

Mã số: 1001-WCS-2R-01

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC  
**HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC**

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

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 01/17

## CHƯƠNG 1. TỔNG QUÁT

### 1.1. Mục đích

Hướng dẫn này dựa vào **HVQS-S-1001 [Dịch vụ thị trường]** nhằm giúp cho nhân viên dịch vụ nắm vững các hoạt động của khu vực dịch vụ của cửa hàng và lập báo cáo về phòng dịch vụ.

### 1.2. Phạm vi áp dụng

Hướng dẫn này sử dụng cho hoạt động dịch vụ khu vực nhằm cải thiện công tác dịch vụ cửa hàng và nâng cao chất lượng phục vụ (làm hài lòng khách hàng).

### 1.3. Các thuật ngữ

<u>STT</u>	<u>THUẬT NGỮ, CỤM TỪ</u> <u>VIẾT TẮT</u>	<u>ĐỊNH NGHĨA</u>
<u>1</u>	<u>SOM</u>	<u>Hướng dẫn hoạt động dịch vụ (service operation manual)</u>
<u>2</u>	<u>HTI</u>	<u>Thông tin kĩ thuật (Honda Technical Information)</u>
<u>3</u>	<u>DCSI</u>	<u>Chỉ số làm hài lòng khách hàng của đại lý (Dealer's customer satisfaction index)</u>

### 1.4. Khái niệm cơ bản trong dịch vụ

Honda tin rằng sự cần thiết của dịch vụ là đáp lại sự mong đợi của khách hàng, những người ủng hộ sản phẩm của Honda qua câu nói thuyết phục “Tôi rất vui khi mua một xe Honda”. Để có được ấn tượng như vậy với khách hàng, trước tiên chúng ta phải nâng cao kỹ năng dịch vụ và phát triển các điểm trong dịch vụ nhằm tạo ấn tượng mạnh mẽ, tích cực cho từng cửa hàng. Nếu truyền đạt các quan điểm trên đến người sử dụng một cách nhiệt tình và công việc của chúng ta được biết đến, kết quả sẽ là “đạt được sự hài lòng và tin tưởng cao nhất”.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 02/17

#### 1.4.1 Khái niệm về dịch vụ

**Phải chiếm được lòng tin và đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách hàng bằng cách**

- \* Đưa ra những sản phẩm chất lượng.
- \* Cung cấp các dịch vụ tốt hơn.



**Đảm bảo quản lý ổn định bởi**

- \* Tuân theo quy trình: lập kế hoạch - thực hiện kế hoạch - kiểm tra - đưa vào hoạt động cho tất cả các hoạt động dịch vụ.
- \* Đảm bảo thu nhập từ dịch vụ.



**Chất lượng sản phẩm cao**

<Bằng cách nào cung cấp sản phẩm chất lượng cao>

- \* Đề nghị khách hàng kiểm tra trước khi xe được giao.
- \* Thu thập thông tin thị trường chính xác, báo về nhà máy và phản hồi trở lại cho thị trường.



- \* Xe máy chất lượng cao
- \* Xe máy tính năng tốt
- \* Xe máy giá cả hợp lý

**Cung cấp Dịch vụ cao**

<Bằng cách nào cung cấp dịch vụ tốt hơn>

- \* Tạo ra môi trường làm việc thoáng đãng, thân thiện thoải mái và sạch sẽ.
- \* Tạo vị trí làm việc bố trí các thiết bị dịch vụ sao cho đạt được hiệu quả tối đa.
- \* Phục vụ khách hàng nhanh chóng và thân thiện.
- \* Thực hiện sửa chữa chính xác.
- \* Đưa ra giá cả sửa chữa hợp lý.
- \* Lưu trữ thông tin bảo dưỡng và thông tin khách hàng.
- \* Theo dõi công việc dựa trên nguyên tắc 3 hiện "Hiện trường, hiện vật, hiện trạng".
- \* Tổng hợp kết quả công việc tin cậy và chính xác.
- \* Duy trì tồn kho những phụ tùng thường thay thế.



- \* Sửa chữa chính xác
- \* Dịch vụ đáp ứng theo yêu cầu của khách hàng
- \* Luôn luôn theo dõi hệ thống
- \* Quản lý dịch vụ có hiệu quả

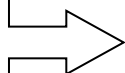
<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 03/17

### 1.4.2 Khái niệm về khu dịch vụ sửa chữa

Hình thức của xưởng sửa chữa rất quan trọng. Sạch sẽ, sáng sủa và không khí thân thiện sẽ làm khách hàng hài lòng với dịch vụ bạn cung cấp và chính sự hài lòng này sẽ thu hút thêm nhiều khách hàng khác tới hệ thống cửa hàng của chúng ta.

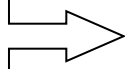
#### Đặc điểm nào của xưởng sẽ thu hút và khiến khách hàng tin tưởng?

Trang thiết bị  
dịch vụ



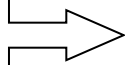
Thiết bị chất lượng cao sẽ đảm bảo cho việc thực hiện hoạt động sửa chữa chính xác và hiệu quả.

Mặt bằng hợp  
lý



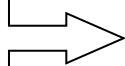
Mặt bằng nhà xưởng đảm bảo cho nhân viên di chuyển và thao tác, thực hiện công việc một cách an toàn, nhanh chóng và chính xác với ít thao tác thừa nhất.

