

Mã số: 1702-WCS-2R-03

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC  
**HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC**

PHÒNG DỊCH VỤ  
**CÔNG TY HONDA VIỆT NAM**

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 02/26

## Lời giới thiệu

### Mục đích

Hướng dẫn này dựa vào **HVQS-F-1702 (Xử lý thông tin chất lượng thị trường)** nhằm giúp cho nhà sản xuất cũng như các bộ phận liên quan sớm thu thập, xử lý được những thông tin về mặt chất lượng một cách nhanh chóng, triển khai đồng bộ thông tin chất lượng thị trường nhằm đưa ra các hành động xử lý nhanh chóng và thích hợp cho khách hàng.

### Phạm vi áp dụng

Tài liệu này được thiết lập dùng cho những nhân viên của bộ phận Dịch Vụ để hướng dẫn những nhân viên này cách lập báo cáo QIC. Tài liệu hướng dẫn này giới thiệu những khái niệm cơ bản cho việc lập báo cáo QIC.

Sử dụng tài liệu này chung với tài liệu “Hướng dẫn các hoạt động Dịch Vụ” (không đính kèm theo tài liệu này đã được giải thích trong phần các hoạt động chung nhất của QIC trong phần 7 của tài liệu).

Để biết được chi tiết của từng trình tự, hãy tham khảo trong tài liệu “Hướng dẫn các hoạt động báo cáo QIC” được phát hành cho từng dòng sản phẩm.

Tài liệu này sẽ được cải tiến và cập nhật liên tục cùng với những thay đổi và cập nhật về trình tự các hoạt động, các yêu cầu báo cáo, v.v. Dựa trên những cải tiến tương lai, bộ phận phát hành nên cải thiện và phổ biến những thay đổi phù hợp với tất cả nhân viên dịch vụ liên quan đến tiến trình lập báo cáo QIC.

Honda Việt Nam

Phòng Dịch vụ Khách hàng.

.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 03/26

## Nội dung

1. Giới thiệu chung .....	05
2. Những yêu cầu của bảng báo cáo .....	07
3. Trình tự lập báo cáo .....	08
3.1.Quản lý thông tin của bảng báo cáo QIC .....	09
3.2.Những thông tin của vấn đề QIC .....	14
4. Mẫu báo cáo QIC .....	19
5. Trang bổ sung cho báo cáo QIC .....	19
6. Các mẫu báo cáo khác dùng trong QIC .....	19
7. Ví dụ cụ thể đối với mẫu báo cáo QIC .....	19
8. Hướng dẫn gửi, lưu và cập nhật QIC .....	19
9. Phụ lục quản lý các phiên bản .....	26

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 04/26

## Các thuật ngữ:

Honda	Công ty Honda Motor, những sản phẩm mang thương hiệu Honda và các dịch vụ của Honda.
CSO	Tất cả các hoạt động của bộ phận dịch vụ khách hàng. Bộ phận dịch vụ khách hàng của công ty Honda Motor
Người phát hành Bộ phận phát hành	Bộ phận Dịch Vụ của những nhà cung cấp hay nhà sản xuất chịu trách nhiệm phục vụ những sản phẩm đã cung cấp trong lãnh thổ của mình.
EQ	Chức năng là quản lý chất lượng thị trường. Những hoạt động của bộ phận này là chịu trách nhiệm về việc quản lý những thông tin về khiếu nại của thị trường, điều tra và đưa ra đối sách.
QIC	Những cải tiến chất lượng hợp lý dành cho những phụ tùng đang sản xuất
WHM	Phòng Dịch Vụ công ty Wuyang Honda Motor
ASH	Phòng Dịch Vụ công ty Asian Honda Motor
MQAD	Bộ phận đảm bảo chất lượng Honda Motor
QIS	Kết quả điều tra và cải tiến chất lượng thị trường
HVN	Nhà máy Honda Việt Nam
HOS – Tech	Công ty Honda Nhật Bản – Phòng Dịch Vụ bộ phận kỹ thuật
Kss (QIC)	Nhà máy Kumamoto – Bộ phận quản lý chất lượng

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 05/26

## 1.GIỚI THIỆU CHUNG:

Khi một vấn đề về chất lượng sản phẩm xảy ra trên thị trường, điều này sẽ rất cần thiết để tập hợp thông tin một cách chính xác, cô đọng về vấn đề đó, sau đó thông báo về cho bộ phận liên quan để vấn đề trên có thể điều tra tại nhà máy nơi vấn đề phát sinh, lập đối sách và cải tiến sản phẩm. Cuối cùng, hiệu quả của việc thực hiện đầy đủ các trình tự có thể là sẽ khôi phục lại lòng tin của khách đối với Honda, đó chính là sản phẩm và dịch vụ.

Thông tin về những vấn đề thị trường đặc biệt nên hợp với trình tự những hướng dẫn:

- Phải ở trạng thái sẵn sàng nhanh nhất có thể.
- Phải dựa trên việc nắm bắt chính xác vấn đề:

Nguyên tắc “3 thật”:

- Hiện trường thật (thông tin dựa vào vị trí địa lý thực tế của nơi phát sinh)
- Hiện vật thật/Sản phẩm thật (những bộ phận liên quan thực sự)
- Tính chất xác thật (nơi phát sinh thực sự của vấn đề, không nên dựa vào sự suy đoán hoặc phán đoán)

- Phải chỉ ra những phần quan trọng của vấn đề.
- Phải trình bày rõ ràng và dễ hiểu.

### 1.1.Hành động nhanh chóng:

Những thông tin đầu tiên là rất quan trọng. Vấn đề được phát hiện nhanh chóng nào thì việc đánh giá và đưa ra đối sách cũng như biện pháp giải quyết nhanh chóng đó, điều đó là cần thiết để giảm thiểu những nguy cơ tiềm ẩn.

### 1.2.Độ chính xác:

Những thông tin này không nên dựa trên việc phỏng đoán, cảm tưởng hoặc tưởng tượng ra mà phải dựa trên nguyên tắc “3 thật” về hiện trường thật, hiện vật thật và tính xác thật của vấn đề.

Điều đó có nghĩa là chúng ta sẽ phải nghiên cứu vấn đề tại nơi mà vấn đề phát sinh và với chính sản phẩm của vấn đề phát sinh.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 06/26

Chúng ta nên đưa ra những lời giải giảng rõ ràng và chi tiết. Việc sử dụng những bản vẽ, tranh ảnh và dữ liệu video được khuyến khích dùng để người phát hành và người đọc hiểu một rõ ràng và dễ dàng hơn. Những thông tin được cung cấp càng chính xác thì vấn đề sẽ được phân tích càng dễ dàng và sẽ nhanh chóng tìm ra được giải pháp.

