

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Mã số: 1001-WCS-2R-05

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC
**THỰC HIỆN KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG THỊ TRƯỜNG
(MQI)**

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

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Chương 1 Nguyên tắc chung

1.1. Mục đích

Hướng dẫn này chỉ ra các bước triển khai, qui định nội dung chính cần thực hiện trong đợt khảo sát chất lượng thị trường đối với các model sau khi Honda Việt Nam thông báo bán chính thức 1 tháng, 3 tháng. Còn các lần sau 6 tháng, 9 tháng hay 1 năm sẽ được quyết định dựa trên tính cần thiết cho từ đời xe. Đời xe đóng góp nhiều doanh số hoặc có áp dụng công nghệ mới hoặc quan trọng với thị trường xuất khẩu.

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 khảo sát chất lượng thị trường.

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	PPL	Phòng Kế hoạch sản phẩm
4	QC	Phòng Quản lý chất lượng công ty Honda Việt Nam
5	FRAME	Phòng sản xuất khung (bao gồm bộ phận Hàn dập, bộ phận Sơn/Nhựa, bộ phận Lắp ráp khung)
6	ENG	Phòng sản xuất động cơ (bao gồm bộ phận Đúc, Gia Công, Lắp ráp động cơ)
7	HRS-V/HGA/HRS-T	Bộ phận nghiên cứu phát triển của Honda Việt Nam/ Honda Nhật Bản/ Honda Thái Lan
8	HEAD	Cửa hàng do Honda Việt Nam ủy nhiệm
9	KTT	Kỹ thuật trưởng của HEAD
10	HTI/SN	Thông tin kỹ thuật của HVN/Thông tin Dịch vụ của HVN
11	QIC/QIS	Thông báo yêu cầu cải tiến chất lượng/Báo cáo cải tiến chất lượng
12	MQI	Khảo sát chất lượng thị trường

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

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 khảo sát chất lượng thị trường 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.**

Chương 3 Giai đoạn chuẩn bị

3.1. Lập kế hoạch

Dựa vào kế hoạch xuất xưởng đời xe mới từ bộ phận New model của phòng Dịch vụ, phụ trách bộ phận Technical cử người lập kế hoạch thực hiện khảo sát chất lượng. Trong kế hoạch cần phải thể hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Model thực hiện khảo sát
- Địa điểm thực hiện.
- Thời gian thực hiện
- Tên HEAD.
- Số lượng xe thực hiện khảo sát ở từng HEAD.
- Số nhóm thực hiện khảo sát

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 phòng PPL trước khi lập kế hoạch . Tham khảo các điều kiện dưới đây để lựa chọn địa điểm khảo sát:

- Đáp ứng đủ số lượng xe theo kế hoạch và thỏa mãn tiêu chí khảo sát (Thời gian khách hàng sử dụng, số Km khách hàng đã sử dụng)
- Khu vực khảo sát đại diện được cho vùng miền về điều kiện sử dụng, thị hiếu của khách hàng,..
- Khu vực cần có sự hỗ trợ của Honda Việt Nam để thúc đẩy bán hàng hoặc dịch vụ theo yêu cầu của trưởng phòng PPL hoặc trưởng phòng Dịch vụ khách hàng.

Sau khi kế hoạch tổ chức được phê duyệt, người phụ trách phải gửi cho các phòng ban (PPL, HRS-V, QC, FRAME, ENG, NM) để họ cử người tham dự.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>THỰC HIỆN MQI</p>	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Khi gửi thư mời cho các bộ phận khối sản xuất như: QC, FRAME, ENG và NM cần phải thông báo rõ là phải cử người có kinh nghiệm liên quan đến công việc ví dụ như:

- QC. MQ: Hiểu biết về tính năng phụ tùng, có kinh nghiệm nắm bắt hiện trạng và điều tra lỗi, có kinh nghiệm về điều chỉnh và sửa chữa xe.
- QC. FI: Hiểu biết, có kinh nghiệm tốt về việc kiểm tra xe hoàn thành, có khả năng kiểm tra và đánh giá về ngoại quan, tiếng ồn động cơ, cảm giác lái.
- FRAME: Nắm được thao tác khi lắp ráp, có kỹ năng tháo lắp, tiêu chuẩn lắp ráp, đi dây và layout của các chi tiết của phần khung.
- ENG: Nắm được thao tác khi lắp ráp, có kỹ năng tháo lắp, tiêu chuẩn cân lực của các chi tiết của phần động cơ, có khả năng điều chỉnh và sửa chữa động cơ.
- NM: Nắm được các điểm thay đổi chính của các chi tiết cũng như tính năng của model mới, có thể giải thích một cách đầy đủ về lý do của các điểm thay đổi.

