

Mã số: 0201-PCS-2R-01

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
**TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

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

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p><b>TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b></p>	Mã số	<b>0201-PCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	14	Trang 1/5

## Chương 1. Nguyên tắc chung

### 1.1. Mục đích

Hướng dẫn này dựa vào **HVQS -B-0201 [Tổ chức quản lý chất lượng]** quy định các hạng mục cơ bản liên quan tới quyền hạn, trách nhiệm và tổ chức, hoạt động của phòng dịch vụ để tiến hành hoạt động một cách có hiệu quả trong hoạt động quản lý chất lượng.

### 1.2. Phạm vi áp dụng

Hướng dẫn này sử dụng cho hoạt động quản lý chất lượng của phòng dịch vụ.

### 1.3. Các thuật ngữ

<u>STT</u>	<u>THUẬT NGỮ, CỤM TỪ</u> <u>VIẾT TẮT</u>	<u>ĐỊNH NGHĨA</u>
1	SID	<u>Phiếu yêu cầu cải thiện dịch vụ (service improvement demand)</u>
2	SPA	<u>Các hoạt động chuẩn bị dịch vụ (service preparation activities)</u>
3	IQC	<u>Kiểm tra chất lượng ban đầu (initial quality check)</u>
4	SAD	<u>Trợ lý giám đốc cấp cao (Senior assistant director)</u>
5	CR	<u>Phòng quan hệ khách hàng (Customer Relation)</u>

## Chương 2. Tổ chức

### 2.1. Sắp xếp của tổ chức

Trưởng phòng là người sắp xếp tổ chức công việc của phòng trên cơ sở của việc tuân theo nghiêm chỉnh các quy định.

Sơ đồ tổ chức của phòng dịch vụ khách hàng dựa theo phụ lục 1[Sơ đồ tổ chức phòng dịch vụ khách hàng].

## Chương 3. Nhiệm vụ của phòng dịch vụ khách hàng

### 3.1. Nhiệm vụ của phòng dịch vụ khách hàng.

3.1.1 Thành lập mạng lưới cửa hàng dịch vụ khách hàng để thực hiện các hoạt động dịch vụ sau bán hàng.

3.1.2 Thu thập thông tin chất lượng thị trường và phản hồi về nhà máy và các bộ phận có liên quan nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm.

3.1.3 Phát hành các tài liệu dịch vụ để hướng dẫn khách hàng cách sử dụng và hướng dẫn cửa hàng thực hiện dịch vụ bảo dưỡng.

3.1.4 Đào tạo kỹ thuật cho thợ kỹ thuật của các cửa hàng để thực hiện các hoạt động dịch vụ thị trường.

3.1.5 Thực hiện công tác bảo hành thông qua hệ thống cửa hàng dịch vụ khách hàng.

## Chương 4. Vai trò trách nhiệm

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p><b>TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b></p>	Mã số	<b>0201-PCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	14	Trang 2/5

#### 4.1. Vai trò trách nhiệm

4.1.1 Vai trò trách nhiệm của trợ lý giám đốc cấp cao và trưởng phòng

- + Hoạch định phương hướng và kế hoạch hoạt động và phát triển của phòng.
- + Sắp xếp và quản lý nhân sự, tài liệu và các chi phí của phòng.
- + Phê duyệt các kế hoạch hoạt động, kết quả các hoạt động, các tài liệu.

4.1.2 Vai trò trách nhiệm của phó phòng

Thúc đẩy công việc để đạt được mục tiêu kế hoạch, mục tiêu của phòng một cách có hiệu quả.

Thay mặt trưởng phòng giải quyết các vấn đề được trưởng phòng giao phó khi trưởng phòng vắng mặt và có trách nhiệm báo cáo lại cho trưởng phòng kết quả thực hiện.

#### 4.2. Vai trò trách nhiệm của nhân viên kế hoạch dịch vụ:

4.2.1: Kế hoạch dịch vụ:

- . Quản lý sử dụng chi phí của phòng.
- . Lập kế hoạch triển khai các hoạt động dựa trên kế hoạch hoạt động của phòng.
- . Báo cáo chi phí, hoạt động của phòng.

4.2.2: Đòi xe mới:

- . Lập kế hoạch chuẩn bị cho đòi xe mới.
- . Chuẩn bị dữ liệu phát triển xe mới: SID, SPA, IQC
- . Làm tài liệu dịch vụ.