Mô tả tất cả các điều kiện cũng như những yếu tố ảnh hưởng và liên quan trực tiếp đến vấn đề.

Tất cả những phụ tùng liên quan hoặc những phụ tùng được lắp ráp chung đều phải được gửi về nhà máy để tiến hành điều tra, những phụ tùng cấu thành sẽ được gửi nếu đó là sự cần thiết.

Những thông tin nên rõ ràng và không nên trừu tượng.

### 1.3.Trình bày những thông tin quan trọng liên quan đến vấn đề:

Cung cấp cho những ai nhận và tiến hành lập báo cáo QIC những ý niệm về tính nghiêm trọng và tính ưu tiên của những vấn đề đặc biệt, chúng ta sẽ phải cung cấp những bằng chứng cô đọng thể hiện được vấn đề. Suy xét về lịch sử của vấn đề, về mức độ nghiêm trọng mà nó tác động đến từng đơn vị sản phẩm, giá cả của việc sửa chữa và tính chất nghiêm trọng mà trong đó khách hàng, nhà kinh doanh và nhà cung cấp cần xem xét vấn đề. Danh tiếng Honda về việc cung cấp đối sách nhanh chóng và những hành động đều phụ thuộc vào những thông tin đó.

### 1.4.Những thông tin số:

Những thông tin này phải được nhận thức và phải được chi tiết hóa, sử dụng đầy đủ các phương pháp phân tích thống kê trong việc mô tả vấn đề.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 07/26

## 2.NHỮNG YÊU CẦU CỦA VIỆC LẬP BÁO CÁO

Những yêu cầu sau phải được áp dụng để hiệu quả tối đa hiệu lực của bảng báo cáo QIC và ngăn chặn những nhầm lẫn.

### 2.1.Mẫu báo cáo:

Bảng báo cáo phải được viết bằng tiếng Anh (đối với báo cáo QIC) trên mẫu file máy tính đã được chỉ rõ bởi CSO. Nếu máy tính không có sẵn thì bảng báo cáo viết tay cũng được chấp nhận trong trường hợp là bảng báo cáo được viết bằng tiếng Anh dưới dạng chữ in hoa.

### 2.2.Cung cấp bằng chứng:

Những hình ảnh, những mô phỏng, dữ liệu dạng video hoặc âm thanh nên được cung cấp kèm theo với bảng báo cáo QIC để làm trong sáng, rõ ràng về vấn đề như nơi phát sinh, những bộ phận liên quan, v.v

Tất cả những hình ảnh, âm thanh, mô phỏng, dữ liệu video v.v nên được đánh số rõ ràng và phù hợp với số QIC.

### 2.3.Gửi đi:

Để ngăn chặn việc trao đổi không cần thiết cũng như việc trì hoãn sự lưu thông của thông tin, và chắc chắn rằng bảng báo cáo có địa chỉ chính xác đến từng cá nhân và bộ phận.

Nói chung là Phòng ban hoặc Bộ phận phát hành QIC gửi bảng báo cáo QIC đến bộ phận EQ đối với những vấn đề ảnh hưởng đến nhà sản xuất trong nước và gửi đến Bộ phận Dịch Vụ của những nước mà sản phẩm đó được nhập khẩu để sản xuất.

Tham khảo Danh sách những chú ý của báo cáo QIC được liệt kê trong quyển “Hướng dẫn hoạt động báo cáo QIC”.

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC <b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 08/26

### 3. TRÌNH TỰ CỦA VIỆC LẬP BÁO CÁO:

#### 3.1. Quản lý thông tin của bảng báo cáo:

QIC Report Identification		<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> <b>2      HVN      2010      00      00</b> </div>				Page :	1/1
ATTN	Date						
ATTN	Model Name						
	Model Code						
	Model Year						
	Evaluation					Grade	
	Country of Occurrence		Customer Evaluation				
			Dealer Repair Evaluation				
	Issued by		Responsible Person			Rank	
			Manager's Signature				
	Received by		Responsible Person				
			Manager's Signature				

#### 3.1.1. Đánh số bảng báo cáo QIC:

Những ký tự, con số đặc biệt duy nhất được dùng cho mỗi một bảng báo cáo QIC.

Các ký tự này được tham khảo cho tất cả những gì liên quan đến từng vấn đề cụ thể cho toàn bảng báo cáo QIC.



<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 09/26

2 XX 2010 001 – 00

→ Số đầu tiên sẽ được đánh số là 00. Tất cả những bảng báo cáo như thông tin thêm vào hoặc là những bảng sửa lại (hoặc những VIN bị ảnh hưởng, thông tin chi tiết thêm vào, viết lại theo yêu cầu của Bộ phận Dịch Vụ Xuất khẩu (hoặc là QC cho những vấn đề tác động bởi những sản phẩm sản xuất trong nước) v.v) được xác định bởi 2 ký tự và đánh số liên tiếp nhau như 01, 02, v.v

Lý do cho những thông tin thêm vào hoặc là những bảng sửa lại sẽ được mô tả trong phần “Những thông tin riêng biệt” của bảng báo cáo

→ 001 là số thứ tự phát hành cho tất cả các bảng báo cáo QIC, bộ phận phát hành sẽ đánh số bắt đầu từ số 001 hằng năm.

Bảng báo cáo sẽ đến số 999 và nếu vượt quá thì dùng 4 ký tự

→ 2010 là năm phát hành bảng báo cáo QIC.

→ Khoảng trống này chỉ ra nơi phát hành QIC và phải áp dụng “Mã số nơi phát hành QIC” (tham khảo “Danh sách mã số những nơi phát hành QIC” được phát hành riêng).

→ 2 chỉ định đó là sản phẩm xe máy, 4 là sản phẩm xe ô tô và 6 là sản phẩm động lực.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 10/26

QIC Report Identification		2	HVN	2005	00	00	Page : 2 1/1
TO	ATTN	Date	4				
CC	ATTN	Model Name					
		Model Code	5				
	3	Model Year					
		Evaluation				Grade	
		Country of Occurrence		Customer Evaluation			
				Dealer Repair Evaluation			
		Issued by	6	Responsible Person		Rank	
				Manager's Signature			
		Received by		Responsible Person			
				Manager's Signature			

### 3.1.2.Đánh số trang:

Số trang: khi có thêm vào một số trang để cung cấp thông tin tham khảo thì số trang được đánh số như sau: 1/4; 2/4; 3/4; 4/4 v.v. Và luôn luôn ghi số QIC trên mỗi trang được thêm vào.