Sự sáng sủa



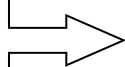
Tạo ra không khí vừa năng động, vừa hiệu quả mà vẫn thoải mái.

Thân thiện



Đem đến cảm giác thân thiện và thư giãn sẽ khiến cho khách hàng thấy hứng thú khi tới sử dụng dịch vụ.

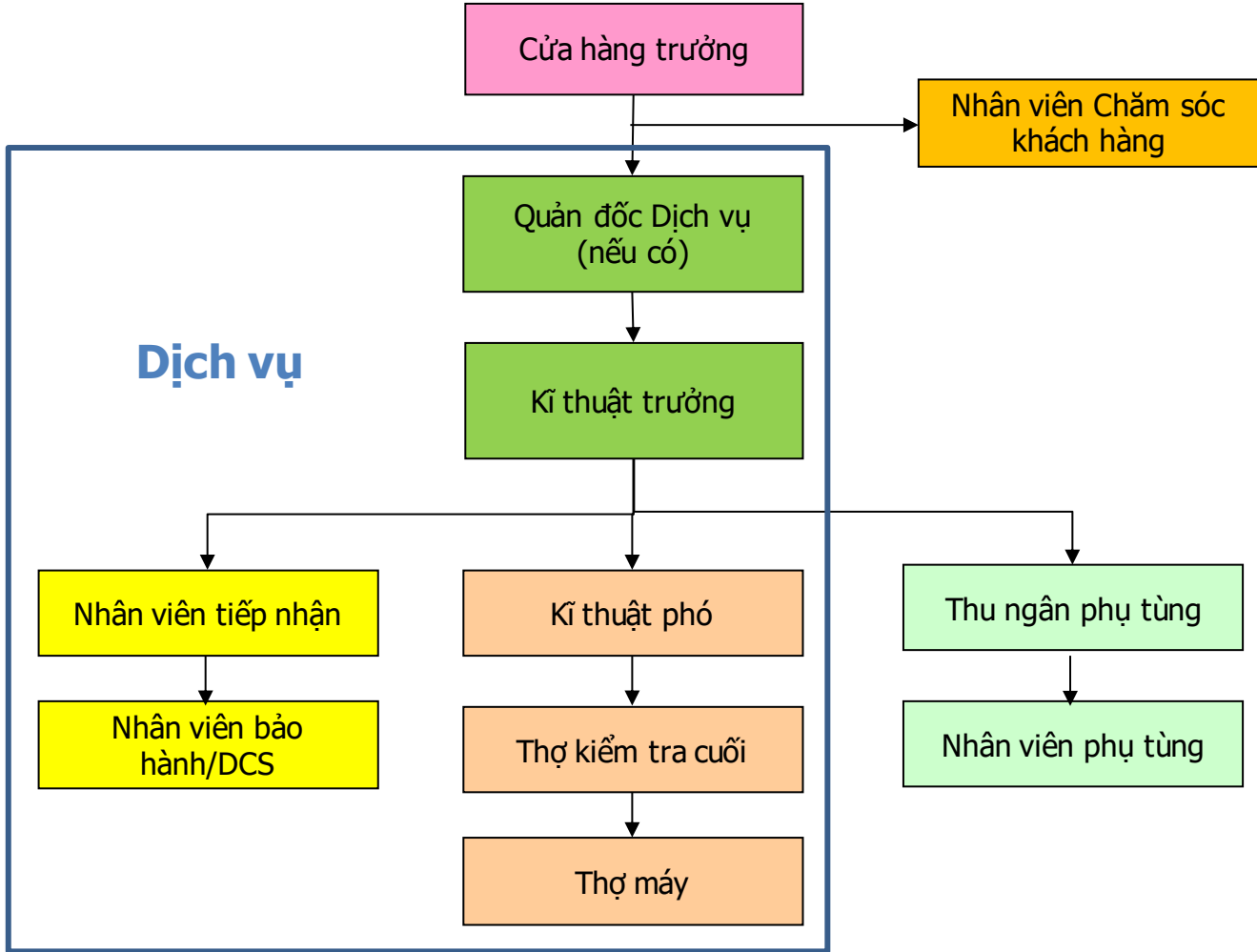
Sạch sẽ



Mọi thứ đều gọn gàng ngăn nắp, xưởng được bố trí gọn gàng và sạch sẽ sẽ đem lại cảm giác tin tưởng.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 04/17

**1.5. Tổ chức khu vực dịch vụ tại cửa hàng**



Vị trí	Số lượng bàn nâng		
	Dưới 5 bàn	Từ 5 -> 10 bàn	Trên 10 bàn
Cửa hàng trưởng	1	1	1
Quản đốc Dịch vụ			1
Kĩ thuật trưởng	1	1	1
Nhân viên tiếp nhận	1	1	2
Nhân viên bảo hành/DCS	1	1	1
Kĩ thuật phó		1	2
Thợ kiểm tra cuối	1	1	2
Thợ máy	=số bàn nâng		