4.2.3: Nhân viên hành chính dịch vụ:

- . Quản lý hoạt động hành chính của phòng.
- . Quản lý tài sản, chi phí.
- . Lập báo cáo hoạt động của cửa hàng.
- . Xử lý dữ liệu đăng ký bảo hành, kiểm tra định kỳ.
- . Quản lý cung cấp dụng cụ sửa chữa cho cửa hàng.

#### 4.3. Vai trò trách nhiệm của nhân viên dịch vụ khu vực:

4.3.1: Nhân viên dịch vụ khu vực:

- . Thiết lập cửa hàng mới.
- . Thu thập thông tin dịch vụ, quản lý việc cải thiện cửa hàng.
- . Giải quyết khiếu nại khách hàng tại cửa hàng.
- . Thăm cửa hàng điển hình, cửa hàng hoạt động kém..

4.3.2: Nhân viên tổ chức dịch vụ lưu động:

- . Tổ chức các chương trình khuyến mại dịch vụ lưu động.
- . Hỗ trợ các chương trình khuyến mại của các phòng ban khác.

#### 4.4. Vai trò trách nhiệm của nhân viên kỹ thuật dịch vụ:

Nhân viên chất lượng thị trường:

- . Đánh giá & xử lý khiếu nại bảo hành (phụ tùng và thanh toán bảo hành).
- . Đào tạo về chế độ bảo hành.
- . Tổ chức khảo sát chất lượng
- . Kiểm tra, xử lý khiếu nại tại thị trường.
- . Lập các báo cáo yêu cầu cải tiến chất lượng và lập thông tin kỹ thuật.
- . Kiểm tra, xử lý báo cáo kỹ thuật gửi từ cửa hàng.
- . Nhận thông tin khiếu nại của khách từ phòng CR.
- . Giải quyết khiếu nại, phản hồi lại kết quả cho phòng CR.
- . Tổ chức hội thảo kỹ thuật với cửa hàng

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p><b>TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b></p>	Mã số	<b>0201-PCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	14	Trang 3/5

. Kiểm soát hoạt động ISO

**4.5. Vai trò trách nhiệm của nhân viên đào tạo dịch vụ:**

- . Tổ chức các lớp đào tạo kỹ thuật.
- . Tổ chức lớp đào tạo về long hiếu khách.
- . Tổ chức thi thợ giỏi.
- . Lập tài liệu đào tạo.

**4.6. Vai trò trách nhiệm của nhân viên dự án đưa xe thể thao:**

- . Tổ chức sự kiện đưa xe thể thao.

**4.7. Nhóm trưởng**

Hỗ trợ phó phòng quản lý hoạt động của nhóm.

**Chương 5. Hệ thống đảm bảo chất lượng**

**5.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng**

Sơ đồ quản lý chất lượng của phòng dịch vụ dựa theo phụ lục 1 của HVQS-S-1001 [Dịch vụ thị trường.

**Chương 6. Nguyên tắc bổ sung**

**6.1. Ban hành sửa đổi hướng dẫn tổ chức quản lý chất lượng**

Người có trách nhiệm ban hành sửa đổi hướng dẫn này là trưởng phòng dịch vụ  
Phụ lục 1. Sơ đồ tổ chức phòng dịch vụ khách hàng

<b>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã số	<b>0201-PCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	14	Trang 4/5

