

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
HỆ THỐNG TÀI LIỆU

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HỆ THỐNG TÀI LIỆU	Mã số	0303-WCS- <u>2R</u> -01	
	Số sửa đổi	04	Trang 1/3

Chương 1: Nguyên tắc chung

1.1. Mục đích

Hướng dẫn này dựa vào HVQS-B-0303 [Quản lý văn bản] liệt kê danh mục các hồ sơ tiêu chuẩn quản lý chất lượng, và hồ sơ chất lượng (dưới đây gọi là văn bản) của phòng dịch vụ khách hàng xe máy với mục đích duy trì quản lý một cách thích hợp.

1.2. Phạm vi áp dụng

Hướng dẫn này sử dụng cho hoạt động quản lý tài liệu của phòng dịch vụ khách hàng xe máy.

1.3. Các thuật ngữ

<u>STT</u>	<u>THUẬT NGỮ, CỤM TỪ VIẾT TẮT</u>	<u>ĐỊNH NGHĨA</u>
<u>1</u>	<u>QIC</u>	<u>Những cải tiến chất lượng hợp lí dành cho những phụ tùng đang sản xuất (<i>quality improvement correspondence</i>)</u>
<u>3</u>	<u>PDI</u>	<u>Kiểm tra xe trước khi bán</u>

ISO		HVQS		Hướng dẫn quản lý chất lượng		Hướng dẫn công việc	
TT	Nội dung	Mã số	Tên	Mã số	Tên	Mã số	Tên
1	Phạm vi						
2	Tiêu chuẩn trích dẫn						
3	Thuật ngữ định nghĩa						
4	Hệ thống quản lý chất lượng						
	4.1 Yêu cầu chung						
	4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu	<u>HVQS-B-0301</u>	Quản lý tiêu chuẩn quản lý chất lượng				
	4.2.1 Khái quát						
	4.2.2 Sổ tay chất lượng	<u>HVQS-A-0001</u>	Sổ tay chất lượng				
	4.2.3 Kiểm soát tài liệu	<u>HVQS-B-0303</u>	Quản lý văn bản			<u>0303-WCS-2R-01</u>	Hệ thống tài liệu
	4.2.4 Kiểm soát hồ sơ	<u>HVQS-B-0302</u>	Lưu trữ văn bản				
5	Trách nhiệm của lãnh đạo						
	5.1 Cam kết của lãnh đạo	<u>HVQS-B-0202</u>	Vai trò trách nhiệm của đại diện lãnh đạo				
		<u>HVQS-B-0201</u>	Tổ chức quản lý chất lượng	<u>0201-PCS-2R-01</u>	Hướng dẫn tổ chức quản lý chất lượng		
	5.2 Hướng vào khách hàng						
	5.3 Chính sách chất lượng	<u>HVQS-B-0101</u>	Quản lý chính sách chất lượng				
	5.4 Hoạch định						
	5.4.1 Các mục tiêu chất lượng						
	5.4.2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng						
	5.5 Trách nhiệm và quyền hạn và trao đổi thông tin						
	5.5.1 Trách nhiệm và quyền hạn						
	5.5.2 Người đại diện lãnh đạo						
	5.5.3 Trao đổi thông tin						
	5.6 Xem xét lãnh đạo						
	5.6.1 Khái quát						
	5.6.2 Đầu vào của việc xem xét						
	5.6.3 Đầu ra của việc xem xét						
6	Nguồn lực						
	6.1 Cung cấp nguồn lực						
	6.2 Nguồn nhân lực						
	6.2.1 Khái quát						
	6.2.2 Năng lực nhận thức và đào tạo	<u>HVQS-F-2101</u>	Đào tạo				
		<u>HVQS-F-2102</u>	Đào tạo nhân viên kiểm tra	<u>2101-PCS-2R-01</u>	Hướng dẫn đào tạo nhân viên dịch vụ		
		<u>HVQS-F-2103</u>	Đào tạo nhân viên giám sát nội bộ				
	6.3 Cơ sở hạ tầng	<u>HVQS-S-1401</u>	Quản lý thiết bị				
	6.4 Môi trường làm việc						

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>HỆ THỐNG TÀI LIỆU</p>	Mã số	0303-WCS- <u>2R</u> -01	
	S sửa đổi	04	Trang 2/3