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 05/17

## CHƯƠNG 2

### HOẠT ĐỘNG KHU VỰC

#### 2.1. Dịch vụ khu vực là gì?

**Dịch vụ khu vực là người đại diện của phòng Dịch vụ công ty Honda Việt Nam trực tiếp hỗ trợ các hoạt động về dịch vụ của các cửa hàng do Honda ủy nhiệm ( gọi tắt là HEAD).**

#### **2.2. Các hoạt động của dịch vụ khu vực**

- Phổ biến và đưa lời khuyên về sử dụng thiết bị và kỹ thuật sửa chữa cho cửa hàng.
- Thu thập thông tin kỹ thuật và báo cáo về Honda Việt nam.
- Trợ giúp lắp đặt trung tâm dịch vụ và phát triển dịch vụ cho cửa hàng.
- Nắm vững và thực hiện chính sách về cửa hàng của Honda Việt nam
- Phản hồi thông tin và giải quyết nhu cầu, khiếu nại của khách hàng.
- Đánh giá hoạt động dịch vụ của HEAD, cập nhật vào báo cáo yêu cầu cải thiện.
- Trong trường hợp mà cửa hàng có 3 lần liên tục bị đánh giá là không thực hiện các yêu cầu cải thiện **các hạng mục bắt buộc theo tiêu chuẩn** từ nhân viên dịch vụ khu vực, phòng dịch vụ khách hàng công ty Honda Việt Nam sẽ tiến hành cảnh cáo bằng văn bản, Nếu cửa hàng vẫn tiếp tục không cải tiến như yêu cầu thì phòng dịch vụ sẽ báo cáo lên cấp trên để xử lý.
- Nhắc nhở cửa hàng các vấn đề xảy ra liên quan đến hoạt động dịch vụ tại HEAD/ Honda SF dựa trên thông tin khiếu nại của khách hàng qua phòng quan hệ khách hàng.

#### **2.3. Các hoạt động cơ bản của dịch vụ khu vực:**

Nhân viên phụ trách dịch vụ khu vực tiến hành lập kế hoạch thăm HEAD theo định kỳ theo tiêu chí:

- Tối thiểu 2 tháng 1 lần cho tất cả các HEAD trong vùng phụ trách.
- Kế hoạch thăm cửa hàng sẽ được đánh giá và quyết định bởi Trưởng phòng Dịch vụ.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 06/17

Các hoạt động của nhân viên phụ trách dịch vụ khi thăm HEAD:

Nội dung	Công tác chuẩn bị	Biểu mẫu ( nếu có)
Lịch công tác	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Lên kế hoạch thăm HEAD.</li> <li>. Làm lịch công tác tháng.</li> <li>.Trình và xin phê duyệt của trưởng phòng.</li> <li>. Gửi lịch công tác cho phòng hành chính để đặt xe, vé máy bay, khách sạn,..</li> </ul>	Lịch công tác theo mẫu
Chuẩn bị trước khi thăm HEAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Xem lại nội dung yêu cầu cải thiện của lần thăm trước.</li> <li>. Xem kết quả hoạt động dịch vụ trong tháng trước của HEAD ( dữ liệu trên DCS).</li> <li>. Chuẩn bị các tài liệu: SOM, HTI, Service news, DCSI,..</li> </ul>	
Thăm HEAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Thông báo kết quả hoạt động dịch vụ tháng vừa qua với cửa hàng trưởng.</li> <li>. Kiểm tra phần cứng ( trang thiết bị, 5S,...)</li> <li>. Kiểm tra phần mềm ( hoạt động chăm sóc khách hàng, đào tạo nhân viên tại HEAD, ...).</li> <li>. Đề xuất cải thiện với cửa hàng trưởng.</li> </ul>	<p>1)Sử dụng check sheet kiểm tra các hạng mục tại HEAD , bao gồm các hạng mục bắt buộc và các hạng mục đề xuất mong muốn HEAD áp dụng.</p> <p>2)Lập bảng xác nhận với HEAD về các hạng mục cần cải thiện và lấy xác nhận từ phía HEAD</p>
Báo cáo ngày	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Nhân viên phụ trách dịch vụ báo cáo hoạt động của các HEAD thăm trong ngày theo lịch làm việc.</li> <li>. Báo cáo của ngày hôm nay phải được gửi vào ngay ngày làm việc hôm sau.</li> </ul>	Mẫu báo cáo ngày.
Báo cáo tháng	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Thực hiện báo cáo hoạt động hàng tháng</li> </ul>	Mẫu báo cáo tháng.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC <b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 07/17

Đối với các HEAD/ Wing service hoặc Honda SF mới thành lập, nhân viên phụ trách dịch vụ phải thăm và hỗ trợ thiết lập theo qui trình như sau:

• **Đối với khu vực dịch vụ của HEAD mới:**

Bước	HEAD	HVN (Field Service)	Ghi chú
Nhận thông tin HEAD mới từ DD		<div>Bố trí khu vực dịch vụ theo layout tổng từ DD</div> <div>Xin phê duyệt của trưởng/ phó phòng</div>	
Thiết lập khu vực dịch vụ cho HEAD mới	<div>Thiết lập khu vực dịch vụ của HEAD mới theo bản vẽ và các tiêu chí của HVN</div>	<div>Giao bản vẽ và hướng dẫn HEAD (lần thăm thứ 1)</div> <div>Theo dõi tiến độ thành lập HEAD (lần thăm thứ 2)</div> <div>Chuẩn bị khai trương (lần thăm thứ 3)</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao sách hướng dẫn dịch vụ (SOM)</li> <li>- Hướng dẫn các tiêu chí thiết lập xưởng dịch vụ theo sách Hướng dẫn dịch vụ</li> <li>- Hướng dẫn chi tiết bản vẽ</li> <li>- Kiểm tra kích thước thực tế so với bản vẽ từ DD</li> <li>- Xây dựng cơ bản</li> <li>- Thiết bị dụng cụ, poster</li> <li>- Nhân sự</li> <li>- Kiểm tra kích thước xây dựng thực tế so với bản vẽ</li> <li>- Sắp xếp thiết bị dụng cụ và các khu vực chức năng trong khu vực dịch vụ</li> <li>- Hỗ trợ Honda SF trong công tác chuẩn bị khai trương</li> <li>- Hướng dẫn sử dụng DCS và các tài liệu liên quan</li> </ul>
Khai trương và hoạt động	<div>Làm lễ khai trương</div>		



<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 08/17

• **Đối với Wing service station (WSS):**

Bước	HEAD	HVN	Ghi chú
<p>Đăng kí thành lập WSS</p>	<div> <div>Gửi báo cáo dịch vụ cho HVN</div> <div>Gửi thư cho HVN về việc thành lập trạm dịch vụ</div> </div>	<div> <div>Kiểm tra dữ liệu và gửi thư cho HEAD đề nghị thành lập trạm dịch vụ</div> <div>Kiểm tra địa điểm, giấy tờ và báo cáo</div> </div>	<div> <div>- Hợp đồng thuê đất</div> <div>- Giấy đăng kí kinh doanh</div> </div>
<p>Thiết lập WSS</p>	<div> <div>Thiết lập WSS theo bản vẽ và các tiêu chí của HVN</div> </div>	<div> <div>Giao bản vẽ và hướng dẫn HEAD (lần thăm thứ 1)</div> <div>Theo dõi tiến độ thành lập WSS (lần thăm thứ 2)</div> <div>Chuẩn bị khai trương (lần thăm thứ 3)</div> </div>	<div> <div>- Giao sách hướng dẫn dịch vụ (SOM)</div> <div>- Hướng dẫn các tiêu chí thiết lập xưởng dịch vụ theo sách Hướng dẫn dịch vụ</div> <div>- Hướng dẫn chi tiết bản vẽ</div> <div>- Xây dựng cơ bản</div> <div>- Thiết bị dụng cụ, poster</div> <div>- Nhân sự</div> <div>- Bảng hiệu và các hạng mục trong SOM</div> <div>- Sắp xếp thiết bị dụng cụ và các khu vực chức năng trong khu vực dịch vụ</div> <div>- Hỗ trợ WSS trong công tác chuẩn bị khai trương</div> </div>
<p>Khai trương và hoạt động</p>	<div> <div>Làm lễ khai trương</div> </div>		

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 09/17

• **Đối với Honda service factory ( Honda SF):**

Bước	HEAD	HVN	Ghi chú
Đăng kí thành lập Honda SF	<div>Gửi thư thành lập Honda SF</div>	<div>Kiểm tra địa điểm, giấy tờ và báo cáo</div> <div>Gửi thư đồng ý và làm hợp đồng Honda SF</div>	<div>- Hợp đồng thuê đất</div> <div>- Giấy đăng kí kinh doanh</div>
Thiết lập Honda SF	<div>Thiết lập Honda SF theo bản vẽ và các tiêu chí của HVN</div>	<div>Giao bản vẽ và hướng dẫn HEAD (lần thăm thứ 1)</div> <div>Theo dõi tiến độ thành lập Honda SF (lần thăm thứ 2)</div> <div>Chuẩn bị khai trương (lần thăm thứ 3)</div>	<div>- Giao sách hướng dẫn dịch vụ (SOM)</div> <div>- Hướng dẫn các tiêu chí thiết lập xưởng dịch vụ theo sách Hướng dẫn dịch vụ</div> <div>- Hướng dẫn chi tiết bản vẽ</div> <div>- Xây dựng cơ bản</div> <div>- Thiết bị dụng cụ, poster</div> <div>- Nhân sự</div> <div>- Bảng hiệu và các hạng mục trong SOM</div> <div>- Sắp xếp thiết bị dụng cụ và các khu vực chức năng trong khu vực dịch vụ</div> <div>- Hỗ trợ Honda SF trong công tác chuẩn bị khai trương</div>
Khai trương và hoạt động	<div>Làm lễ khai trương</div>		

