

MÃ SỐ: 1803-WCS-2R-01

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC
THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG

WORK INSTRUCTION
HONDA VIETNAM PRODUCTS RECALL

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

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1803-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	02	Trang 1/8

Chương 1: TỔNG QUÁT

Chapter 1: GENERAL

1.1. Mục đích / *Purpose*

Mục đích của hướng dẫn công việc này là nhằm qui định các hạng mục cơ bản để thực hiện việc thu hồi những sản phẩm không phù hợp được phát hiện ra trong quá trình sản xuất hoặc trong quá trình khách hàng đang sử dụng.

This content in work instruction determines basic items to apply recalling affected products that detected in manufacturing process or in using time.

1.2. Phạm vi áp dụng/ *Scale of application*

Hướng dẫn công việc này áp dụng xử lý những sản phẩm có khuyết tật trong chế tạo. Sự phán xét khuyết tật và hành động thực hiện thu hồi sản phẩm phải được thực hiện bởi Honda Việt nam và Ủy ban chất lượng toàn cầu.

This work instruction apply to the products that have the manufacturing defect. The judgment of “defect” and “implementing products recall action” have to be done by Honda Vietnam and Honda Global Quality committee.

1.3. Thuật ngữ áp dụng / *Term*

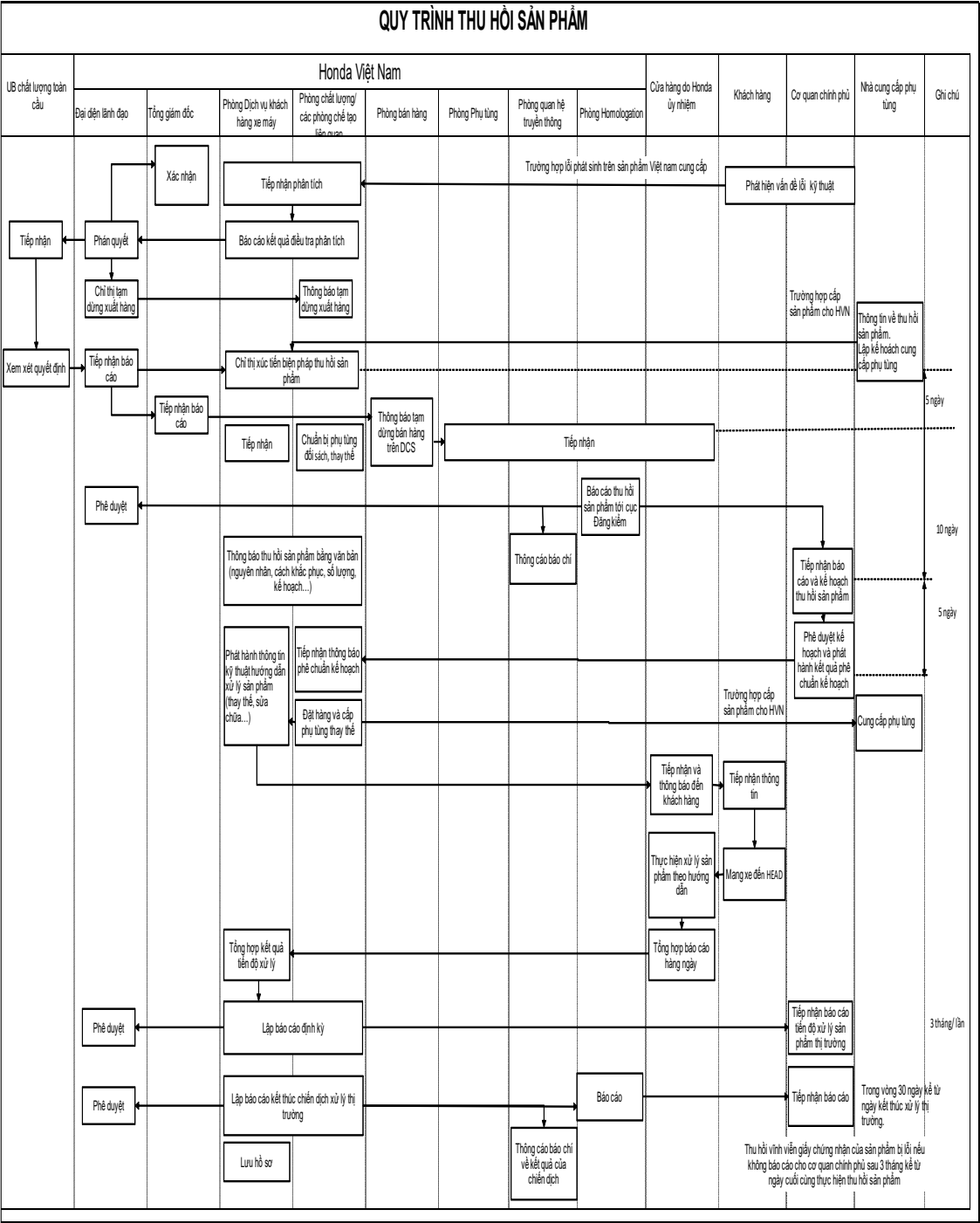
“Sản phẩm thu hồi” là những sản phẩm có cấu tạo hoặc tính năng đang ở hoặc gần tới trạng thái không thích hợp với qui định về an toàn, môi trường hoặc không đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật của công ty được phát hiện trong quá trình sản xuất hoặc trong quá trình khách hàng đang sử dụng .