3.2. Chuẩn bị trước khi thực hiện MQI:

Quản lý bộ phận Technical phải có trách nhiệm xúc tiến các thành viên trong nhóm chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị chuyên dụng, check sheet kiểm tra và họp với các bộ phận liên quan để thống nhất nội dung công việc, lịch trình, phương tiện đi lại nhằm đảm bảo quá trình thực hiện MQI được thuận tiện và đạt hiệu quả cao nhất. Các nội dung chuẩn bị bao gồm các hạng mục như sau:

3.2.1. Phần chuẩn bị của phòng CS:

- **Check sheet kiểm tra:** Dùng theo form được thể hiện ở phụ lục 2. Người được giao lập form phải có trách nhiệm cập nhật các hạng mục cũng như tiêu chuẩn sao cho đánh giá được hết các nội dung cần khảo sát.
- **Dụng cụ thiết bị chuyên dụng bao gồm:** Đồng hồ vạn năng, thiết bị kiểm tra Bình điện, thiết bị đo tốc độ cầm chừng, thiết bị đo nhiệt độ, máy MCI, các thiết bị chuyên dụng để kiểm tra tương ứng với từng đời xe.
- **File kẹp tài liệu, Thẻ số thứ tự xe kiểm tra, máy ảnh,..**
- **Thư thông báo gửi HEAD:** Dùng theo form được thể hiện ở phụ lục 3. Người được phân công gửi thông báo cho HEAD có trách nhiệm:
 - + Update thông tin cho phù hợp với model thực hiện MQI.
 - + Xin phê duyệt của trưởng phòng.
 - + Gửi thư trực tiếp đến giám đốc của HEAD
 - + Xác nhận với HEAD nhận thức của họ về mục đích của MQI để đảm bảo mục tiêu đã đề ra

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>THỰC HIỆN MQI</p>	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

- **Danh sách khách hàng đến tham dự MQI.** Dùng theo form được thể hiện ở phụ lục 4. Người được phân công xác nhận danh sách khách hàng tham dự phải thực hiện các nội dung sau:
 - + Gửi form mẫu ở phụ lục 4 cho HEAD và yêu cầu họ gửi thư mời hoặc gọi điện đến khách hàng. (người phụ cần 1 lần yêu cầu nhân viên phụ trách gửi thư mời hoặc gọi được cho khách hàng giải thích rõ những mong muốn của HVN với khách hàng đến tham dự)
 - + Yêu cầu HEAD gửi danh sách khách hàng theo form ở trên cho CS trước khoảng 1 tuần tính đến ngày thực hiện MQI.
 - + Xác nhận các nội dung HEAD cung cấp đã thỏa mãn các tiêu chí đã đặt ra chưa, nếu chưa yêu cầu HEAD thực hiện lại cho đến khi đạt.
- **Quà tặng cho khách hàng:** Người được phân công có trách nhiệm đặt quà tặng cho khách hàng đến tham dự và gửi cho HEAD trước thời điểm HVN đến thực hiện khảo sát chất lượng. Mỗi khách đến tham dự sẽ được HVN tặng một 1 ba lô Honda và một chai dầu Honda hoặc phần quà tương đương.

Sau khi hoàn thành công tác chuẩn bị, Trưởng bộ phận Technical có trách nhiệm tổ chức buổi họp với những người tham dự của các bộ phận liên quan (PPL, HRS-V, QC, FRAME, ENG, NM, CS) để thông tin về: Mục tiêu, lịch trình, địa điểm, phương tiện đi lại, công việc và các bước thực hiện cho tất cả mọi người. Ngoài ra cũng phân công người làm Leader cho mỗi nhóm thực hiện MQI.

Chương 4: Giai đoạn thực hiện

4.1 Phân công rõ vai trò nhiệm vụ:

Người được trưởng bộ phận Technical phân công làm Leader của mỗi nhóm thực hiện MQI phải có trách nhiệm phân công rõ chức năng nhiệm vụ cùng từng thành viên trong nhóm (Mỗi nhóm của CS tham dự gồm 4 thành viên). **Vai trò nhiệm vụ của từng thành viên được thể hiện ở phụ lục 05.**

4.2 Họp đầu giờ.

Leader chịu trách nhiệm chủ trì buổi họp đầu giờ của mỗi ngày làm việc tại HEAD. Tại buổi họp đó cần thông tin những vấn đề sau để cho mọi người tham dự nắm được:

- Thành phần tham dự trong đợt MQI
- Mục đích của đợt MQI
- Mục tiêu của từng ngày làm việc
- Lịch trình làm việc trong ngày

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>THỰC HIỆN MQI</p>	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

- Phân công công việc cho từng bộ phận tham dự (nhắc lại ở buổi làm việc đầu tiên của đợt MQI)

4.3 Cập nhật kết quả

Leader phải thường xuyên cập nhật kết quả và so sánh với kế hoạch xem có đạt mục tiêu không? Nếu thấy có nguy cơ không đạt mục tiêu cần thông tin với cửa hàng trưởng/giám đốc của HEAD để cùng đưa ra đối sách sao cho đạt được mục tiêu.

4.4 Báo cáo và chia sẻ thông tin

Mỗi Leader phải tổng hợp, báo cáo cho Section Mgr/ Mgr và chia sẻ với Leader của nhóm MQI khác về kết quả khảo sát sau khi kết thúc 1 ngày làm việc hoặc ngay khi phát hiện có lỗi cấp độ A hoặc lỗi mà nhóm kia khó có khả năng phát hiện.