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 10/17

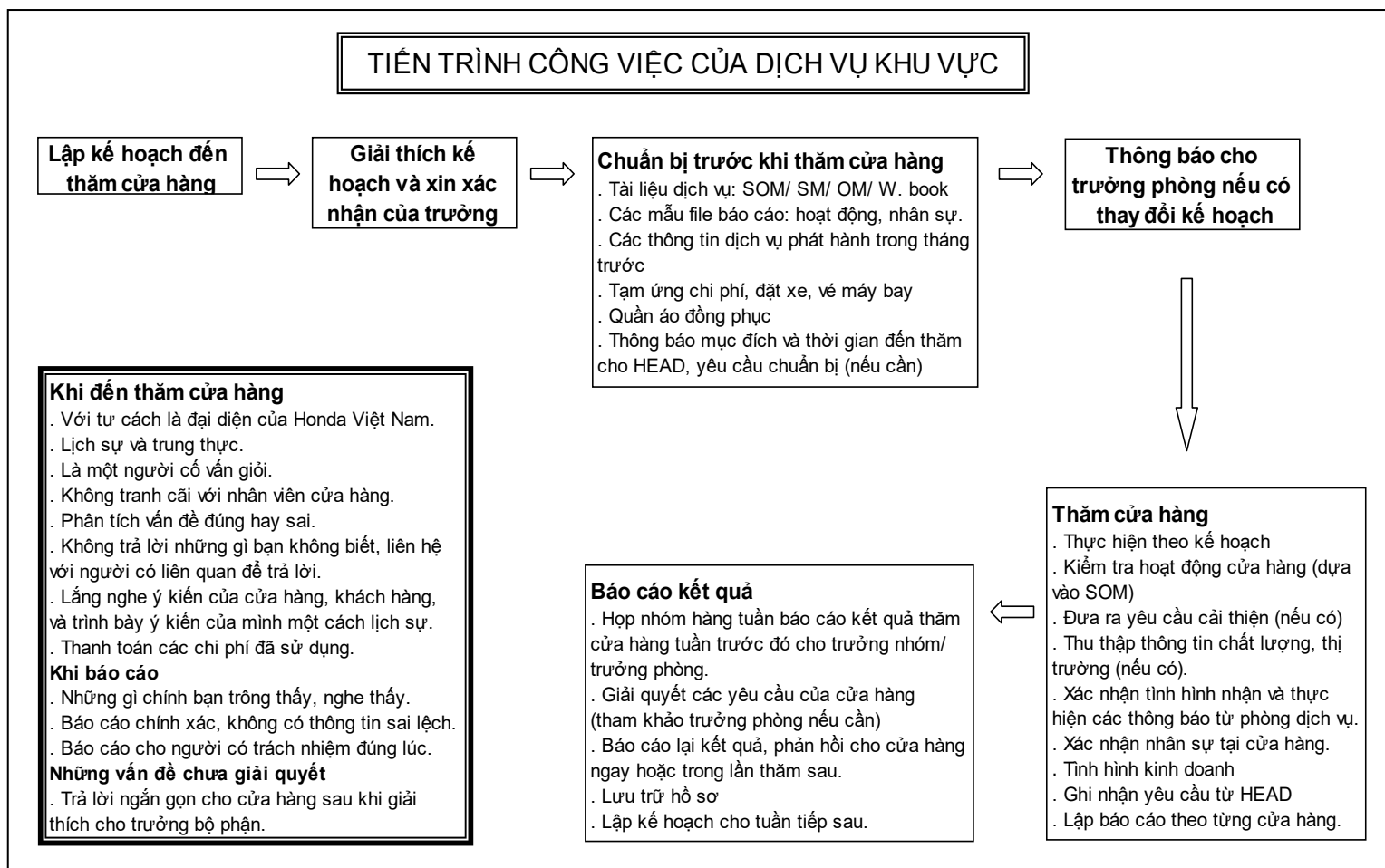
• **Đối với Honda Service & Spare Part Shop ( HSS):**

Bước	HEAD	HVN	Ghi chú
Đăng ký thành lập HSS	<div>Gửi thư thành lập HSS</div>	<div>Kiểm tra địa điểm, giấy tờ và báo cáo</div> <div>Gửi thư đồng ý và làm hợp đồng HSS</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng thuê đất</li> <li>- Giấy đăng ký kinh doanh</li> </ul>
Thiết lập HSS	<div>Thiết lập HSS theo các tiêu chí của HVN</div>	<div>Hướng dẫn thiết lập HSS theo tiêu chuẩn của HVN</div> <div>Theo dõi tiến độ thành lập HSS</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao sách hướng dẫn dịch vụ (SOM)</li> <li>- Hướng dẫn các tiêu chí thiết lập xưởng dịch vụ theo sách Hướng dẫn dịch vụ</li> <li>- Thiết bị dụng cụ, poster</li> <li>- Nhân sự</li> <li>- Bảng hiệu</li> <li>- Hướng dẫn hoạt động cơ bản</li> </ul>
Khai trương và hoạt động	<div>Làm lễ khai trương</div>		

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 11/17

### CHƯƠNG 3

#### 3.1. SƠ ĐỒ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC DỊCH VỤ KHU VỰC



<b>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</b> <b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 12/17

**CHƯƠNG 4**  
**NGUYÊN TẮC BỔ SUNG**

**4.1. Ban hành sửa đổi**

Người có trách nhiệm ban hành sửa đổi hướng dẫn này là trưởng phòng dịch vụ khách  
ang.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</p> <p><b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b></p>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 13/17