### 3.1.3.Nơi nhận và những bộ phận liên quan:

Tham khảo Danh sách những bộ phận liên quan đến bảng báo cáo QIC trong cuốn “Hướng dẫn hoạt động báo cáo QIC”

### 3.1.4.Ngày tháng:

Kiểu viết ngày tháng được dùng theo mẫu: dd/mmm/yyyy

Ví dụ: 02/Jan/2005

### 3.1.5.Tên đời xe/Mã số đời xe/Năm sản xuất của đời xe:

Những tên riêng như tên đời xe, mã số đời xe, năm sản xuất của đời xe đó phải phù hợp với “Danh sách đời xe của QIC” được phát hành riêng.

Một mã số đời xe và một năm sản xuất của đời xe đó nên được ghi trên một bảng báo cáo như là một quy tắc chung nhưng những cái bao gồm sẽ được làm tương tự như đối với sản phẩm xe máy hoặc sản phẩm máy động lực.

### 3.1.6.Quốc gia:

Vấn đề QIC phát sinh tại quốc gia nào.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 11/26

Vấn đề QIC phát sinh tại quốc gia nào.

QIC Report Identification		<b>2</b>	<b>HVN</b>	<b>2005</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	Page : 1/1
TO	ATTN	Date					
CC	ATTN	Model Name					
		Model Code					
		Model Year					
		Evaluation				Grade	
		Country of Occurrence		Customer Evaluation			
				Dealer Repair Evaluation			
		Issued by	<b>6</b>	Responsible Person	<b>8</b>	Rank	
		Received by	<b>7</b>	Responsible Person	<b>9</b>		
				Manager's Signature			

3.1.7. Bộ phận phát hành báo cáo QIC

3.1.8. Bộ phận nhận báo cáo QIC

3.1.9. Người chịu trách nhiệm chính:

Tên của người tại bộ phận phát hành nơi mà người đó chịu trách nhiệm chuẩn bị bảng báo cáo và có thể sẽ liên lạc nếu có yêu cầu về những thông tin cần thiết khác.

3.1.10. Chữ ký Trưởng phòng:

Đối với những báo cáo trên máy tính, nên ghi tên của Trưởng phòng vào vị trí để thể hiện rằng báo cáo này đã được chấp nhận.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 12/26

Evaluation				Grade
Country of Occurrence		Customer Evaluation		<b>II</b>
		Dealer Repair Evaluation		<b>I</b>
Issued by		Responsible Person		Rank
		Manager's Signature		<b>m</b>
Received by		Responsible Person		
		Manager's Signature		

### 3.1.11.Đánh giá của khách hàng:

Vấn đề xảy ra theo đánh giá của khách hàng:

<b>1</b>	Khách hàng không quan tâm, không cần phải sửa chữa hoặc là không biết ngay cả khi vấn đề có xảy ra.
<b>2</b>	Khách hàng chỉ ra vấn đề và yêu cầu sửa chữa nhưng cảm thấy rằng việc sửa chữa là không cần phải làm khẩn cấp.
<b>3</b>	Khách hàng yêu cầu việc sửa chữa phải tiến hành khẩn cấp vấn đề.
<b>4</b>	Hàng loạt các vấn đề liên tiếp xảy ra mà theo đó khách hàng không thể hài lòng với việc chỉ sửa chữa mà thôi.

### 3.1.12.Đánh giá của cửa hàng nơi sửa chữa:

Mức độ khó của vấn đề trong việc phân tích hoặc sửa chữa:

<b>1</b>	Sửa chữa dễ dàng. Không cần phân tích nguyên nhân.
<b>2</b>	Việc phân tích và sửa chữa dễ dàng.
<b>3</b>	Khó trong việc phân tích và sửa chữa.
<b>4</b>	Không thể phân tích và sửa chữa.

### 3.1.13.Phân loại xếp hạng:

Phân loại vấn đề phù hợp với mức độ nghiêm trọng của vấn đề bằng cách phân loại xếp hạng. Phân loại xếp hạng theo cấp độ “A”, “B”, “C” được chỉ định bởi người (bộ phận) phát hành.(tham khảo thêm tài liệu “QIC Reporting Manual” để biết chi tiết).

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 13/26

**Loại A:** vấn đề nghiêm trọng mà yêu cầu phải hành động ngay lập tức

- Những vấn đề liên quan đến tình trạng sử dụng trọng yếu
- Những thông tin liên quan đến thương tật vật lý và tai nạn.
- Những thông tin liên quan đến việc cháy nổ.
- Những thông tin liên quan đến khởi động đột ngột hoặc tăng tốc.
- Những thông tin liên quan đến phanh không an toàn hoặc không thể điều khiển tay lái.
- Đặc điểm của sản phẩm không hợp với một số quy tắc.
- Nguyên nhân vấn đề liên quan tiêu cực tác động đến việc kinh doanh:
- Những yêu cầu chính thức từ Trưởng phòng với những thông tin được chỉ định về việc khách hàng hủy bỏ hoặc giảm tốc độ bán lẻ.
- Một số lượng lớn các sản phẩm động lực bị mất đi các chức năng cơ bản.

**Loại B:** vấn đề nghiêm trọng mà yêu cầu cần phải hành động

- Những vấn đề liên quan đến tình trạng an toàn sử dụng
- Những vấn đề liên quan đến những nguyên nhân như thương tật vật lý, tai nạn, cháy nổ
- Đặc điểm của sản phẩm không hợp với một số quy tắc.
- Nguyên nhân vấn đề liên quan tiêu cực tác động đến việc kinh doanh:
- Bất kỳ thông tin tiêu cực nào về công ty hoặc sản phẩm mà có nguy cơ sẽ được các phương tiện thông tin đại chúng như báo đài, internet, v.v
- Một số lượng lớn các sản phẩm động lực bị mất đi các chức năng cơ bản.
- Một số lượng lớn các khiếu nại của khách hàng.

**Loại C:** vấn đề chung chung cần phải được cải tiến

- Những vấn đề ngoài phạm vi của loại A và loại B.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS- <u>2R</u> -03	
	Số sửa đổi	11	Trang 14/26

### 3.2.Những thông tin của vấn đề QIC:

Title		1		5
Symptoms	Symptom Code	3		
2				
Diagnosis				
4				

#### 3.2.1.Tiêu đề:

Tiêu đề càng ngắn gọn càng tốt. Tiêu đề nên bao gồm tên của phụ tùng đầu tiên, theo sau là những mô tả hiện tượng như là “Crankshaft fractured”

#### 3.2.2.Dấu hiệu hoặc triệu chứng:

Vấn đề gì, xảy ra khi nào, xảy ra như thế nào trong tình huống nào và hậu quả là gì. Những diễn giải chi tiết phù hợp theo trình tự vấn đề đã xảy ra, nghĩa là: “Loud noise from left side of engine, followed by loss of power”. Đề cập đến bất kỳ tai nạn hoặc vấn đề gì kế tiếp xảy ra đối với những dấu hiệu hoặc triệu chứng thực tế.