4.5 Họp tổng kết.

Leader có trách nhiệm chủ trì buổi họp tổng kết kết quả làm việc của một ngày. Trong buổi họp đó cần thông tin cho tất cả mọi người được biết những vấn đề sau:

- Cảm ơn sự giúp đỡ và hợp tác của HEAD, của mọi người tham dự.
- Thông báo kết quả đạt được so với mục tiêu.
- Các vấn đề phát hiện/nghi nhận được trong ngày (Bao nhiêu lỗi cấp độ A, bao nhiêu trường hợp khách hàng khiếu nại, bao nhiêu trường hợp khác, biện pháp xử lý đối với từng trường hợp là như thế nào).
- Những vấn đề cần phải rút kinh nghiệm (nếu có)
- Thông tin về thời gian và địa điểm của ngày làm việc tiếp theo.

Chương 5: Giai đoạn xúc tiến đối sách

5.1 Tổng hợp kết quả MQI

Sau khi kết thúc khảo sát chất lượng, Leader của từng nhóm thực hiện MQI phải có trách nhiệm phân công nhân viên tổng hợp các nội dung đã thực hiện trong đợt MQI vào **bảng tổng hợp kết quả MQI (bảng Excel) được thể hiện theo form ở phụ lục 06.**

Phụ trách bộ phận Technical phải có trách nhiệm tổ chức buổi họp tổng kết với các bộ phận liên quan (PPL, HRS-V, QC, FRAME, ENG) về các vấn đề tiếp nhận và phát hiện được trong đợt MQI của cả 2 nhóm. Thống nhất nội dung với các bên liên quan trước khi báo cáo cho các cấp quản lý cao hơn.

<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>THỰC HIỆN MQI</p>	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Đồng thời trong buổi họp này bộ phận Technical cũng phải thông báo cho các bộ phận liên quan biết về lịch trình báo cáo ban giám đốc (Tổng giám đốc, giám đốc sản xuất, Giám đốc chất lượng). Thời gian họp muộn nhất là sau 3 tuần kể từ ngày kết thúc MQI. Khi họp cần ghi lại biên bản họp giữa các bên tham dự và lưu cùng với bảng tổng hợp kết quả.

5.2. Báo cáo kết quả thực hiện cho trường phòng (Mgr) Dịch vụ khách hàng.

Sau khi thống nhất nội dung báo cáo với các bộ phận liên quan, người được phụ trách bộ phận Technical phân công làm báo cáo có trách nhiệm lập và báo cáo cho các cấp quản lý cao hơn. Nội dung phải bao gồm các hạng mục sau:

- Lịch trình thực hiện thực tế so với kế hoạch ban đầu đưa ra.
- Địa điểm thực hiện khảo sát và lý do lựa chọn
- Số lượng xe thực tế khảo sát được.
- Kết quả ghi nhận/phát hiện được từ đợt khảo sát (Số lỗi cấp độ A/B/C phát hiện được, Số vấn đề khách hàng khiếu nại, Số lượng vấn đề do khách hàng sử dụng, biện pháp xử lý, tiến độ thực hiện).

5.3. Xúc tiến các bộ phận liên quan tổng hợp, gửi và báo cáo.

Trưởng bộ phận Technical phải có trách nhiệm phân công cho các thành viên trong nhóm thực hiện các nội dung sau:

- Yêu cầu các bộ phận liên quan gửi báo cáo.
- Tổng hợp toàn bộ nội dung của các phòng ban liên quan.
- Thông báo cho người phụ trách của phòng ban liên quan về thời gian và địa điểm để báo cáo cho Mgr/AD của phòng CS trước khi báo cáo ban giám đốc.
- Cùng với người phụ trách của các phòng ban liên quan chỉnh sửa nội dung comment (nếu có) trước khi báo cáo cho ban giám đốc.
- Chuẩn bị xe trưng bày trong buổi báo cáo cho ban giám đốc (mỗi một model chuẩn bị 2 xe: 1 xe giữ nguyên không tháo, 1 xe tháo phần ốp nhựa bên ngoài. Các chi tiết phát sinh lỗi phát hiện trong khi MQI phải được chỉ thị rõ ràng)

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 khảo sát chất lượng thị trường (MQI): 5 năm

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

(2) Báo cáo tổng kết kết quả thực hiện: 5 năm

(3) Tài liệu kỹ thuật HTI/SN: 10 năm.

(4) Tài liệu QIC: 10 năm.

Phụ lục phiên bản.

