEAD.

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC  <b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 7/10

## **Chương 5: Giai đoạn xúc tiến đối sách và thông tin cho HEAD**

### **5.1. Tổng hợp kết quả thực hiện**

Sau khi kết thúc hội thảo kỹ thuật giữa HVN và HEAD, phụ trách bộ phận Technical phải có trách nhiệm phân công nhân viên tổng hợp các nội dung đã thực hiện trong đợt hội thảo kỹ thuật. Nội dung phải bao gồm các hạng mục sau:

- Lịch trình thực hiện thực tế so với kế hoạch ban đầu đưa ra.
- Số lượng HEAD tham dự và số lượng HEAD không tham dự (nêu rõ tên các HEAD không tham dự).
- Kết quả ghi nhận các vấn đề đóng góp, phản hồi từ các HEAD (Số lượng vấn đề, tỷ lệ, danh sách các vấn đề)
- Lựa chọn đã ghi nhận từ HEAD và đề xuất với cấp quản lý cao hơn để xúc tiến các bộ phận liên quan (CS, QC, SP, MAKER) thực hiện đối sách, cải tiến.

### **5.2. Báo cáo kết quả thực hiện**

Phụ trách bộ phận Technical phải có trách nhiệm phân công nhân viên báo cáo kết quả thực hiện cho cấp quản lý cao hơn và xin chữ ký phê duyệt. Thời gian báo cáo phải trong vòng 1 tháng kể từ ngày kết thúc hội thảo.

### **5.3. Xúc tiến các bộ phận liên quan thực hiện đối sách, cải tiến**

Sau khi cấp quản lý cao hơn phê duyệt đề xuất đã lựa chọn làm vấn đề để xúc tiến các bộ phận liên quan làm đối sách, cải tiến. Phụ trách bộ phận Technical phải có trách nhiệm phân công cho nhân viên theo dõi và xúc tiến tiến độ.

Người được phân công theo dõi và xúc tiến phải tổ chức họp với bộ phận có vấn đề đưa ra lịch trình thực hiện nhằm đạt được kết quả tốt nhất.

### **5.4. Phản hồi kết quả đối sách, cải tiến cho HEAD**

Sau khi nhận được kết quả thực hiện đối sách, cải tiến từ các bộ phận liên quan. Người phụ trách bộ phận Technical phân công nhân viên lập HTI/SN hoặc phản ánh vào nội dung hội thảo kỹ thuật lần tiếp theo.



<b>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</b> <b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 8/10

## **Chương 6: Nguyên tắc bổ sung**

### **6. 1. Ban hành, áp dụng và sửa đổi**

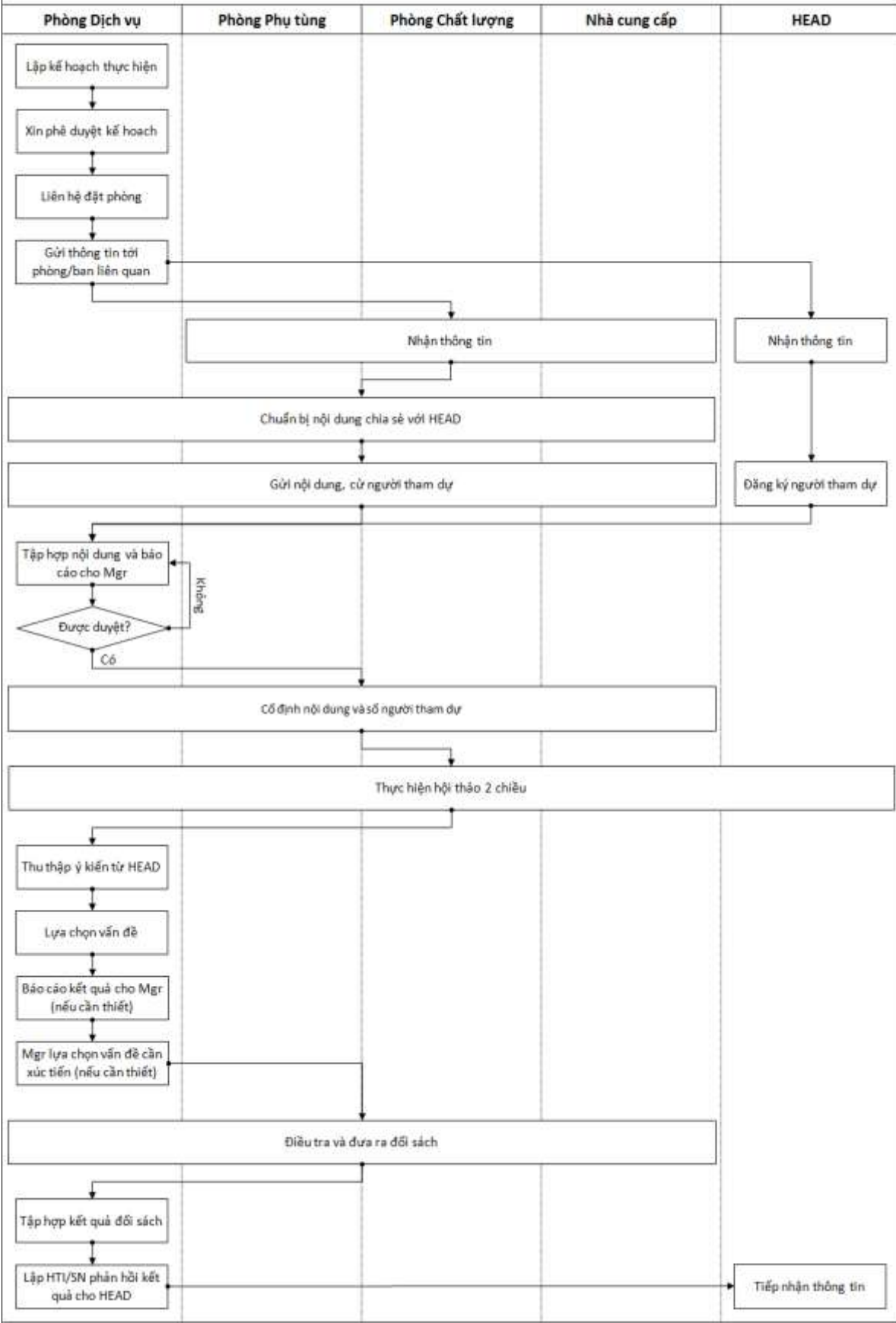
Người chịu trách nhiệm ban hành, áp dụng và sửa đổi hướng dẫn này là trưởng phòng Dịch vụ khách hàng.

### **6. 2 Lưu giữ hồ sơ.**

- (1). Kế hoạch hội thảo kỹ thuật: 5 năm
- (2) Báo cáo tổng kết kết quả thực hiện: 5 năm
- (3) Tài liệu kỹ thuật HTI/SN: 10 năm.

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC  <b>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</b>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 9/10

## LƯU TRÌNH THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT



<div>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</div> <div>THỰC HIỆN HỘI THẢO KỸ THUẬT</div>	Mã số	1001-WCS-2R-04	
	Mã số sửa đổi	00	Trang 10/10

Phụ lục phiên bản.

Ngày tháng năm thực hiện và ban hành sửa đổi			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
0	Ngày ban hành	Ngày 7 tháng 8 năm 2017	Lập mới	Quân	Son	Hiền
	Ngày áp dụng	Ngày    tháng    năm 2017				