#### 3.2.3.Mã số của vấn đề:

Áp dụng mã số vấn đề. Tham khảo sách Hướng dẫn hoạt động bảo hành Honda.

#### 3.2.4.Phân tích:

Mô tả kết quả phân tích của nơi phát hành hoặc của nhân viên kỹ thuật cửa hàng theo trình tự của hiện tượng: Chỉ những sự thật mới được đề cập đến, cái gì bị hư hỏng, nguy hiểm hoặc xảy ra?

#### 3.2.5.Hình ảnh:

Hình ảnh hoặc minh họa rõ ràng để chỉ ra được chính xác nơi xảy ra vấn đề và phải được trình bày trên bảng báo cáo QIC.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 15/26

Đây là những thông tin quan trọng đặc thù cho những ai sẽ nhận bằng copy của báo cáo nhưng không thể truy suất được những phụ tùng được gọi bởi nơi phát hành.

Suspected Cause	Defect Code	6
7		
Temporary Treatment and Effect/Result	LON	
8		
Specific Information:		
9		

### 3.2.6.Nguyên nhân khả nghi:

Mô tả những nguyên nhân khả nghi hoặc phỏng đoán của vấn đề và lý do của những nghi ngờ hoặc phỏng đoán đó.

Tập trung vào nguyên nhân chính và không tập trung vào nguyên nhân trực tiếp.

Điều đó là thực sự quan trọng nếu đánh giá khách quan và dựa trên nguyên tắc “3-Thật”

### 3.2.7.Mã số hư hỏng:

Nên ghi rõ mã số hư hỏng khi nguyên nhân đã rõ ràng. Tham khảo cuốn Hướng dẫn hoạt động bảo hành Honda.

### 3.2.8.Biện pháp xử lý tạm thời và Kết quả:

Mô tả cái gì đã xảy ra bởi khách hàng hoặc cửa hàng để có biện pháp đối với vấn đề đó.

Nêu rõ ra bất kỳ vấn đề gì dù là kết quả tạm thời hoặc lâu dài.

### 3.2.9.Những thông tin đặc trưng:

Bất kỳ thông tin bổ sung nào cũng nên chứng minh tính hữu dụng trong việc phân tích vấn đề hoặc thiết lập biện pháp giải quyết nếu cần thiết.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 16/26

Occurrence Statistics								Sales a
Month/Week/Date		j						Distribu
Customer Contacts / Warranty		k						Total R
Claims								

### 3.2.10.Số trường hợp mà vấn đề phát sinh:

Tần suất . Khoảng thời gian diễn ra tùy thuộc vào quá trình lịch sử của vấn đề và tần suất vấn đề phát sinh. Sự phát triển nhanh chóng của vấn đề và những vấn đề gần đây nên được báo cáo hằng ngày hoặc hằng tuần hơn là hằng tháng. Hay nói một cách khác, đối với những vấn đề cũ hoặc lâu dài thì báo cáo hằng tháng thì sẽ phù hợp.

### 3.2.11.Sự kiện:

Sử dụng hoặc là số lượng khách hàng liên lạc hoặc là số lượng khiếu nại bảo hành nhận được. Số liệu phải được chỉ định sử dụng.

Khung thời gian trong quá trình điều tra vấn đề:

Hằng ngày: 01 May, 02 May, 03 May, ...

Hằng tuần: May 1W, May 2W, May 3W, ...

Hằng tháng: Jan, Fer, Mar, ...



<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 17/26

Sales and Registration Number of the affected model	
Distributor Unit Sales	<b>l</b>
Total Registration	<b>m</b>

### 3.2.12. Số lượng sản phẩm được bán:

Nêu ra số lượng sản phẩm bị ảnh hưởng (mã số đời xe, sản xuất đời xe) được nhà sản xuất cung cấp cho cửa hàng từ lúc giới thiệu.

### 3.2.13. Tổng số đăng ký:

Nêu ra số lượng những sản phẩm bị ảnh hưởng đã cung cấp cho khách hàng từ lúc giới thiệu. Thông tin này có thể dựa trên số lượng đăng ký bảo hành.

Những dữ liệu này cần thiết để xác định tỷ lệ phần trăm sản phẩm bị ảnh hưởng.

Thông tin về những xe bị ảnh hưởng của báo cáo QIC:

Liệt kê những thông tin về đời xe bị ảnh hưởng. Nếu không đủ chỗ để ghi, có thể sử dụng thêm những trang bổ sung.

Individual Model Information					
Warranty Registration	Occurrence	Information received	QIC Control Date	Production Line off Date	Mileage (km)
<b>n</b>	<b>o</b>	<b>p</b>	<b>q</b>	<b>r</b>	<b>s</b>

3.2.14. Đăng ký bảo hành: Ngày đăng ký bảo hành hoặc là ngày mua.

3.2.15. Sự cố: Ngày khi mà sự cố đã xảy ra.

3.2.16. Ngày nhận thông tin: Ngày thông tin được phản hồi cho người phát hành QIC.

3.2.17. Ngày quản lý QIC: Ngày quyết định phát hành bằng báo cáo QIC này.

3.2.18. Ngày sản xuất: Ngày sản xuất được xuất xưởng khỏi nhà máy sản xuất

3.2.19. Quãng đường: Số km đã được sử dụng

Information received	QIC Control Date	Production Line off Date	Mileage (km)	VIN / Frame No.	Engine No	Dealer Code
				<b>t</b>	<b>u</b>	<b>v</b>

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 18/26

3.2.20.Số khung (số VIN): Đối với sản phẩm động cơ, ghi nhận số khung trừ khi chỉ có động cơ mà thôi, trong trường hợp đó số máy sẽ được ghi vào ô này.

3.2.21.Số máy: Số máy và số quản lý của sản phẩm (nếu chỉ là sản phẩm động lực, không ghi gì vào ô này)

3.2.22.Mã số cửa hàng: Mã số cửa hàng của các đối tác mà nơi đó hiện tượng được phân tích và sửa chữa.