		HÀ NỘI	TP HỒ CHÍ MINH
<b>Phòng Dịch vụ khách hàng</b> . Thiết lập hệ thống dịch vụ tốt nhất khu vực đông Nam Á. - Cung cấp dịch vụ cao làm hài lòng khách hàng. - Cải thiện kỹ năng dịch vụ xe. - Thu thập thông tin chất lượng để cải tiến chất lượng sản phẩm phù hợp với điều kiện Việt Nam. - Vận hành tốt hệ thống bảo hành.	Kế hoạch dịch vụ	Kế hoạch dịch vụ . Quản lý sử dụng chi phí của phòng. . Lập kế hoạch triển khai các hoạt động dựa trên kế hoạch hoạt động của phòng. . Báo cáo chi phí, hoạt động của phòng.	
	Đời xe mới	Đời xe mới . Lập kế hoạch chuẩn bị cho đời xe mới. . Làm tài liệu dịch vụ.	
	Nhân viên hành chính dịch vụ	Nhân viên hành chính dịch vụ . Quản lý hoạt động hành chính của phòng. . Quản lý tài sản, chi phí. . Xử lý dữ liệu đăng ký bảo hành. . Quản lý cung cấp dụng cụ sửa chữa cho cửa hàng.	Nhân viên hành chính dịch vụ . Xử lý dữ liệu kiểm tra định kỳ.
	Dụng cụ	Dụng cụ . Cung cấp dụng cụ sửa xe cho HEAD.	
	Dịch vụ khu vực	Dịch vụ khu vực . Thiết lập cửa hàng mới. . Thu thập thông tin dịch vụ , quản lý việc cải thiện cửa hàng. . Giải quyết khiếu nại khách hàng tại cửa hàng. . Thăm cửa hàng điển hình, cửa hàng hoạt động kém..	Dịch vụ khu vực . Thiết lập cửa hàng mới. . Thu thập thông tin dịch vụ , quản lý việc cải thiện cửa hàng. . Giải quyết khiếu nại khách hàng tại cửa hàng. . Thăm cửa hàng điển hình, cửa hàng hoạt động kém..
	Giải quyết khiếu nại khách hàng	Giải quyết khiếu nại khách hàng . Nhận thông tin khiếu nại của khách từ phòng CR. . Giải quyết khiếu nại, phản hồi lại kết quả cho phòng CR.	
	Dịch vụ lưu động	Dịch vụ lưu động . Tổ chức các chương trình khuyến mại dịch vụ lưu động. . Hỗ trợ các chương trình khuyến mại của Head	Dịch vụ lưu động . Tổ chức các chương trình khuyến mại dịch vụ lưu động. . Hỗ trợ các chương trình khuyến mại của Head
	Nhân viên chất lượng thị trường	Nhân viên chất lượng thị trường . Tổ chức khảo chất lượng. . Kiểm tra, xử lý khiếu nại tại thị trường. . Lập các báo cáo yêu cầu cải tiến chất lượng. . Kiểm tra, xử lý báo cáo kỹ thuật gửi từ cửa hàng. . Nhận thông tin khiếu nại của khách từ phòng CR. . Giải quyết khiếu nại, phản hồi lại kết quả cho phòng CR. . Kiểm soát hoạt động ISO.	
	Bảo hành	Bảo hành . Đánh giá & xử lý khiếu nại bảo hành (phụ tùng và thanh toán bảo hành). . Đào tạo về chế độ bảo hành.	
	Nhân viên đào tạo dịch vụ	Nhân viên đào tạo dịch vụ . Tổ chức các lớp đào tạo kỹ thuật. . Tổ chức lớp đào tạo về long hiếu khách. . Tổ chức thi thợ giỏi. . Lập tài liệu đào tạo.	
	Dự án đưa xe thể thao	Nhân viên dự án . Tổ chức sự kiện đưa xe	

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p><b>TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b></p>	Mã số	<b>0201-PCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	14	Trang 5/5

○ Kiểm tra

◎\* Duyệt lần 1

◎\*\* Duyệt lần 2

● Phê Duyệt

**Phụ lục 3: Trách nhiệm và quyền hạn**

No	Hồ sơ/ Tài liệu	Leader	Sec. Mgr	D.Mgr	<a href="#">AD</a>	Ghi chú
1	Sơ đồ tổ chức			○	●	
2	Mục tiêu chất lượng phòng		○	●		
3	Kết quả đánh giá thực hiện mục tiêu		○	●		
4	Hướng dẫn quản lý chất lượng		○	●		
5	Hướng dẫn công việc		○	●		
6	Báo cáo QIC		◎*	◎**		
7	Thông tin Dịch vụ - thông tin kỹ thuật - thông tin thị trường		◎*	◎**		
8	Lịch công tác hàng tuần		○	●		
9	Thư trả lời khách hàng		○	◎*	●	
10	Phiếu chuyển khiếu nại khách hàng		○			
11	Thư lưu ý cải thiện Head		○	●		
12	Thư thông báo thanh toán dịch vụ	○		○	●	
13	Bản vẽ bố trí dịch vụ		○	○	●	
14	Phiếu yêu cầu sửa chữa động cơ	○	●	●		
15	Phiếu đặt hàng phụ tùng, dầu nhớt (cho bảo hành & Wing service)	○	●	●		

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p><b>TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b></p>	Mã số	<b>0201-PCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	14	Trang 6/5