“Recall products” is the products with its structure or feature does not/nearly not deal with safety, environment requirement or does not meet technical standard of company which are detected in manufacturing process or in using time.

Chương 2: HỆ THỐNG

Chapter 2: SYSTEM

2.1. Hệ thống quản lý: (Phụ lục 1)/ *Management system (Appendix 1)*



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG	Mã số	1803-WCS-<u>2R</u>-01	
	Số sửa đổi	02	Trang 3/8

1803-WCS-2R-01

02

Trang 3/8

[illegible]

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG	Mã số	1803-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	02	Trang 4/8

Người chịu trách nhiệm các nghiệp vụ trong việc xử lý các sản phẩm không phù hợp ở quy trình này là trưởng các phòng có các nghiệp vụ tương ứng.

Chương 3 Tiến trình xử lý Chapter 3 Progress of solving

Representatives of taking action for all affected products in this process are

3.1. Quy trình xử lý / Treatment process

related department managers.

- Sản phẩm không phù hợp do khách hàng hoặc công ty phát hiện thì sẽ được chuyển đến phòng Quản lý chất lượng để tiến hành điều tra phân tích mức độ quan trọng của những sản phẩm không phù hợp đó.

Affected products detected by customer or company will be moved to Quality control department for analyzing its seriousness level.

- Phòng Quản lý chất lượng và phòng Dịch vụ khách hàng xe máy có nhiệm vụ báo cáo kết quả phân tích và kế hoạch thu hồi tới Ban lãnh đạo. Yêu cầu người đại diện xác nhận về kế hoạch thu hồi đó. Sau đó gửi kế hoạch thu hồi sản phẩm đó tới Ủy ban chất lượng toàn cầu.

.Quality control department and Motorcycle Customer Service Department have responsibility to prepare report the analysis result and recall plan to Broad of Directors, suggest the Quality representative to approve recall products plan, then propose the Recall plan to the Global Quality Committee.

- Khi kế hoạch thu hồi sản phẩm chính thức được Ủy ban chất lượng toàn cầu phê duyệt, Honda Việt nam phải thông báo cho các Đại lý biết có phải dừng bán sản phẩm ra ngoài thị trường hay không.

Once “Recall products action” is officially approved by Global Quality Committee sales, Honda Vietnam need to let Dealers know if the stop current product sales if necessary.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1803-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	02	Trang 5/8

- Sau khi Honda Việt nam chính thức quyết định thu hồi sản phẩm, Honda Việt Nam gửi báo cáo tới Cơ Quan Quản Lý Chất Lượng về những thông tin cần thiết (Nguyên nhân, sản phẩm thu hồi, cách khắc phục...).
- *After Honda Vietnam is officially decided to do “Recall products action”, Honda Vietnam has to report to Vietnam Register about the necessary information within 10 working days (Reason, recall product, solution..).*

- Phòng quan hệ truyền thông sẽ tiến hành thông báo công khai về hàng hóa có khuyết tật và hoạt động thu hồi hàng hóa đó trên các phương tiện truyền thông ít nhất 5 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 5 ngày liên tiếp trên đài phát thanh truyền hình địa phương nơi mà sản phẩm đó được lưu thông.

Public Relation department will take Public Announcement of affected product and Recall products action through media at least 5 editions in succession for daily newspaper or 5 days in succession on radio.

- Cửa hàng Honda ủy nhiệm sẽ gửi thư thông báo về chiến dịch thu hồi sản phẩm tới khách hàng có sản phẩm phải thu hồi.

Honda Exclusive Authorized Dealers start sending invitation to customers through: “Letter”, “SMS” and/or “Service Reminder Call”

- Trong khi gửi thư cho khách hàng, Phòng dịch vụ sẽ phát hành thông tin kỹ thuật để hướng dẫn đại lý xử lý sản phẩm phải thu hồi (Sửa chữa hoặc thay thế...). Đảm bảo tất cả các kỹ thuật viên đều có thể xử lý được các sản phẩm phải thu hồi.