Affected Parts and Parts Call-in Information		Affected Parts Availability					Affected Part Number	Stock	B/O Ttl	Consumption
		I	II	III	IV	V				
VIN / Frame No	Remarks						<b>z</b>	<b>aa</b>	<b>bb</b>	<b>cc</b>
<b>w</b>	<b>x</b>			<b>y</b>			Affected Parts Attention			
							<b>dd</b>			

3.2.23.Số khung (số VIN): Thông tin về số khung của những sản phẩm được thay thế bảo hành hoặc sửa chữa.

3.2.24.Ghi chú: Những thông tin cần thiết đối với những sản phẩm được sửa chữa.

3.2.25.Số lượng phụ tùng hỏng nhận được: Những thông tin liên quan đến số lượng phụ tùng hỏng được gửi về nơi sản xuất để tiến hành điều tra

3.2.26.Mã số phụ tùng bị ảnh hưởng: Liệt kê tất cả những thông tin liên quan đến những phụ tùng bị ảnh hưởng. Nếu không đủ chỗ để ghi thì dùng thêm trang bổ sung.

Liệt kê mã số phụ tùng liên quan đến hoặc ảnh hưởng đến vấn đề.

3.2.26.1Tồn kho: Cung cấp số lượng tồn kho của tất cả những phụ tùng tồn tại tại nhà cung cấp căn cứ vào số báo cáo QIC.

3.2.26.2.B/O Ttl: Nêu ra số lượng đơn đặt hàng (nhưng chưa giao hàng) đối với nhà cung cấp, nếu thích hợp

3.2.26.3.Sự tiêu thụ: Mức độ tiêu thụ của phụ tùng.

AMC: mức độ tiêu thụ trung bình hằng tháng.

6MAC: mức độ tiêu thụ trung bình hằng tháng tích lũy.

3.2.26.4.Thông tin liên quan đến phụ tùng: Những lưu ý liên quan đến những phụ tùng hỏng nhận được.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 19/26

#### **4.MẪU BÁO CÁO QIC:** Trang 22

#### **5.Những trang bổ sung của các báo cáo QIC:** Trang 23

Trang bổ sung này được dùng trong những trường hợp các báo cáo QIC quá dài cần thêm những trang để cung cấp thêm thông tin đối với những người nhận báo cáo.

#### **6.Mẫu thông tin kỹ thuật của Honda Việt Nam:** Trang 24

Mẫu báo cáo này được dùng trong trường hợp HVN cần thông tin đến hệ thống cửa hàng của HVN về một vấn đề kỹ thuật để ngăn chặn những vấn đề có thể phát sinh trên thị trường trong một tương lai gần.

#### **7. Ví dụ cụ thể đối với mẫu báo cáo QIC:** Trang 22

Khi nhận được thông tin về chất lượng của sản phẩm HVN, tất cả các tiến trình được tiến hành theo sơ đồ này.

#### **8. Hướng dẫn gửi, lưu và cập nhật QIC.**

##### **8.1 Hướng dẫn gửi QIC.**

##### **8.1.1.Đối với QIC xuất khẩu:**

QIC xuất khẩu được phát hành bởi các Genpo nhập khẩu xe của Honda Việt Nam thông qua hệ thống thông tin chất lượng thị trường toàn cầu. Hàng ngày cập nhật hệ thống thông tin chất lượng toàn cầu để cập nhật các QIC từ các Genpo (dưới dạng file mềm PDF và Excel). Sau đó gửi các QIC này tới Phòng Quản Lý Chất Lượng để điều tra nguyên nhân. Hình thức gửi: gửi file mềm thông qua hệ thống email nội bộ của công ty.

##### **8.1.2. Đối với QIC nội địa:**

QIC nội địa được phát hành bởi Phòng Dịch Vụ Công ty Honda Việt Nam. Phê duyệt QIC và đóng dấu bảo mật. Gửi QIC dưới dạng file mềm tới Phòng Quản Lý Chất Lượng Công ty Honda Việt Nam qua hệ thống email nội bộ của công ty.

##### **8.2 Hướng dẫn lưu QIC.**

##### **8.2.1. Đối với QIC xuất khẩu:**

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 20/26

QIC xuất khẩu cập nhật từ hệ thống thông tin chất lượng toàn cầu được lưu vào hệ thống server nội bộ hàng tuần dưới dạng file mềm.

Đường dẫn vào thư mục lưu trong server:

<\\hvnfilesvr01\MCCS\Technical Section\02.QIC export>

### 8.2.2. Đối với QIC nội địa:

QIC nội địa lưu được vào hệ thống server nội bộ hàng tuần dưới dạng file mềm và bản cứng phê duyệt vào kẹp file.

Đường dẫn vào thư mục lưu trong server:

<\\hvnfilesvr01\MCCS\Technical Section\02.QIC Domestic>

### 8.3 Hướng dẫn cập nhật QIC.

Cập nhật các thông tin QIC vào một file mềm bao gồm các thông tin cơ bản: Số QIC, nội dung QIC, cấp độ, thị trường, đời xe, mã số hiện tượng, mã số phụ tùng, tên phụ tùng, ngày xảy ra sự cố, ngày nhận thông tin sự cố, ngày phát hành QIC, ngày phát hành QIS, số TI/CL or HTI/Service News, ngày phát hành TI/CL or HTI/Service News.

(Thông tin kỹ thuật TI/CL là thông tin kỹ thuật phát hành tới các Genpo là đơn vị nhập khẩu xe máy Honda Việt Nam, để hướng dẫn xử lý thị trường tại nơi nhập khẩu. Mỗi QIS phát hành, thì sẽ phát hành một thông tin kỹ thuật. HTI/Service News là thông tin kỹ thuật/dịch vụ được phát hành tới HEAD, các thông tin này được xem xét phát hành khi cần thiết vì đã được hướng dẫn và trả lời báo cáo kỹ thuật từ HEAD qua hệ thống DCS hàng ngày).

Nhập thông tin QIC:

+ Nhận dữ liệu:

Nội dung chi tiết của QIC sẽ được gửi bởi người phát hàng qua hệ thống email nội bộ Lotus. Định dạng file QIC là file excel hoặc PDF.



<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 21/26

+ Nhập dữ liệu:

- Mở file QIC và file quản lý.
- Sao chép dữ liệu từ QIC sang file quản lý với các thông tin cơ bản nêu trên
- Nhập dữ liệu khác: ngày nghỉ (trước khi phát hành QIC).
- Lưu file.

Mẫu file cập nhật thông tin QIC, file này được quy định lưu trong server nội bộ của Công Ty Honda Việt Nam hàng tuần. Không quy định phê duyệt nhưng phải có sự kiểm tra của người quản lý trực tiếp trước khi đưa lên server hàng tuần.