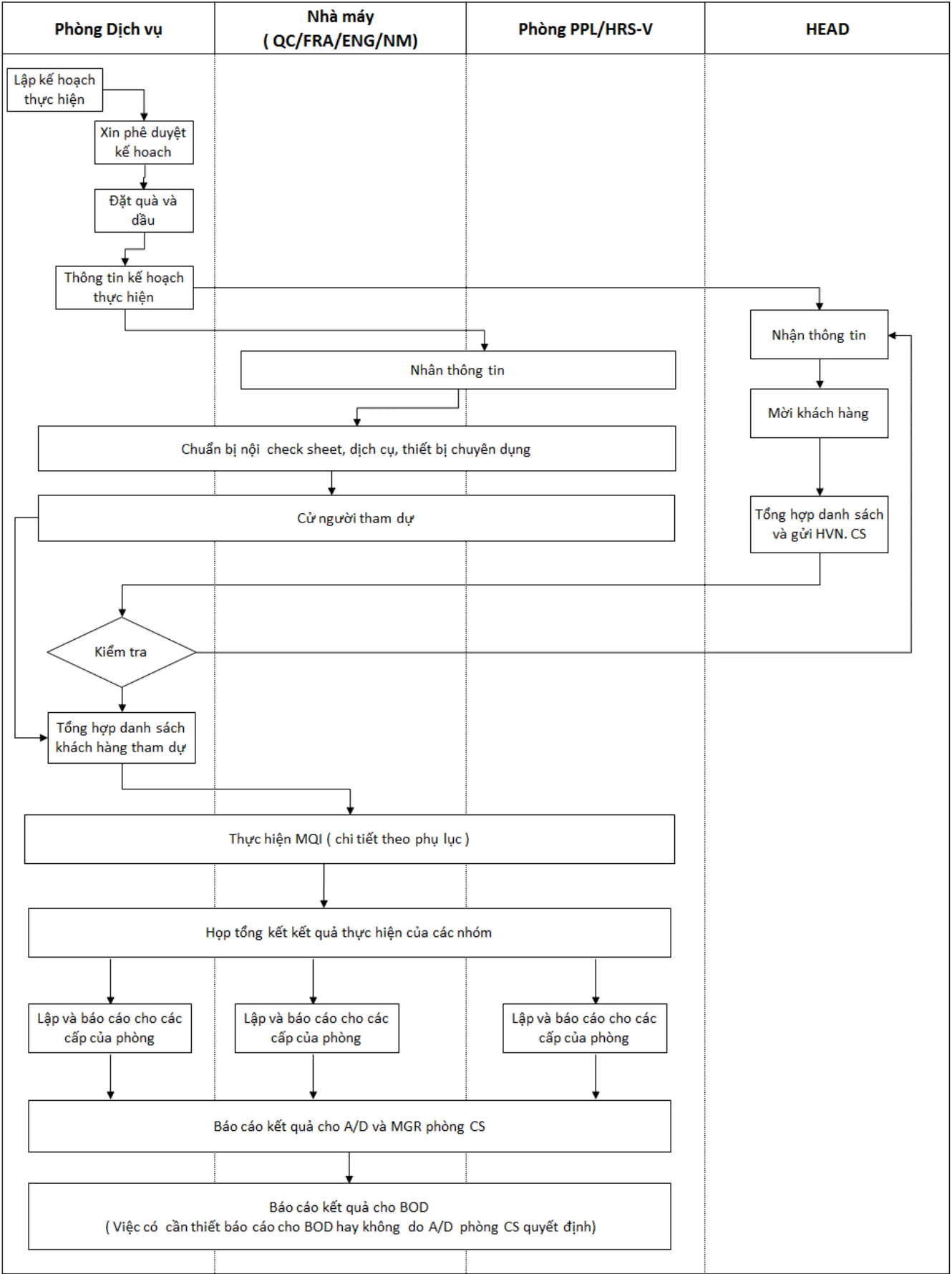
Ngày tháng năm thực hiện và ban hành sửa đổi			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
0	Ngày ban hành	Ngày 7 tháng 8 năm 2017	Lập mới	Tomoyasu Konno	P.H. Quan	L.V.Son
	Ngày áp dụng	Ngày tháng năm 2017				

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Phụ lục 1.

Lưu trình thực hiện khảo sát chất lượng thị trường (MQI)



HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Phụ lục 2:

SH SMART Key		PHIẾU KIỂM TRA XE	
Tên cửa hàng		Số khung	
Tên khách hàng		Số máy	
Địa chỉ liên lạc		Số km	
Điện thoại		Ngày mua	
		Ngày kiểm tra	
Nội dung ý kiến khách hàng		Số thứ tự	
		NV số 1	
		NV số 2	
		Giới tính	Nam - Nữ
		Lịch sử sửa chữa	
		Lần 1	
		Lần 2	
		Lần 3	
		Lần 4	
		Lần 5	
		Lần 6	