Same timing with the letter sending, Customer Service issues the Service Bulletin to the dealers to guide Dealer taking action with recall products (repair or replace...) so that the all technician can repair the affected products.

- Cửa hàng Honda ủy nhiệm sẽ tiến hành thực hiện việc thu hồi sản phẩm và tổng hợp kết quả báo cáo tiến độ xử lý hàng tháng cho Honda Việt Nam.
- *Honda Exclusive Authorized Dealers implement recall products as plan and summary the result report to Honda Vietnam every month.*
- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày kết thúc việc thu hồi sản phẩm, Honda Việt Nam sẽ báo cáo kết quả thu hồi tới cục Đăng kiểm Việt nam.

Within 30 days from recall products completed date, Honda Vietnam will report the result to Vietnam Register.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1803-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	02	Trang 6/8

3.2. Theo dõi quá trình xử lý/ *Follow up and Monitor the progress*

- Trưởng phòng Dịch Vụ Khách Hàng xe máy có trách nhiệm theo dõi, thống kê và thúc đẩy tiến trình xử lý sản phẩm không phù hợp từ trên thị trường.

Motorcycle Customer Service Department manager is responsibility to follow, summary and enhance the process of solving affected products in market.

- Trong quá trình xử lý sản phẩm không phù hợp nếu thấy mức độ cải thiện thấp thì ông trưởng phòng Dịch vụ khách hàng xe máy phải thông báo cho đại diện lãnh đạo hoặc các Phòng có liên quan để cùng đưa ra các đối sách bổ sung.

In case of low improvement in the progress, Motorcycle Customer Service Department manager has responsibility to inform representative manager or related departments to carry out other counter measure.

Chương 4 Xử lý sản phẩm khi thu hồi *Chapter 4 Recall products handling*

4.1. Phân loại, cách ly và hủy bỏ sản phẩm không phù hợp / *Classify, saparete and destroy affected product.*

- Phòng Dịch vụ khách hàng xe máy hướng dẫn đại lý phân loại sản phẩm không phù hợp bằng cách gắn "Phiếu nhận dạng phụ tùng" lên sản phẩm không phù hợp (như phụ tùng bảo hành), bảo quản ở nơi riêng cách ly những sản phẩm phù hợp.

Motorcycle Customer Service Department guides dealer to classify affected products by "Warranty Part Identification Tag" on the defect products (same warranty cases), store all the products separately with others.

- Phòng Quản lý chất lượng khi xét thấy cần thiết sẽ yêu cầu phòng Dịch vụ khách hàng xe máy gửi các sản phẩm không phù hợp về nhà máy hay tới các phòng liên quan.

Quality control department consider to request Motorcycle Customer Service Department sending all affected products to factory or related departments in necessary case.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1803-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	02	Trang 7/8

- Phòng Quản lý chất lượng hoặc phòng Dịch vụ khách hàng xe máy phân loại và bảo quản những sản phẩm không phù hợp đã được gửi đến cho đến khi kết thúc quá trình điều tra, phân tích.

Quality control department or Motorcycle Customer Service Department classify and store affected products until finishing investigating and analysing process.

- Phòng quản lý chất lượng tiến hành phá hủy những sản phẩm không phù hợp khi kết thúc quá trình điều tra, phân tích. Phòng Dịch vụ khách hàng xe máy hướng dẫn đại lý phá hủy những sản phẩm không phù hợp khi kết thúc quá trình điều tra, phân tích (Khi không có yêu cầu gửi sản phẩm không phù hợp về).

Quality control department or Motorcycle Customer Service Department destroy affected products after finishing investigation process. Motorcycle Customer Service Department guides dealer destroy all affected products until finishing investigation process (incase of no requirement to send affected product to factory)

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THU HỒI SẢN PHẨM LỖI THỊ TRƯỜNG	Mã số	1803-WCS-<u>2R</u>-01	
	Số sửa đổi	02	Trang 8/8

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	30/06/2011 15/07/2011	Lập mới	Shimada	P.H.Quan	D.X.Vinh
01	Ngày lập Ngày áp dụng	24/10/2012 01/11/2012	Sửa đổi các hạng mục mới bắt đầu thực hiện 01/11/2012 (Ví dụ: Chương 1 mục 1: 1.1.....)	S.Yamana	P.H.Quan	C.T.Đường
02	Ngày lập Ngày áp dụng	28/08/2014 28/08/2014	Sửa đổi mã số ISO MC-> 2R	S.Yamana	P.H.Quan	C.T.Đường