ISO		HVQS		Hướng dẫn quản lý chất lượng		Hướng dẫn công việc	
TT	Nội dung	Mã số	Tên	Mã số	Tên	Mã số	Tên
7	Tạo sản phẩm						
	7.1 Hoạch định việc tạo sản phẩm	HVQS-S-0701	Chuẩn bị sản xuất				
		HVQS-S-0702	Quản lý sản xuất				
	7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng						
	7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm						
	7.2.2 Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	HVQS-S-0703	Quản lý kế hoạch bán hàng				
	7.2.3 Trao đổi thông tin với khách hàng						
	7.3 Thiết kế triển khai	HVQS-F-1301	Quản lý cấu tạo				
		HVQS-F-1302	Quản lý thay đổi cấu tạo				
	7.4 Mua hàng						
	7.4.1 Quá trình mua hàng	HVQS-S-0801	Đánh giá chất lượng nhà cung cấp				
		HVQS-S-0802	Tuyển chọn kỹ kết hợp đồng với nhà cung cấp				
	7.4.2 Thông tin mua hàng	HVQS-S-0803	Giám sát chất lượng nhà cung cấp				
	7.4.3 Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào	HVQS-S-0903	Quản lý vật phẩm đầu				
		HVQS-S-0904	Quản lý lỗ				
	7.5 Sản xuất và cung cấp định vụ						
	7.5.1 Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	HVQS-S-1001	Dịch vụ thi trường			1001-WCS-2R-01	Hướng dẫn hoạt động khu vực
						1001-WCS-2R-02	Hướng dẫn đào tạo dịch vụ thi trường
						1001-WCS-2R-03	Thiết lập tài liệu dịch vụ và dụng cụ chuyên dùng
	7.5.2 Xác định giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ	HVQS-S-0901	Quản lý chất lượng công đoạn				
	7.5.3 Nhận biết và xác nhận nguồn gốc	HVQS-S-0905	Quản lý đáp số				
	7.5.4 Tài sản của khách hàng						
	7.5.5 Bảo toàn sản phẩm	HVQS-F-1901	Bảo quản xếp dỡ, vận chuyển				
		HVQS-F-1902	Bảo quản xếp dỡ và vận chuyển phụ tùng				
	7.6 Kiểm soát phương tiện theo dõi đo lường	HVQS-F-1601	Quản lý thiết bị đo			1601-WCS-2R-01	Hướng dẫn Quản lý thiết bị đo
8	Đo lường và phân tích						
	8.1 Khái quát						
	8.2 Theo dõi đo lường						
	8.2.1 Sự thỏa mãn của khách hàng						
	8.2.2 Đánh giá nội bộ	HVQS-F-2101	Giám sát chất lượng nội bộ				
	8.2.3 Theo dõi đo lường quá trình						
	8.2.4 Theo dõi và đo lường sản phẩm						
	8.3 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp	HVQS-F-1701	Xử lý thông tin chất lượng nội bộ				
		HVQS-F-1802	Xử lý hàng không phù hợp trên thị trường			1802-WCS-2R-01	Hướng dẫn Xử lý hàng không phù hợp trên thị trường
		HVQS-F-1803	Xử lý phụ tùng thu hồi từ thị trường			1803-WCS-2R-01	Hướng dẫn thu hồi sản phẩm lỗi trên thị trường
	8.4 Phân tích dữ liệu	HVQS-F-1501	Quản lý kiểm tra				
	8.5 Cải tiến						
	8.5.1 Cải tiến thường xuyên					1702-WCS-2R-01	Hướng dẫn lập báo cáo QIC-QIR
	8.5.2 Hành động khắc phục	HVQS-F-1702	Thu thập và xử lý thông tin chất lượng thi trường			1702-WCS-2R-02	Hướng dẫn công tác tác bảo hành
						1702-WCS-2R-03	Hướng dẫn về báo cáo PDI
		HVQS-F-1802	Xử lý phụ tùng không phù hợp trên thị trường				
	8.5.3 Hành động phòng ngừa						

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>HỆ THỐNG TÀI LIỆU</p>	Mã số	0303-WCS- 2R-01	
	Số sửa đổi	04	Trang 3/3

PHỤ LỤC QUẢN LÝ PHIÊN BẢN

Ngày ban hành, sửa đổi và thực hiện			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
00	Ngày lập Ngày áp dụng	20/02/2003 20/02/2003	Lập mới	Hiroki	N.D.Khanh	N.D.Khanh
01	Ngày lập Ngày áp dụng	01/08/2014 01/08/2014	Thay đổi mã số tài liệu 0303-PSE-01->0303-WCS-2R-01 Thay đổi mã số HVQS phần gạch chân.	S.Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
02	Ngày lập Ngày ban hành	28/08/2014 28/08/2014	Mã số ISO MC->2R	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
03	Ngày lập Ngày ban hành	28/08/2015 28/08/2015	Chuyển mã 0303-WCS-2R-01 sang cột hướng dẫn công việc	S. Yamana	P.H.Quan	D.T.Hien
04	Ngày lập Ngày ban hành	23/05/2017 23/05/2017	Bổ sung phần “mục đích, phạm vi áp dụng” và “các thuật ngữ”. Bổ sung danh mục tài liệu “HD công tác tư vấn kĩ thuật khách hàng” vào cột HDCV- STT 8	P.H. Quân	L.V. Sơn	H.T. Hoa