## PHỤ LỤC QUẢN LÝ PHIÊN BẢN

Ngày ban hành sửa đổi và thực hiện			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
00	Ngày lập Ngày ban hành	01/01/2000 01/01/2000		Sasaki	P.H.Phi	P.H.Phi
01	Ngày lập Ngày ban hành	15 /01/2006 15 /01/2006	Mục 1, chương 5 phần gạch dưới	N. Ninomiya	H.M.Tri	H.M.Tri
02	Ngày lập Ngày ban hành	10/02/2007 01/03/2007	Mục 5, chương 4. Phụ lục 1 phần gạch dưới	N. Ninomiya	H.M.Tri	P.H.Quan
03	Ngày lập Ngày ban hành	01/08/2007  01/08/2007	Thay đổi mã số tài liệu <b>0201-PSE-01</b> - <b>&gt;0201-PCS-2R-01</b> Sửa theo các phần gạch chân	N. Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
04	Ngày lập Ngày ban hành	20/04/2009 20/04/2009	Bổ sung mục 5.7 và 5.8. Sửa sơ đồ tổ chức (Chương 6)	S. Shimada	P.H.Quan	C.T.Duong
05	Ngày lập Ngày ban hành	26/04/2010 26/04/2010	Sửa mục 5.3, 5.4, 5.5 và sơ đồ tổ chức trong chương 6.	S. Shimada	P.H.Quan	C.T.Duong
06	Ngày lập Ngày ban hành	01/11/2012 01/11/2012	Sửa mục 4.1.1 và đánh lại số thứ tự theo HVQS-B-0301	S. Shimada	P.H.Quan	C.T.Duong
07	Ngày lập Ngày ban hành	01/01/2013 01/01/2013	Sửa thông tin sơ đồ tổ chức CHU'ONG6-mục 6.1-Phụ lục1	S. Shimada	P.H.Quan	C.T.Duong
08	Ngày lập Ngày ban hành	01/08/2013 01/18/2013	Bổ xung phụ lục 2: Trách nhiệm và quyền hạn	S. Shimada	P.H.Quan	C.T.Duong
09	Ngày lập Ngày ban hành	01/08/2014 01/08/2014	Sơ đồ tổ chức 6.1 Phụ lục 1 & Phụ lục 3: Quyền hạn và trách nhiệm	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
10	Ngày lập Ngày ban hành	28/08/2014 28/08/2014	Sửa mã số ISO MC->2R	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
11	Ngày lập Ngày ban hành	01/10/2014 01/10/2014	Quyền hạn và trách nhiệm, Kế hoạch "No: 2,7 &8" bỏ ký duyệt SAD	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
12	Ngày lập Ngày ban hành	29/10/2015 29/10/2015	Bổ sung mục 4.6 Vai trò trách nhiệm nhân viên dự án đưa xe thể thao, sửa No 4.6 ->4.7	P.H.Quan	V.D.Lam	D.T.Hien
13	Ngày lập Ngày ban hành	01/08/2016 01/08/2016	+Chuyển nội dung"kiểm soát hoạt động ISO từ mục 4.2.1 sang mục 4.4 + Chuyển nội dung của mục 4.2.3:	P.H.Quan	V.D.Lam	D.Q.ngoc

			<p>. Nhận thông tin khiếu nại của khách từ phòng CR.</p> <p>. Giải quyết khiếu nại, phản hồi lại kết quả cho phòng CR</p> <p>sang mục 4.4</p> <p>+ Sửa nội dung trong mục 4.4 “<b>tổ chức khảo sát kỹ thuật</b>” thành “<b>tổ chức khảo sát chất lượng</b>”</p> <p>+ Cập nhật những nội dung sửa đổi vào phụ lục 1 “<b>sơ đồ tổ chức phòng dịch vụ khách hàng</b>”</p>			
14	Ngày lập Ngày ban hành	20/5/2017 20/5/2017	<p>+ Thêm phần Thuật ngữ.</p> <p>+ Thêm nội dung “<b>lập thông tin kỹ thuật</b>” và “<b>tổ chức hội thảo kỹ thuật với cửa hàng</b>” vào phần 4.4. Vai trò trách nhiệm của nhân viên kỹ thuật dịch vụ.</p> <p>+ Sửa nội dung “<b>trợ lý cấp cao tổng giám đốc</b>” thành “<b>trợ lý giám đốc cấp cao</b>”.</p>	P. H. Quan	L. V. Son	H.T. Hoa