

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
**XỬ LÝ HÀNG KHÔNG PHÙ HỢP CHẤT
LƯỢNG TRÊN THỊ TRƯỜNG**

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>XỬ LÝ HÀNG KHÔNG PHÙ HỢP CHẤT LƯỢNG</p> <p>TRÊN THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1802-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	05	Trang 1/5

Chương 1: TỔNG QUÁT

1.1.Mục đích.

Hướng dẫn này dựa vào HVQS-F-1802[Xử lý sản phẩm không phù hợp trên thị trường] nhằm giúp nhân viên quản lý thông tin chất lượng(QIC) của Honda Việt nam thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác nhằm xử lý hàng không phù hợp chất lượng sau khi đã giao hàng hoặc trong quá trình khách đang sử dụng.

1.2.Phạm vi áp dụng.

Hướng dẫn này sử dụng cho hoạt động thu thập và xử lý hàng không phù hợp chất lượng thị trường của Phòng dịch vụ.

Chương 2: Qui trình thực hiện.

2.1. Nguyên tắc đánh giá phụ tùng không phù hợp.

Phụ tùng không phù hợp chất lượng là phụ tùng có cấu tạo, tính năng đang ở hoặc gần với trạng thái không thích hợp với quy định về an toàn hoặc tiêu chuẩn về môi trường.

2.2. Nơi phát hiện.

- Phòng quản lý chất lượng (QC).

Nếu phát hiện vấn đề trong quá trình sản xuất, bộ phận liên quan phải báo cáo ngay cho Phòng quản lý chất lượng để điều tra.

- Nhà cung cấp phụ tùng.

Bộ phận chất lượng của nhà cung cấp phụ tùng phải thông báo cho bộ phận quản lý chất lượng của Honda Việt nam để phối hợp giải quyết.

- Phòng dịch vụ

Phòng dịch vụ có nhiệm vụ thu thập thông tin chất lượng thị trường và báo cáo về phòng quản lý chất lượng thị trường một cách chính xác và nhanh chóng. Thông tin chất lượng thị trường được thu thập qua.

- Phụ tùng khiếu nại bảo hành(được cửa hàng gửi về hàng tháng).
- Nhân viên dịch vụ viếng thăm cửa hàng.
- Khách khiếu nại
- Điều tra chất lượng thị trường.

2.3. Báo cáo thông tin thị trường.

Thông tin thị trường phản hồi về nhà máy qua:

- Báo cáo kỹ thuật.
- Thông tin cải tiến chất lượng (QIC).

Quyết định phát hành và nơi nhận báo cáo do trưởng phòng Dịch vụ quyết định.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>XỬ LÝ HÀNG KHÔNG PHÙ HỢP CHẤT LƯỢNG</p> <p>TRÊN THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1802-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	05	Trang 2/5

Chương 3: Tiến trình xử lý

3.1. Quyết định xử lý.

- Trưởng bộ phận quản lý chất lượng sẽ căn cứ vào mức độ quan trọng của những phụ tùng không phù hợp đã được thẩm tra đề nghị tiến hành thay thế hoặc sửa chữa những phụ tùng không phù hợp đó cho khách hàng.
- Đại diện lãnh đạo quyết định mức độ quan trọng dựa trên tính nghiêm trọng, khẩn thiết của phụ tùng không phù hợp.
- Trưởng phòng dịch vụ sẽ lập nhóm xử lý phụ tùng không phù hợp trong trường hợp cần thiết.

3.2. Thông báo.

* Phòng dịch vụ sẽ thông báo cho khách hàng để xử lý các phụ tùng không phù hợp theo các phương pháp sau:

- Qua phương tiện thông tin đại chúng như báo chí, đài phát thanh, truyền hình vv. . .
- Đại diện lãnh đạo xem xét mức độ nghiêm trọng của vấn đề sẽ ủy nhiệm phòng dịch vụ trình báo việc này cho cơ quan nhà nước liên quan và các nước bán xe.