Các hạng mục kiểm tra

Nhóm	STT	Nội dung		Tiêu chuẩn kiểm tra	Kết quả	Biện pháp khắc phục
Phanh trước	1	Hoạt động		Hồi trả bình thường, không kẹt, bố, kêu		
	2	Rò rỉ dầu phanh		Có - Không		
	3	Hành trình tự do tay phanh tại 3 vị trí cố lái	Hết sang trái			
			Vị trí giữa			
			Hết sang phải			
	4	Đường ống dầu phanh		Gập - Nứt, vỡ - Rò rỉ dầu phanh		
Bánh trước		Dây cảm biến và cảm biến tốc độ		Không đứt, gãy, lỏng		
	5	Hoạt động công tắc đèn phanh trước		Đèn phanh sáng khi phanh bắt đầu có tác dụng		
	6	Kích thước lốp trước		100/80 - 16 M/C 50P		
	7	Bề mặt ngoài lốp		Không bị đảo, lặc, phồng		
	8	Áp suất lốp		175 kPa (25 psi)		
	9	Độ nhún giảm xóc trước		Hồi trả tốt - Êm ái không kẹt, cứng		
Bánh sau	10	Rò rỉ dầu giảm xóc trước		Có - Không		
	11	Vành trước		Bong sơn/mạ - Bavia - Bị xỉ hơi		
	12	Xoay tay lái		Trơn tru - Cứng - Khó khăn		
	13	Độ rơ cổ lái		Có - Không		
	14	Độ rơ tay lái		Có - Không		
	15	Hồi trả chân chống chính		Không va chạm - Nặng - Mắc kẹt		
Chân chống	16	Công tắc chân chống cạnh		Động cơ tắt khi hạ chân chống cạnh		
	17	Hồi trả chân chống cạnh		Không va chạm - Nặng - Mắc kẹt		
	18	Hoạt động		Hồi trả bình thường, không kẹt, bố, kêu		
Phanh sau	19	Hành trình tự do tay phanh				
	20	Dây cảm biến và cảm biến tốc độ		Không đứt, gãy, lỏng		
	21	Hoạt động công tắc đèn phanh trái		Đèn phanh sáng khi phanh bắt đầu có tác dụng		
	22	Hoạt động của hệ thống ABS		Tốt - Không tốt		
	23	Hoạt động của hệ thống CBS		Tốt - Không tốt		
	24	Kích thước lốp sau		120/80 - 16 M/C 60P		
Bánh sau	25	Bề mặt ngoài lốp		Không bị đảo, lặc, phồng		
	26	Áp suất lốp		225 kPa (2.25 kgf/cm ² , 33 psi)		
	27	Độ nhún giảm xóc sau		Trơn tru - Cứng - Bị kẹt		
	28	Rò rỉ dầu giảm xóc sau		Có - Không		
	29	Vành sau		Bong sơn/mạ - Bavia - Bị xỉ hơi		
	30	Rung động thân xe		Có - Không		
Khung/Ốp thân	31	Mức nước làm mát		Thấp - Bình thường - Cao		
	32	Ngoại quan bình dự trữ nước làm mát		Nứt - Bình thường		
	33	Hộp chứa đồ U-box		Nứt - Vỡ - Tốt		
	34	Khe hở ổ nhựa		Lớn - Bình thường		
	35	Mặt kính đồng hồ tốc độ		Nứt - Vỡ - Trầy xước - Tốt		
	36	Nút cao su điều chỉnh giờ và km		Rách - Tốt		
	37	Bàn lề yên		Nứt - Vỡ - Trầy xước - Tốt		
	38	Tem nhãn		Bong tróc - Dán Ngược - Nhầm Model		
	39	Chất dễ cháy trong xe		Có - Không		
	40	Bề mặt số khung		Rỗ nứt - Không xước - Không bong sơn		
	41	Bề mặt các chi tiết sơn/mạ		Bong tróc - Sần sùi - Trầy xước - Tốt		
	42	Hành trình tự do tay ga		STD: 2 ~ 6 mm		
	43	Hoạt động của tay ga		Trơn tru - Nặng - Bị kẹt		
	44	Rò rỉ bình xăng		Có - Không		
	45	Tình trạng ống cấp xăng		Tốt - Biến dạng		
	46	Nắp bình xăng		Hở khí - Rò rỉ xăng		
				Xoay nặng - Trơn chu		
	47	Hộp lọc khí bình xăng (Evapo)		Hở khí - Rò rỉ xăng		
Hệ thống hút - xả	48	Vị trí cảm ống thông hơi vách máy		Đúng - Không đúng		

Chú ý: Đề nghị ghi rõ mục đích chú và chụp ảnh lại toàn bộ điểm bất thường trong quá trình kiểm tra.

✓ OK S Châm thêm P Thay thế phụ tùng - Kiểm tra lắp ráp
A Điều chỉnh R Sửa chữa C Vệ sinh x Không kiểm tra