Đường dẫn vào thư mục lưu trong server:

<\\hvnfilesvr01\MCCS\Technical Section\11.Management>

No	QIC Name	QIC Title	Rank	Market	Model	Symptom code	Part code	Part name	QIC Issued by	QIC Occurrence date	QIC Issued date on ECHO	QIS issue date on ECHO (EQ)	HWN's Holidays between QIS issued and TI/CL issue date	
1	2H9K2013058-00	Rear shock absorber does not work (bourse)	B	Japan	LEAD125	32	52400-K12-90L	CUSHION ASSY, REAR	Ayano Sato	7/1/2013	7/5/2013	7/28/2014		HVN
2	2H9K2013095-00	Rattling sound from the back (When moving vehicle)	C	Japan	LEAD125	42	23430-K12-900	GEAR COMP, FBIAL	Ayano Sato	7/23/2013	7/25/2013	11/15/2013	1	HVN
3	2H9K2013096-00	Inner box lid is difficult to open	C	Japan	LEAD125	79	81141-K12-9802B	LID, INNER BOX YR303M	Ayano Sato	7/23/2013	7/25/2013	11/26/2013	0	HVN
4	2H9K2013102-00	Tailight does not turn on	A	Japan	LEAD125	32	33700-K12-90L	LIGHT ASSY, RR COMB	Ayano Sato	8/1/2013	8/5/2013	7/3/2014		HVN
5	2H9K2013118-00	Abnormal sound from final reduction case	C	Japan	LEAD125	42	23265-K27-V00	RACE SET, DRIVEN	Ayano Sato	8/6/2013	8/9/2013	10/31/2013	1	HVN
6	2A9H2013236-00	Right Mirror could not install - Hole diameter of adapter bolt 10mm. over spec.	B	Thailand	SH150	X	90803-KTW -9000	BOLT, ADPT 10MM	Girdanant Akkanant	7/8/2013	8/14/2013	1/16/2014	1	HVN
7	2H9K2013115-00	Deformation of front handlebar cover tab	C	Japan	LEAD125	2	53205-K12-9802B	COVER, HANDLE FR YR303M	Ayano Sato	8/9/2013	8/22/2013	10/24/2013	2	HVN

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 22/26

Mẫu báo cáo QIC phát

QIC Report Identification				2	HVN	2016	132	00	Page	1																																												
TO		ATTN		Date		03-Jun-16																																																
HVN MC MQ		Mr. T. Hidaka		Model Name		ACA125CBFG																																																
CC		ATTN		Model Code		JF63																																																
ASH MC Service		Mr. Prasert V.		Model Year		2015																																																
TH-QPM		Mr. H. Kumagai / Mr. Boonyuen E.																																																				
HRS-T		Mr. H. Tsukamoto																																																				
HRS-V		Mr. M. Yakushiji																																																				
MC-Sv		Mr. T. Matsubara																																																				
A-QIC		Mr. R. Moriyama																																																				
				Country of Occurrence		Vietnam		Customer Evaluation		Grade																																												
				Issued by		HVN-CS Dept.		Dealer Repair Evaluation		2																																												
				Received by		HVN (QC)		Responsible Person		3																																												
								Manager's Signature		Rank																																												
								Manager's Signature		B																																												
<p><b>Title</b> Engine hard to start</p> <p><b>Symptoms</b> [Customer's claim] Customer complained that engine hard to start, and sometimes engine stalled at idling.</p> <p><b>Diagnosis</b> [Dealer's first inspection] Chief mechanic checked and confirmed as customer complained. Checking tappet clearance, spark plug and compression pressure, no abnormality was found. Checking idling speed was 1300rpm. Adjusted the idle air screw, but idling speed did not change. Replacement the throttle body, the idling speed reached the standard value and idling stop system began to operate. The affected vehicle was not subjected to any repair work or replacement before.</p> <p><b>Suspected Cause</b> Unknown</p> <p><b>Temporary Treatment and Effect/Result</b> LON 311132 - BODY ASSY., THROTTLE - 0.9 This problem was treated by replacement BODY ASSY., THROTTLE.</p> <p><b>Specific Information</b> This part was supplied by marker MITSUBA &amp; assembled for ACA125CBFG model.</p>																																																						
<p><b>Occurrence Statistics</b></p> <table border="1"> <tr> <th>Month/Week/Date</th> <th>Jan</th> <th>Feb</th> <th>Mar</th> <th>Apr</th> <th>May</th> <th>Jun</th> </tr> <tr> <td>Customer Contacts / Warranty</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </table> <p><b>Sales and Registration Number of the affected model</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Distributor Unit Sales</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total Registration</td> <td>140,481 (Apr-16)</td> </tr> </table>											Month/Week/Date	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Customer Contacts / Warranty	0	0	0	0	1	0	Distributor Unit Sales		Total Registration	140,481 (Apr-16)																										
Month/Week/Date	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun																																																
Customer Contacts / Warranty	0	0	0	0	1	0																																																
Distributor Unit Sales																																																						
Total Registration	140,481 (Apr-16)																																																					
<p><b>Individual Model Information</b></p> <table border="1"> <tr> <th>Warranty Registration</th> <th>Occurrence</th> <th>Information received</th> <th>Confirmed with customer</th> <th>Production Line off Date</th> <th>Mileage (km)</th> <th>VIN / Frame No.</th> <th>Engine No.</th> <th>Dealer Code</th> </tr> <tr> <td>25-Jan-16</td> <td>30-May-16</td> <td>30-May-16</td> <td></td> <td>12-Dec-15</td> <td>1,670</td> <td>RLJHF6300F2309148</td> <td>JF63E-1308172</td> <td>38018</td> </tr> </table>											Warranty Registration	Occurrence	Information received	Confirmed with customer	Production Line off Date	Mileage (km)	VIN / Frame No.	Engine No.	Dealer Code	25-Jan-16	30-May-16	30-May-16		12-Dec-15	1,670	RLJHF6300F2309148	JF63E-1308172	38018																										
Warranty Registration	Occurrence	Information received	Confirmed with customer	Production Line off Date	Mileage (km)	VIN / Frame No.	Engine No.	Dealer Code																																														
25-Jan-16	30-May-16	30-May-16		12-Dec-15	1,670	RLJHF6300F2309148	JF63E-1308172	38018																																														
<p><b>Affected Parts and Parts Call-in Information</b></p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="5">Affected Parts Availability</th> <th>Affected Part Number</th> <th>Stock</th> <th>B/O T8</th> <th>Consumption</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th>V</th> <td>16400-K66-V01</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>VIN/Frame No.</th> <th>Remarks</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>RLJHF6300F2309148</td> <td>On the way</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>													Affected Parts Availability					Affected Part Number	Stock	B/O T8	Consumption			I	II	III	IV	V	16400-K66-V01				VIN/Frame No.	Remarks										RLJHF6300F2309148	On the way	1								
		Affected Parts Availability					Affected Part Number	Stock	B/O T8	Consumption																																												
		I	II	III	IV	V	16400-K66-V01																																															
VIN/Frame No.	Remarks																																																					
RLJHF6300F2309148	On the way	1																																																				
<p><b>Affected Parts Attention</b></p> <p>HVN QC Mr. T. Hidaka</p>																																																						

hành:

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang



Trang bổ sung thông tin về những sản phẩm bị lỗi:

[illegible]

Trang thông tin về những phụ tùng bị hỏng:

[illegible]

Mẫu HTI/Service News phát hành:

**Công ty Honda Việt Nam**

<b>Thông tin kỹ thuật</b>		Customer Service department	06-01-2015
		HTI no	Q&C no
		2HVN HTI 2016 001	Page no
			1/1

<b>Hướng dẫn tháo lắp ốp trên trước ( Air Blade 2015)</b>		Manager's signature  <b>Phạm Hồng Quân</b> Trưởng phòng Dịch vụ khách hàng xe máy
Model: Air Blade 125 (2015)	Người lập Nguyễn Duy Khánh	

Phòng dịch vụ khách hàng công ty Honda Việt Nam xin thông báo tới HEAD vấn đề như sau:

**Vấn Đề:**  
 Qua khảo sát, Phòng dịch vụ HVN nhận thấy một số HEAD có các trường hợp sau khi tháo chi tiết ốp trên trước để lắp cực bình điện và khi lắp lại đã phát sinh vấn đề lấy của chi tiết ốp trên trước không ăn khớp với bộ ốp trên trước.

Chi tiết ốp trên trước không ăn khớp bộ ốp trên trước

Vấn đề này phát sinh có thể do nhân viên của HEAD chưa nắm vững phương pháp tháo lắp chi tiết ốp trên trước. Vì vậy chúng tôi đưa ra phương pháp tháo lắp chi tiết như sau :

**Hướng dẫn :**

- Hướng dẫn lắp ốp trên trước :

**Bước 1 :** Định vị 02 lẫy phía trên của chi tiết ốp trên trước vào 02 lỗ trên của bộ ốp trên trước.

**Bước 2:** Định vị 01 lẫy phía dưới của chi tiết ốp trên trước vào lỗ trên bộ ốp trên trước (dùng lực nhỏ của tay (1~2N), hai đầu chỉ tiết ốp trên trước: theo hướng chéo lên trên để vào lẫy).

**Bước 3:** Dùng tay ấn một lực nhỏ (~3N), theo hướng chéo lên trên để đảm bảo lẫy dưới cùng của chi tiết ốp trên trước đã ăn khớp hết với bộ ốp trên trước.

**Bước 4:** Dùng cả bên tay ấn một lực ~3N theo hướng chính diện vào khoảng giữa chi tiết ốp trên trước để đảm bảo 02 lẫy giữa và các lẫy còn lại đã ăn khớp hết, sau đó siết vít 4x1.6 với lực siết 0.5~1.5 N.m.

- Hướng dẫn tháo ốp trên trước :

**Bước 1 :** Dùng đầu ngón tay trái và giữa của hai tay đặt vào hai đinh cao nhất của chi tiết ốp trên trước, dùng lực ~3N kéo đều 2 tay theo hướng xuống dưới để tách latches của 2 lẫy.

**Bước 2:** Sau khi đã tách được 02 lẫy trên của chi tiết ốp trên trước, từ từ lấy chi tiết ra khỏi xe. Chú ý lấy chi tiết nhẹ nhàng theo hướng chéo lên trên về phía người tháo, tránh giật mạnh gây gãy lẫy và xước các chi tiết xung quanh.

**Ghi chú:**  
 Nếu có vấn đề gì khó khăn, HEAD vui lòng liên hệ trực tiếp với Phòng dịch vụ khách hàng xe máy qua đường dây nóng để được tư vấn.

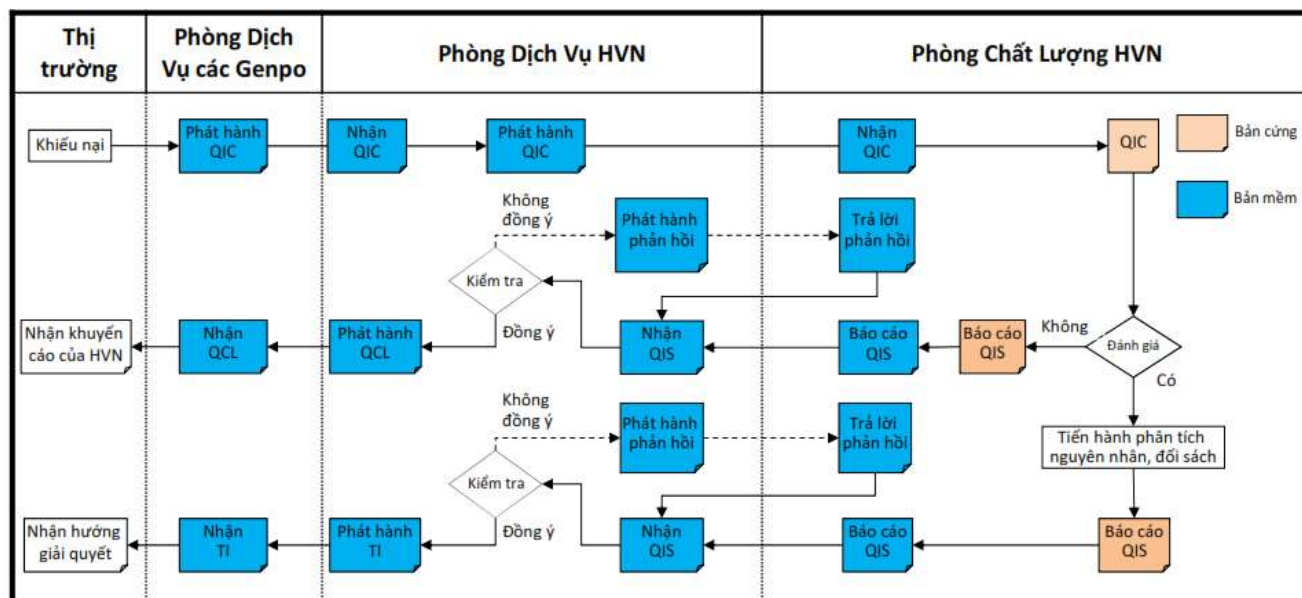
**Chú ý**

- Tài liệu này sẽ được nội bộ nhằm hỗ trợ HEAD trong công tác chẩn đoán nguyên nhân hư hỏng.
- Không có giá trị khi phát hành bên ngoài hệ thống Honda.
- Nhân viên HEAD tuyệt đối không phát tán tài liệu này ra bên ngoài để tránh gây hiểu nhầm cho khách hàng.