3.3. Quy trình triển khai.

3.3.1. Đối tượng thực hiện :

Bộ phận quản lý chất lượng sẽ cung cấp các thông tin sau cho Phòng dịch vụ :

- Số lượng xe sẽ thực hiện (từ số khung . . . đến . . .).
- Cách kiểm tra phụ tùng không phù hợp qua:
 - Khu vực hư hỏng.
 - Ngày tháng sản xuất.

3.3.2. Tiến hành xử lý.

- Bộ phận thu thập và xử lý thông tin chất lượng thị trường (QIC) của phòng Dịch vụ sẽ gửi thư thông báo về đợt thực hiện sửa chữa, thay thế phụ tùng không phù hợp đến Cửa hàng ủy nhiệm để tiến hành thực hiện. Nội dung thư thông báo phải có các thông tin sau:

3.3.2.1. Lý do thực hiện.

3.3.2.2. Thời gian thực hiện: gồm thời gian bắt đầu và kết thúc (nếu cần thiết)

3.3.2.3. Số lượng phụ tùng cải tiến (nếu có).

3.3.2.4. Đối tượng thực hiện.

* Loại xe, đời xe. Ví dụ: Super Dream C100M1.

* Số khung áp dụng. Ví dụ: từ số khung x xx x x x đến x xx x x x .

3.3.2.5. Cách nhận biết phụ tùng không phù hợp.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>XỬ LÝ HÀNG KHÔNG PHÙ HỢP CHẤT LƯỢNG TRÊN THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1802-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	05	Trang 3/5

- Xác nhận qua hư hỏng.
- Ngày tháng sản xuất trên thị trường.

3.3.2.6. Thời gian gửi phụ tùng sau khi thay thế về Honda Việt nam.

3.3.275. Chi phí sửa chữa.

h. Mẫu báo cáo tiến trình thực hiện.

3.3.3. Theo dõi quá trình xử lý.

- Phòng dịch vụ tiến hành theo dõi tiến trình thực hiện hàng tuần dựa trên báo cáo của Cửa hàng và báo cáo cho đại diện lãnh đạo.

- Trong quá trình thực hiện nếu thấy mức độ cải thiện thấp thì trưởng Phòng dịch vụ phải thông báo cho đại diện lãnh đạo hoặc các bộ phận có liên quan để đưa ra đối sách bổ xung.

Chương 4: Xử lý phụ tùng thu hồi.