Vui lòng xem tiếp trang sau ➡

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Nhóm	STT	Nội dung	Tiêu chuẩn										Kết quả	Biện pháp khắc phục
Bình điện	49	Tình trạng bình điện	Tốt - Biến dạng											
	50	Điện thế ắc quy	STD: >12.5 V											
	51	Điện áp sạc	STD: 14-15 V											
Động cơ	52	Mức dầu máy	Thấp ----- STD ----- Cao											
	53	Dầu truyền động sau	Có - Không											
	54	Rò rỉ dầu máy	Có - Không											
	55	Rò rỉ nước làm mát	Có - Không											
	56	Bên ngoài và hoạt động của nắp két tản nhiệt	Tốt - Biến dạng											
	57	Rò rỉ nhiên liệu	Có - Không											
	58	Khởi động động cơ	Dễ dàng - Hơi khó - Khó											
	59	Tốc độ cầm chừng (nóng máy)	STD: 1700 ± 100rpm											
	60	Màu của khí thải	Không màu - Trắng - Xanh											
	61	Tiếng ồn động cơ	Nhỏ --- Lớn --- Quá lớn											
Hệ thống điện	61	Đánh giá theo thang điểm	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Khoanh tròn điểm đánh giá	
			NG	NG	NG	NG	C'	C	B'	B	A'	A		
	62	Đèn báo rẽ (trước + sau)	OK - NG											
	63	Đèn vị trí	OK - NG											
	64	Đèn pha/cốt	OK - NG											
	65	Đèn chỉ thị Stand by	OK - NG											
	66	Đèn báo lỗi FI - Đèn MIL	OK - NG											
	67	Đèn sau	OK - NG											
	68	Đèn soi biển số	Luôn sáng cùng đèn pha											
	69	Còi	OK - NG											
	70	Công tắc còi	Nhẹ nhàng - Nặng - Bị kẹt											
	71	Toàn bộ Giắc cắm điện	Dễ tuột - Chập chờn - Tốt											
	72	Toàn bộ Clip cài dây điện	Tuột ra- Tốt											
	73	Kim đồng hồ tốc độ	Rung, giật - Kẹt, không hồi trả - Tốt											
	74	Đèn hiển thị ABS sau khi bật khóa điện	Hiện thị - Không hiển thị											
	75	Đồng hồ báo quãng đường đi	OK - NG											
	76	Đồng hồ báo xăng	OK - NG											
	77	Hoạt động hệ thống ngắt cầm chừng	Bình thường - Không bình thường											
	78	Tình trạng hệ thống dây điện	Trầy xước vỏ - Tốt											
	79	Vị trí lắp các bóng đèn	Đúng - Không đúng											
Hệ thống khóa thông minh	80	Công tắc đánh lửa (ngoại quan)	Nứt - Vỡ - Trầy xước - Tốt											
	81	Thiết bị điều khiển (FOB)	Hoạt động tốt, nút bấm không kẹt											
	82	Hoạt động công tắc đánh lửa	Hoạt động tốt, trơn tru, không kẹt											
	83	Chức năng tìm xe	OK - NG											
	84	Chức năng báo động chống trộm	OK - NG											
	85	Xoay sang vị trí khóa cổ	Hoạt động tốt - Kẹt											
	86	Xoay sang vị trí mở khóa yên	Hoạt động tốt - Kẹt											
	87	Đèn LED hiển thị trên ổ khóa	Sáng - không sáng											
	88	Mở khóa khẩn cấp (khóa từ)	OK - NG											
	89	Phạm vi hoạt động khi tắt và mở FOB (~ 2m)	OK - NG											
Khác	90	Túi dụng cụ												
	91	Sách hướng dẫn sử dụng												
	92	Lắp túi dụng cụ, sách hướng dẫn trong cốp												
		Phụ kiện điện	Phụ kiện kim loại										Phụ kiện khác	
Phụ kiện không chính hãng	93													
Phụ kiện chính hãng	94													

Quà tặng ☐ Dầu nhớt ☐ Balo Honda

Ghi chú: Ghi rõ thông số đo được vào ô kết quả

Chú ý: Đề nghị ghi ở mục ghi chú và chụp ảnh lại toàn bộ điểm bất thường trong quá trình kiểm tra.

✓ OK

S Châm thêm

P Thay thế phụ tùng

- Kiểm tra lắp ráp

A Điều chỉnh

R Sửa chữa

C Vệ sinh

x Không kiểm tra

Lưu ý: - Với các mục yêu cầu thông số đo đạc, phải ghi rõ giá trị đo vào checksheet.
- Chụp ảnh 4 vị trí: trước, sau, trái, phải của tất cả các xe được khảo sát.
- Chụp hình trước (mặt thê: Before) và sau (mặt thê: After) khi điều chỉnh nếu cần thiết.

Các bên liên quan ký xác nhận kết quả kiểm tra xe			
CS	QC		

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Phụ lục 3:

Hà Nội, ngày 23 tháng 08 năm 2017

THÔNG BÁO

(V/v: *Khảo sát chất lượng*)

Kính gửi: Ông/ Bà: Giám đốc, Cửa hàng trưởng HEAD NAM ANH (43012)

Trước tiên chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý cửa hàng trong suốt thời gian qua.

Như quý cửa hàng đã biết, Honda Việt Nam đã giới thiệu đến người tiêu dùng sản phẩm : **LEAD 125 và Wave α 110**.

Với mục đích lắng nghe ý kiến của khách hàng và kiểm tra chất lượng của sản phẩm sau một thời gian sử dụng. HVN quyết định tổ chức đợt khảo sát chất lượng với 2 dòng sản phẩm nói trên.