Mã số

Số sửa đổi

Trang  
13/17

## PHỤ LỤC CÁC BIỂU MẪU

PIC	Provinces	No. of DLR	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
			Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	
Tran Van A	HCM	13																																
	Tien Giang	13	43011	43008	43005	43006	43003		BO	45002	45901	setup Hands SF Hibiscus	42022				BO	42032	42029	42003	Monthly meeting	Compensate leave		BO	38002	38011	38018	38008			BO	42002	42001	42007
	Long An	11	43007	43012	43004	43013	43009			45008	45001	45005					42033	42029 WSS	42004					38014	38007	38013	38019					42005	42024	
	Tay Ninh	5			43010						45007							42039	42050															
	Binh Phuoc	8																																
Total Visiting		42	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W	MM/05	/MM/05/W	MM/05	/MM/05/W	MM/05	/MM/05/W			MM/05	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W		MM/05	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W			MM/05	/MM/05/W	/MM/05/W	/MM/05/W	
	Long An	Long An	Long An	Long An	Long An			HCMC	HCMC	HCMC	HCMC	HCMC			HCMC	Tien Giang	Tien Giang	Tien Giang	HCMC			HCMC	Binh Phuoc	Binh Phuoc	Binh Phuoc	Binh Phuoc			HCMC	HCMC	HCMC	HCMC	HCMC	

## 2. Check sheet kiểm tra làm việc tại HEAD: ( gồm 108 mục)

### 3. Biên bản xác nhận các hạng mục cần cải thiện với HEAD

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC	Mã số	1001-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	16	Trang 14/17

4. Lịch công tác chi tiết:

BUSINESS TRIP PLAN

Date :12-Feb-14

Name:Tran Van A

Employee code:M9893

Dept. Service

Cost centre:13631

SCHEDULE

Date	Day	Time	From where	To where	Purpose	Stay At	By What	Estimated distance	Total
Tue	07-Jan-14	7:30-13:30	HCMC	Soc Trang	Moving	Soc Trang	Car	285	735
		13:30-16:00	Soc Trang	Soc Trang	3rd Set up HEAD Thanh Tin - 52007			15	
		16:00-17:30	Soc Trang	Soc Trang	Working at HEAD Hodaco 3 - 52003		Car	15	
		Total				315			
Wed	08-Jan-14	7:30-12:00	Soc Trang	Soc Trang	Opening ceramony of HEAD Thanh Tin - 52007	Soc Trang	Car	15	795
		13:00-14:30	Soc Trang	Soc Trang	Working at HEAD Hodaco2 - 52001		Car	15	
		14:30-16:30	Soc Trang	Soc Trang	Working at HEAD Hao Kiet 1 - 52002		Car	15	
		Total				45			
Thu	09-Jan-14	7:30-10:00	Soc Trang	My Xuyen	Working at HEAD Huynh Bach Tung - 52006	HCMC	Car	45	795
		10:00-12:00	My Xuyen	Ke Sach	Working at HEAD Vinh Hoa 2 - 52005		Car	75	
		12:00-16:30	Ke Sach	HCMC	Moving		Car	255	
		Total				375			
Fri	10-Jan-14	7:30-12:00	HCMC	HCMC	Working at HEAD Hoang Viet 1 - 42055	HCMC	Motorcycle		795
		13:00-16:30	HCMC	HCMC	Working at office				
Sat	11-Jan-14	Off							
Sun	12-Jan-14	Off							
Mon	13-Jan-14	7:30-17:00	HCMC	HCMC	Working at office				
Tue	14/Jan/14	7:30-12:00	HCMC	Can Tho	Moving	Can Tho	Car	210	795
		13:00-15:00	Can Tho	Can Tho	Working at HEAD A Chau 1- 50002		Car	15	
		15:00-17:00	Can Tho	Can Tho	Working at HEAD Hoa 3 - 50015		Car	15	
		Total				240			
Wed	15/Jan/14	7:30-10:00	Can Tho	O Mon	Working at HEAD Hong Duc 4 - 50008	Can Tho	Car	45	795
		10:00-13:30	O Mon	Thoi Lai	Working at HEAD Hong Duc 7 - 50013		Car	35	
		13:30-15:30	Thoi Lai	Thot Not	Working at HEAD Hong Duc 2 - 50004		Car	45	
		15:30-17:00	Thot Not	Can Tho	Moving	Car	65		
Total				190					
Thu	16/Jan/14	7:30-10:00	Can Tho	Phong Dien	Working at HEAD Hoa 2 - 50011	HCMC	Car	45	795
		10:00-12:00	Phong Dien	Can Tho	Working at HEAD Hoa 1 - 50006		Car	45	
		12:00-16:30	Can Tho	HCMC	Moving		Car	210	
		Total				300			
Fri	17/Jan/14	7:30-10:00	Zen	Binh Tan Dist	Working at HEAD Dung Oanh - 42048	HCMC	Car	25	795
		10:00-12:00	Binh Tan Dist	6 Dist	Working at HEAD Nam Hai - 42008		Car	20	
		13:00-16:30	6 Dist	Zen	Working at office		Car	20	
		Total				65			
Sat	18-Jan-14	Compensate leave							
Sun	19-Jan-14	Off							
Mon	20-Jan-14	7:30-16:30	Zen	Zen	Working at office	HCMC			
Tue	21-Jan-14	7:30-16:30	Zen	Zen	Working at office	HCMC			
Wed	22-Jan-14	7:30-16:30	Zen	Zen	Working at office	HCMC			
Thu	23-Jan-14	7:30-10:00	Zen	7 Dist	Working at HEAD Le Kim Long - 42027	HCMC	Motorcycle		795
		10:00-13:30	7 Dist	7 Dist	Working at HEAD Sai Gon Vien Dong - 42054		Motorcycle		
		13:30-16:30	7 Dist	Zen	Working at office		Motorcycle		
		Total							
Fri	24-Jan-14	7:30-10:00	Zen	8 Dist	Working at HEAD Hoang Viet 2 - 42062	HCMC	Motorcycle		795
		10:00-13:30	7 Dist	7 Dist	Working at HEAD BTSC - 42017		Motorcycle		
		13:30-16:30	7 Dist	Zen	Working at office		Motorcycle		
		Total							
Sat	25-Jan-14	Compensate leave							
Sun	26-Jan-14	Off							
Mon	27-Jan-14	7:30-16:30	Zen	Zen	Working at office	HCMC			
Tue	28-Jan-14	7:30-16:30	Zen	Zen	Working at office	HCMC			