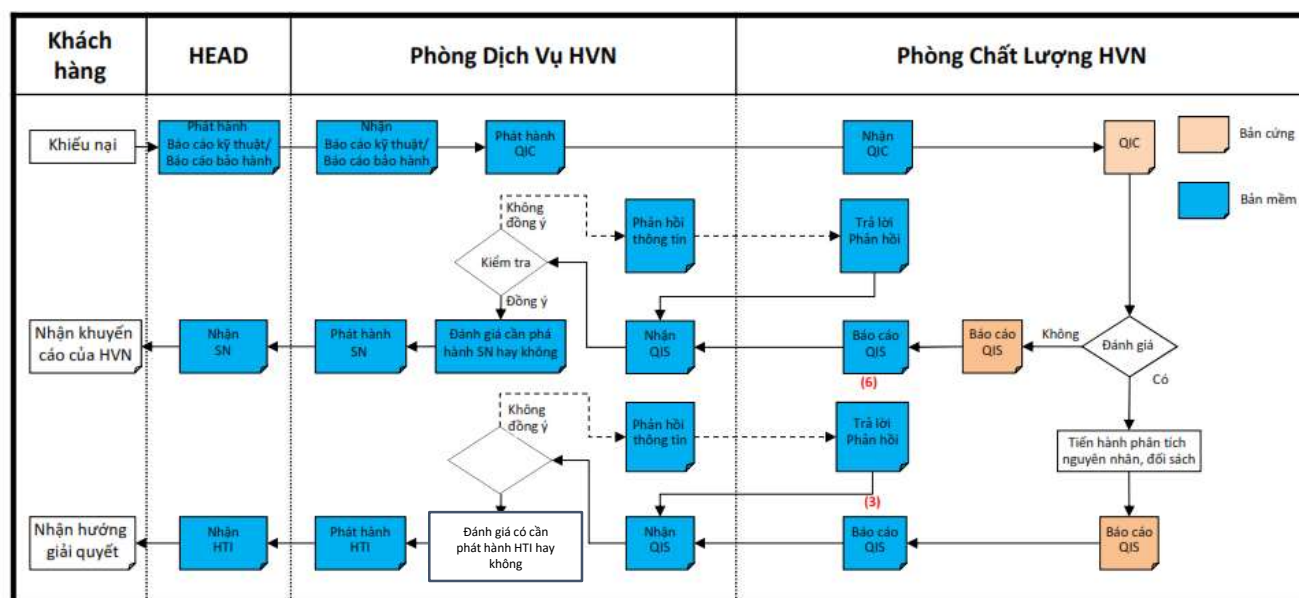
Thời gian lưu trữ: 10 năm



1. Lưu trình phát hành QIC xuất khẩu.



2. Lưu trình phát hành QIC nội địa



Ghi chú:

T I/QCL : Thông tin hướng dẫn xử lý thị trường ng  
xuất khẩu.

HTI: Thông tin hướng dẫn xử lý thị trường ng  
địa.

SN: Phát hành service new.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN LẬP BÁO CÁO QIC</b></p>	Mã số	1702-WCS-2R-03	
	Số sửa đổi	11	Trang 26/26

### 9. Phụ lục quản lý các biên bản:

Ngày ban hành sửa đổi và Thực hiện			Nội dung	Duyệt	Kiểm tra	Lập
00	Ngày lập Ngày áp dụng	01-01-2000 01-01-2000	Lập mới	T. Sasaki	P.Q.Phi	H.M.Trí
01	Ngày lập Ngày áp dụng	01-03-2000 01-03-2000	Bổ sung trang 7, mục 9 theo dõi tiến trình điều tra.	T. Sasaki	P.Q.Phi	H.M.Trí
02	Ngày lập Ngày áp dụng	01-08-2001 01-08-2001	<del>biên bản cuộc họp QIC</del> Bổ sung trang 15 mục 17 Bổ sung trang 2 mục 3 thuật ngữ. Bổ sung trang 3 mục 7 fax và gởi thư	T. Hiroki	P.Q.Phi	H.M.Trí
03	Ngày lập Ngày áp dụng	03-10-2003 03-10-2003	Bổ sung trang 2 mục 3 thuật ngữ. Bổ sung trang 3 mục 7 fax và gởi thư. Bổ sung trang 15 mục 17, trang 19 mục 19, trang 20 mục 20.	T. Hiroki	P.Q.Phi	H.M.Trí
04	Ngày lập Ngày áp dụng	02-01-2006 15-01-2006	Sửa đổi toàn bộ nội dung	N.Ninomiya	H.M.Trí	N.T.Phuong
05	Ngày lập Ngày áp dụng	01-08-2007 01-08-2007	Thay đổi mã số tài liệu 1202-WSE-01->1702-WCS-2R-01	N.Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
06	Ngày lập Ngày áp dụng	31-08-2010 01-09-2010	Thay đổi toàn bộ nội dung	S. Shimada	H.M.Tri	N.T.Phuong
07	Ngày lập Ngày áp dụng	10-10-2012 01-11-2012	Sửa đổi các hạng mục mới bắt đầu thực hiện 01/11/2012 ( Ví dụ: Chương 1 mục 1: 1.1.....)	Soichi Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
08	Ngày lập Ngày áp dụng	31-03-2014 01-04-2014	Bổ sung thông tin tham chiếu tài liệu hướng dẫn HVQS	Soichi Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
09	Ngày lập Ngày áp dụng	28/08/2014 28/08/2014	Sửa mã số ISO MC->2R	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
10	Ngày lập Ngày áp dụng	30/09/2016	Thêm mục 8. Hướng dẫn gửi, lưu và cập nhật QIC.	T.Tomoyasu	P.H.Quan	N.N.Thang
11	Ngày lập Ngày áp dụng	1/07/2017	Cập nhật lưu trình QIC xuất khẩu và nội địa trang 25.	P.H. Quan	L.V. Son	N.N.Thang