- Thời gian thực hiện: **Ngày 21 tháng 09 năm 2017.**
- Số lượng kiểm tra: **20 xe (8 xe LEAD 125 và 12 xe WAVE α 110)**
- Thời gian làm việc: **từ 8h00 ~ 12h00 và 13h30 ~ 16h30.**
- Thời gian kiểm tra: **khoảng 45 phút/1 xe**
- Quà tặng cho khách hàng tham gia đợt khảo sát chất lượng: **01 chai dầu Honda và 01 balo Honda .**

Để đạt được mục tiêu của HVN trong đợt khảo sát này kính mong quý HEAD thực hiện các nội dung sau :

1. Xác nhận lại danh sách khách hàng đã mua xe tại quý HEAD đối với 2 dòng xe ở trên.
2. Lựa chọn những khách hàng thỏa mãn các tiêu chí và số lượng mà HVN đưa ra. (Đúng loại xe, đúng chủ xe_ người sử dụng xe chính và có thời gian sử dụng : **9 tháng** đối với xe **Wave α 110** và **1 tháng** đối với xe **LEAD 125**)
3. Gửi thư mời/tin nhắn hoặc gọi điện mời khách hàng đến tham dự (giải thích rõ cho khách hàng biết mục đích của HVN, quyền lợi của khách hàng nhận được và yêu cầu của HVN khi tham dự)
4. Gửi danh sách khách hàng đã nhận lời tham dự theo form HVN đã gửi cho người phụ trách khu vực của phòng CS trước ngày 12 tháng 9 năm 2017.

Trân trọng cảm ơn và rất mong nhận được sự hợp tác và giúp đỡ của quý HEAD.

Ghi chú :

- Để trách khách hàng đến cùng một thời điểm quý HEAD nên hẹn với khách hàng theo từng cung giờ khách nhau theo lịch làm việc ở trên của HVN
- Nhắc nhở khách hàng (người trực tiếp sử dụng sản phẩm) đến tham dự để HVN phỏng vấn thu thập ý kiến.
- Nếu có vấn đề gì chưa rõ vui lòng liên hệ với Mr. Nguyễn Tiến Đạt – Phòng Dịch vụ khách hàng, điện thoại: 0947 387 384, Email : sv_nt_dat@honda.com.vn để được hỗ trợ.

Trân trọng!

Công ty Honda Việt Nam.

PHẠM HỒNG QUÂN

Trưởng Phòng
Phòng Dịch Vụ Khách Hàng xe máy

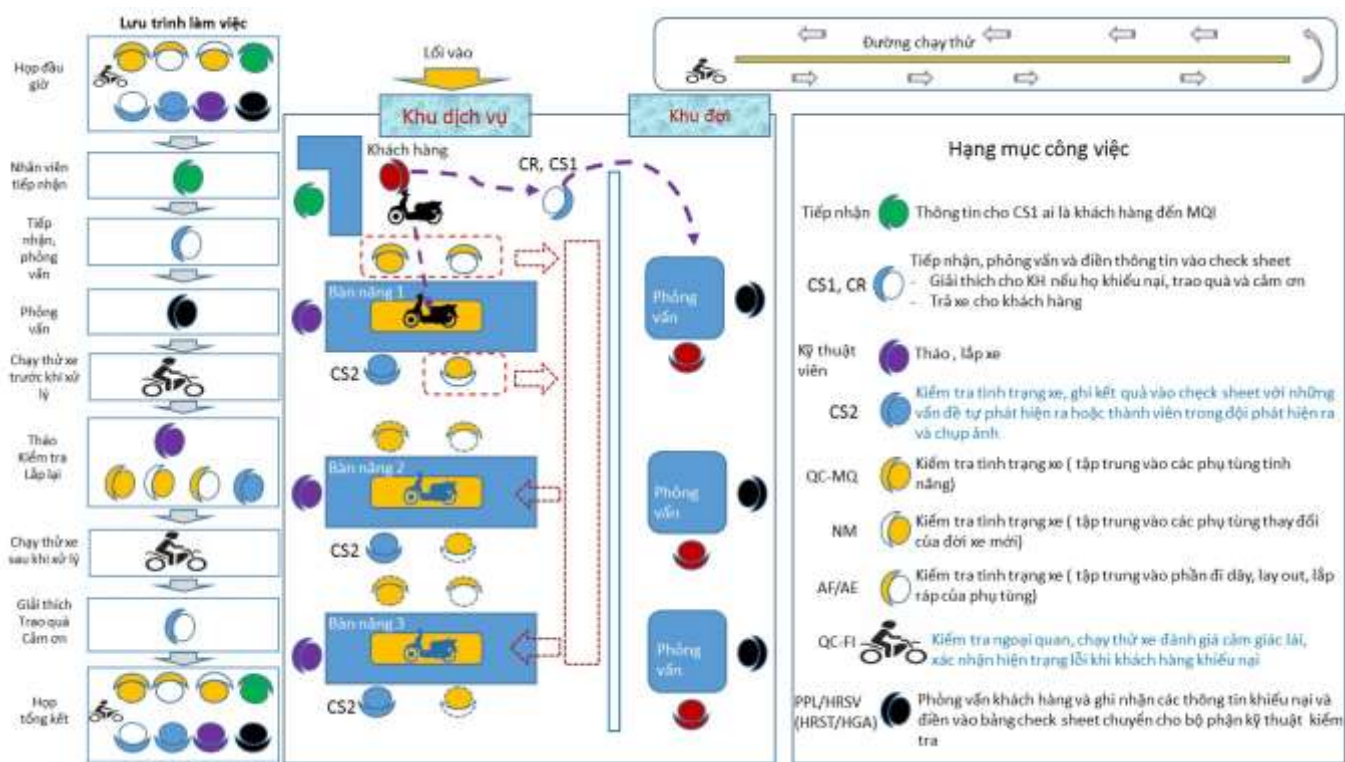
<p>HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC</p> <p>THỰC HIỆN MQI</p>	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Phụ lục 4