\* Lowest approval level is department manager.  
\* Applicant should get approval from one level higher supervisor.  
•Dept. manager → Senior manager  
•Senior manager → Div. Director or Div. General manager  
•Director → General Director

Applied by	Checked by	Approved by
Tran Van A	Dao Quang Sang	Hong Minh Tri
Date:	Date:	Date:

5. Mẫu báo cáo ngày, báo cáo tháng ( theo mẫu mới nhất được duyệt bởi trưởng phòng)

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC	Mã số	1001-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	16	Trang 15/17

6. Mẫu set up khu vực dịch vụ tại HEAD mới/ WSS/ Honda SF:

QUI TRÌNH THIẾT LẬP XƯỞNG DỊCH VỤ (Gồm 3 trang)

Tên HEAD:  
Mã HEAD:  
Số bản nâng:  
Ngày dự kiến khai trương:

			Ngày:	HEAD	HVN	Ngày:	HEAD	HVN	Ngày:	HEAD	HVN
			Set up lần 1		Set up lần 2		Set up lần 3				
St	t	Nội dung hướng dẫn & Kiểm tra	Kết quả xác nhận ( ✓ = Đạt )	Ghi chú	Kết quả xác nhận ( ✓ = Đạt )	Ghi chú	Kết quả xác nhận ( ✓ = Đạt )	Ghi chú			
1		Giao sách SOM và hướng dẫn cơ bản về hoạt động dịch vụ									
2		Giao bản vẽ bố trí chi tiết khu vực dịch vụ									
3		Khảo sát mặt bằng, kiểm tra kích thước thực tế so với bản vẽ của DD									
4		Mã gạch lát nền dịch vụ	Bạch Mã HG 45012								
5		Mã gạch viên bàn năng	Bạch Mã HG 45046								
6		Mã gạch dán tường dịch vụ	Bạch Mã HG 45022								
7		Quy cách dán gạch nền, viên bàn năng và tường dịch vụ	Tường: dán cao từ 900mm - 1200mm								
8			Viên vàng rỗng: 100mm								
9			Ngang: 620mm								
10	Hướng dẫn	Quy cách đào hố bàn năng (Kích thước hoàn thiện)	Dài: 1870mm								
11			Sâu: 200mm								
12			Cách tường: 700mm								
13		Hệ thống thu hồi nhớt thải âm tường									
14		Hệ thống xử lí khí thải									
15		Hệ thống xử lí nước thải (3 ngăn)									
16		Khu tiếp nhận máy lạnh									
17			Số thợ: Tối thiểu = số bàn năng								
18		Tuyển nhân viên và đăng kí khóa học	Thợ: Đào tạo C1								
19			Tiếp nhận: Đào tạo HC05, Warranty								
20		Gạch nền xưởng dịch vụ									
21	Xây dựng & Đào tạo	Gạch viên khu vực bàn năng									
22		Gạch dán tường khu vực dịch vụ									
23		Tình trạng xây dựng hố bàn năng									
24		Tình trạng xây dựng hệ thống thu hồi nhớt									
25		Tình trạng xây dựng hệ thống xử lí khí thải									
26		Tình trạng xây dựng hệ thống xử lí nước thải									
27		Tình trạng xây dựng khu vực tiếp nhận máy lạnh									
28		Tình trạng xây dựng khu vực thợ nghỉ									
29		Tình trạng xây dựng phòng rửa xe									
30	Xây dựng & Đào tạo	Tình trạng đào tạo nhân sự dịch vụ	Thợ: Đào tạo C1								
31			Tiếp nhận: Đào tạo HC05, Warranty								
32		Sử dụng phần mềm quản lí dịch vụ									
33		In/ xuất phiếu sửa chữa									
34		Poster dịch vụ									
35		Đặt hàng dụng cụ nới địa									
36		Đặt hàng dụng cụ nhập khẩu từ HVN									
37		Bảng sơ đồ nhân sự dịch vụ									
38		Đặt đồng phục cho nhân sự dịch vụ									
39		Sắp xếp khu vực tiếp nhận									
40		Sắp xếp khu vực xưởng sửa chữa									
41		Sắp xếp khu vực sửa chữa nặng									
42		Sắp xếp khu vực rửa xe									
43	Lắp đặt & Sắp xếp	Sắp xếp khu vực chứa rác thải									
44		Sắp xếp khu vực khách chờ									
45			Hồ sơ thông tin kỹ thuật HVN (HTT)								
46		Hồ sơ, tài liệu dịch vụ	Hồ sơ theo dõi khiếu nại bảo hành								
47			Sách hướng dẫn bảo trì								
48	Khác										
49		Ý kiến của HEAD									