4.1. Xử lý phụ tùng thu hồi ở Cửa hàng ủy nhiệm:

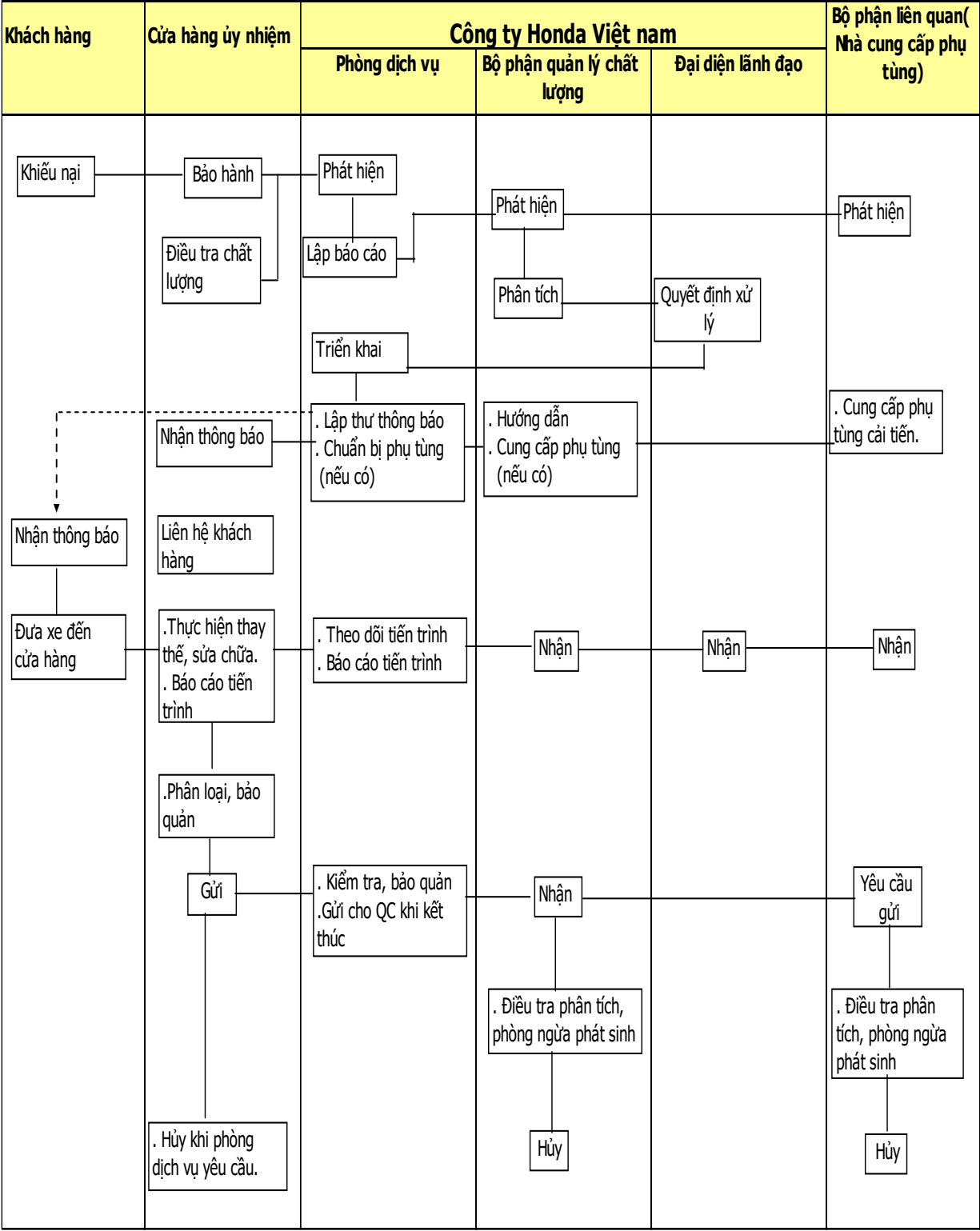
* Sau khi thay thế phụ tùng không phù hợp phải được gắn phiếu nhận dạng phụ tùng đã ghi đầy đủ thông tin cần thiết và bảo quản ở nơi riêng biệt và gửi về Phòng dịch vụ Vĩnh Phúc theo yêu cầu trong thư thông báo.

* Phòng dịch vụ sẽ kiểm tra và bảo quản phụ tùng không phù hợp do Cửa hàng gửi về và bàn giao cho bộ phận quản lý chất lượng.

* Khi không có yêu cầu gửi phụ tùng thu hồi về nhà máy thì phòng dịch vụ sẽ Hướng dẫn cửa hàng ủy nhiệm cách hủy những phụ tùng không phù hợp.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>XỬ LÝ HÀNG KHÔNG PHÙ HỢP CHẤT LƯỢNG</p> <p>TRÊN THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1802-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	05	Trang 4/5

Chương 5: Sơ đồ tiến trình xử lý.



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG XỬ LÝ HÀNG KHÔNG PHÙ HỢP CHẤT LƯỢNG TRÊN THỊ TRƯỜNG	Mã số	1802-WCS-2R-01	
	Số sửa đổi	05	Trang 5/5

Phụ lục quản lý phiên bản

Ngày ban hành, sửa đổi và thực hiện			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
00	Ngày lập Ngày áp dụng	20/02/2003 20/02/2003	Lập mới	Hiroki	N.D.Khánh	H.M.Tri
01	Ngày lập Ngày áp dụng	01/08/2007 01/08/2007	Thay đổi mã số tài liệu 1302-WSE-02->1802-WCS-2R-02 Thay đổi mã số HVQS phần gạch chân.	Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
02	Ngày lập Ngày áp dụng	14/02/2011 14/02/2011	Thay đổi QC->EQ	H.M.Tri	P.H.Quan	C.T.Duong
03	Ngày lập Ngày áp dụng	12/10/2012 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.Duong
04	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.Duong
05	Ngày lập Ngày áp dụng	01/05/2016 01/05/2016	Thay đổi EQ->QC	T.Kono	P.H.Quan	Đ.T.Hiền