DANH SÁCH KHÁCH HÀNG THAM DỰ KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG:

STT	TÊN KHÁCH HÀNG	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐIỆN THOẠI	LOẠI XE	SỐ KHUNG	SỐ MÁY	NGÀY MUA XE	THỜI GIAN SỬ DỤNG (ngày)	GIỜ ĐẾN CỬA HÀNG
1	VŨ VĂN KHIÊM	TỔ 8 - THỦY CHÂU - HƯƠNG THỦY - TT HUẾ	01648429604	LEAD 61 MỚI	RLHJF7910HY012671	JF79E-0017792	19-08-17	30	8h00
2	MAI THẢO NGUYỄN	TỔ 5- THỦY PHƯƠNG- HƯƠNG THỦY - TT HUẾ	01632466240	LEAD 61 MỚI	RLHJF7910HY009939	JF79E-0013748	15/08/2017	28	8h00
3	LÊ THỊ MỸ TRANG	THÔN 2- THỦY PHỦ - HƯƠNG THỦY - TT HUẾ	01643837759	LEAD 60 MỚI	RLHJF7910HY004568	JF79E-0017218	20/08/2017	23	8h00
4	NGUYỄN THỊ BÍCH LIÊN	TỔ 3 - PHỦ BÀI - HƯƠNG THỦY - TT HUẾ	0914898486	LEAD 61 MỚI	RLHJF7910HY008174	JF79E-0011092	12/08/2017	31	9h00
5	LÊ BÁ TUẤN	THỦY CAM, LỘC THỦY, PHỦ LỘC, TT HUẾ	0935722475	WAVE ALPHA MỚI	RLHJA3909HY0388321	JA39E-0038901	24/03/2017	172	9h00
6	LÊ VĂN QUỐC	MỸ LAM - PHỦ MỸ - PHỦ VANG - T THUẾ	01223455292	WAVE ALPHA MỚI	RLHJA3909HY039121	JA39E-0039201	24/03/2017	172	9h00
7	DƯƠNG THỊ VÂN	KIM SƠN, THỦY BẮNG, HƯƠNG THỦY, TT HUẾ	0974602244	WAVE ALPHA MỚI	RLHJA3909HY036917	JA39E-0036974	06/04/2017	159	10h00
8	NGUYỄN THỊ DIỆU MẾN	TỔ 10, THỦY PHƯƠNG, HƯƠNG THỦY, TT HUẾ	0905821471	WAVE ALPHA MỚI	RLHJA3909HY040428	JA39E-0040472	14/03/2017	182	10h00
9	HỒ ANH	VINH SƠN - LỘC SƠN - PHỦ LỘC - TT HUẾ	0972974353	WAVE ALPHA MỚI	RLHJA3909HY039546	JA39E-0039611	08/03/2017	188	10h00
10	ĐỖ NAM	THÔN 8 A - THỦY PHỦ - HƯƠNG THỦY - T THUẾ	0977330918	WAVE ALPHA MỚI	RLHJA3909HY071913	JA39E-0071485	17/04/2017	148	10h00

Phụ lục 5:



HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MQI	Mã số	1001-WCS-2R-05	
	Mã số sửa đổi	00	

Phụ lục 6:

NO	RANK	PROBLEM	PART NUMBER	PART NAME	PICTURES	TOTAL FOUND	TOTAL CUSTOMER COMPLAINTS	CUSTOMER COMPLAINTS	FOUND	ENGINE NUMBER	KM READING	CHECKING NO	HEAD CODE	SURVEY TEAM ACTION
1	A	Brake light was not off	33700-K59-V021-M1	LIGHT ASSY.RR COMB		1	0	3	1	JF79C-0113320	1,181	15	42043	Replace
2	A	Horn did not sound	3B110-KWW-B21	HORN COMP		1	1	1	1	JK39C-0003614	17,701	7	35090	Replace
3	B	Fuel tank rusted inside	17510-K57-V00	TANK COMP. FUEL		1	0	1	1	JK39C-0003298	1,908	15	27069	Replace
4	B	CHAIN DRIVER was noise when riding	40530-KWW-B213-M1	CHAIN,DRIVE KMC420JB-102		1	0	3	1	JF39-0101706	9,969	12	30034	Replace
5	B	difficult to change gear	24701-KWW-G21	PEDAL,GEAR CHANGE		1	0	3	1	JK39C-0016300	9,308	17	14041	Readjust
6	C	Lip of fuel tank was rusted	11510-K57-V000	TANK COMP.FUEL		Almost	0	3		All metal MQPs SEC				Clean and reassembly