• Ghi chú:  
✓ = Đạt  
Trống = Không đạt



<b>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC</b> <b>HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC</b>	Mã số	<b>1001-WCS-2R-01</b>	
	Số sửa đổi	16	Trang 16/17

**PHỤ LỤC QUẢN LÝ PHIÊN BẢN**

Ngày ban hành, sửa đổi, thực hiện			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
00	Ngày lập Ngày áp dụng	01/01/2000 01/01/2000	Lập mới.	Sasaki	P.Q.Phi	H.M.Tri
01	Ngày lập Ngày áp dụng	21/02/2000 21/02/2000	Theo giám sát mỗi bộ 11/2/00 (bổ sung trang 14 mục 25, 26. Trang 19; 20 mục 32. Trang 23 mục 35. Trang 26 mục 38.	Sasaki	P.Q.Phi	H.M.Tri
02	Ngày lập Ngày áp dụng	01/03/2000 01/03/2000	Bổ sung trang 14 mục 25. Tiêu chuẩn đánh giá cửa ang. Trang 19 mục 32: giải thích điểm đánh giá.	Sasaki	P.Q.Phi	H.M.Tri
03	Ngày lập Ngày áp dụng	15/06/2000 15/06/2000	Sửa đổi trang 15 mục 25: các hoạt động của dịch vụ khu vực. Sửa đổi trang 22 mục 34: tiêu chuẩn đánh giá cửa ang.	T. Hiroki	P.Q.Phi	N.V. Phong
04	Ngày lập Ngày áp dụng	16/01/2001 16/01/2001	Sửa đổi trang 19, 20, 22 mục 32, 34: tiêu chuẩn đánh giá cửa ang và mẫu báo cáo ang ngày.	T. Hiroki	P.Q.Phi	N.V. Nha
05	Ngày lập Ngày áp dụng	01/01/2002 01/01/2002	Sửa đổi trang 15 mục 26 mục tiêu viếng thăm. Trang 21 mục 33 mẫu báo cáo ang ngày.	T. Hiroki	P.Q.Phi	N.Q. Hung
06	Ngày lập Ngày áp dụng	20/01/2006 20/01/2006	Sửa đổi trang 07 mục 6: chức năng nhân viên phòng dịch vụ. Trang 13 mục 21. Trang 15 mục 26.	N. Ninomiya	H.M.Tri	P.H. Quan
07	Ngày lập Ngày áp dụng	01/03/2007 01/03/2007	Trang 15 mục 24. Trang 16 mục 25. Trang 20, 21.	N. Ninomiya	H.M.Tri	P.H. Quan
08	Ngày lập Ngày áp dụng	01/08/2007 01/08/2007	Thay đổi mã số tài liệu 16001-WSE-01->1001-WCS-2R-01 Sửa mục 1 trang 1 phần gạch chân	N. Ninomiya	P.H. Quan	C.T.Duong
09	Ngày lập Ngày áp dụng	15/03/2010 15/03/2010	Sửa đổi 09-Điều kiện bảo hành-Chương 3.	S. Shimada	P.H.Quan	C.T. Duong
10	Ngày lập Ngày áp dụng	26/04/2010 26/04/2010	Sửa đổi Mục 24, 25, 31.	S. Shimada	P.H.Quan	C.T. Duong
11	Ngày lập Ngày áp dụng	01/11/2012 01/11/2012	. Sửa đổi các hạng mục mới bắt đầu thực hiện 01/11/2012 ( Ví dụ: Chương 1 mục 1: 1.1.....) . Sửa mục 4.3; 4.4	S. Shimada	P.H.Quan	C.T. Duong
12	Ngày lập Ngày áp dụng	13/02/2014 01/03/2014	Sửa lại toàn bộ nội dung	S. Yamana	P.H.Quan	T.Q.Duy

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CÔNG VIỆC HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG KHU VỰC				Mã số	1001-WCS-2R-01	
				Số sửa đổi	16	Trang 17/17
13	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
14	Ngày lập và ngày áp dụng	18/09/2014 18/09/2014	<b>Bổ sung hạng mục 2.2, bổ sung phần ghi chú của biểu mẫu chương 2 phần 2.3</b>  <b>Thay đổi biểu mẫu check sheet chương 4. Biểu mẫu 2 và biểu mẫu 3</b>	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
15	Ngày lập và ngày áp dụng	23/04/2016 23/04/2016	<b>Bổ sung hạng mục 2.3, bổ sung quy trình thiết lập HSS</b>	T.Konno	P.H.Quan	P.X.Bien
16	Ngày lập và ngày áp dụng	23/05/2017 23/ 05/ 2017	<b>Bổ sung phần “các thuật ngữ”</b>	P.H. Quân	L. V. Sơn	H. T. Hoa