

C-PL-MG-001 - CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

1. Giới thiệu

Tài liệu này quy định chính sách chất lượng của hệ thống 1CAR, áp dụng cho tất cả các garage Standard và Mini. Chính sách chất lượng là cam kết của Ban Giám đốc về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, tuân thủ tiêu chuẩn IATF 16949 và không ngừng cải tiến để nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng

Chính sách chất lượng này áp dụng cho tất cả các hoạt động, quy trình và nhân viên trong hệ thống 1CAR, bao gồm:

- Tất cả các garage Standard và Mini
- Tất cả các phòng ban và bộ phận
- Tất cả các quy trình cốt lõi và quy trình quản lý
- Tất cả các nhân viên, từ Ban Giám đốc đến nhân viên thực hiện

3. Tuyên bố chính sách chất lượng

3.1 Tầm nhìn chất lượng

1CAR cam kết trở thành đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực dịch vụ chăm sóc và bảo dưỡng ô tô tại Việt Nam, với chất lượng dịch vụ đạt tiêu chuẩn quốc tế, đáp ứng và vượt trên sự mong đợi của khách hàng.

3.2 Cam kết chất lượng

Ban Giám đốc 1CAR cam kết:

1. Lấy khách hàng làm trung tâm: Mọi hoạt động đều hướng đến việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng, cung cấp trải nghiệm dịch vụ xuất sắc.
2. Tuân thủ tiêu chuẩn IATF 16949: Áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn IATF 16949, đảm bảo tính nhất quán trong toàn hệ thống.
3. Cải tiến liên tục: Không ngừng cải tiến quy trình, dịch vụ và hệ thống quản lý để nâng cao hiệu quả và chất lượng.
4. Phát triển nhân sự: Đầu tư vào đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao và tâm huyết với nghề.
5. Sử dụng công nghệ hiện đại: Ứng dụng công nghệ tiên tiến trong chẩn đoán, sửa chữa và quản lý để đảm bảo độ chính xác và hiệu quả.
6. Đảm bảo an toàn: Ưu tiên an toàn cho khách hàng, nhân viên và môi trường trong mọi hoạt động.
7. Minh bạch thông tin: Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và minh bạch cho khách hàng về tình trạng xe, dịch vụ thực hiện và chi phí.

4. Mục tiêu chất lượng

4.1 Mục tiêu tổng thể

1. Đạt tỷ lệ hài lòng khách hàng $\geq 90\%$ (Standard) và $\geq 85\%$ (Mini)
2. Duy trì chỉ số NPS (Net Promoter Score) ≥ 70 (Standard) và ≥ 65 (Mini)
3. Giảm tỷ lệ khiếu nại xuống $\leq 1\%$ (Standard) và $\leq 2\%$ (Mini)
4. Đạt tỷ lệ khách hàng quay lại $\geq 80\%$ (Standard) và $\geq 75\%$ (Mini)
5. Tuân thủ 100% các yêu cầu pháp lý và quy định của ngành

4.2 Mục tiêu cụ thể theo quy trình cốt lõi

1. Quy trình đặt lịch:
 - Tỷ lệ đặt lịch thành công: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Thời gian phản hồi yêu cầu đặt lịch: ≤ 15 phút (Standard), ≤ 30 phút (Mini)
 - Tỷ lệ khách đến đúng hẹn: $\geq 85\%$ (Standard), $\geq 80\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ lịch hẹn được nhắc nhở: 100% (cả Standard và Mini)
2. Quy trình tiếp nhận:
 - Thời gian tiếp nhận trung bình: ≤ 15 phút (Standard), ≤ 20 phút (Mini)
 - Độ chính xác của thông tin tiếp nhận: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ tư vấn dịch vụ bổ sung: 100% (cả Standard và Mini)
 - Tỷ lệ chấp nhận dịch vụ bổ sung: $\geq 30\%$ (Standard), $\geq 20\%$ (Mini)
3. Quy trình chẩn đoán:
 - Tỷ lệ chẩn đoán chính xác: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Thời gian chẩn đoán trung bình: ≤ 20 phút (Standard), ≤ 25 phút (Mini)

- Tỷ lệ phát hiện vấn đề tiềm ẩn: $\geq 90\%$ (Standard), $\geq 80\%$ (Mini)
 - Độ chính xác của ước tính chi phí: $\leq 10\%$ chênh lệch (Standard), $\leq 15\%$ chênh lệch (Mini)
4. Quy trình sửa chữa:
- Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ lỗi kỹ thuật: $\leq 2\%$ (Standard), $\leq 5\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật: 100% (Standard), $\geq 95\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ sử dụng hiệu quả phụ tùng: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Thời gian cập nhật tiến độ: 30 phút/lần (Standard), 60 phút/lần (Mini)
5. Quy trình sơn đồng:
- Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn: $\geq 90\%$ (Standard), $\geq 85\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ lỗi sơn: $\leq 2\%$ (Standard), $\leq 5\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ tuân thủ quy trình sơn: 100% (Standard), $\geq 95\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ khách hàng hài lòng với chất lượng sơn: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Độ bóng sơn đạt tiêu chuẩn: ≥ 95 GU (Standard), ≥ 90 GU (Mini)
 - Thời gian bảo hành sơn: 12 tháng (Standard), 6 tháng (Mini)
 - Tỷ lệ sử dụng sơn chính hãng: 100% (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
6. Quy trình detailing (chăm sóc xe):
- Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ khách hàng hài lòng: $\geq 98\%$ (Standard), $\geq 95\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ tuân thủ quy trình: 100% (Standard), $\geq 95\%$ (Mini)
 - Độ bóng sau đánh bóng: ≥ 95 GU, đồng đều trên toàn xe (Standard), ≥ 90 GU (Mini)
 - Hiệu ứng nước chảy (beading/sheeting): Góc tiếp xúc $\geq 110^\circ$ (Standard), $\geq 100^\circ$ (Mini)
 - Tỷ lệ loại bỏ vết xước: $\geq 95\%$ trong khả năng (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Thời gian bảo hành dịch vụ: 1-3 tháng (Standard), 1 tháng (Mini)
 - Tỷ lệ khách hàng quay lại: $\geq 70\%$ (Standard), $\geq 60\%$ (Mini)
7. Quy trình kiểm tra chất lượng:
- Tỷ lệ phát hiện lỗi: $\geq 98\%$ (Standard), $\geq 95\%$ (Mini)
 - Thời gian kiểm tra trung bình: ≤ 25 phút (Standard), ≤ 30 phút (Mini)
 - Tỷ lệ xe đạt chuẩn chất lượng sau lần kiểm tra đầu tiên: $\geq 90\%$ (Standard), $\geq 85\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ tuân thủ quy trình kiểm tra: 100% (Standard), $\geq 95\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ khiếu nại về chất lượng sau bàn giao: $\leq 1\%$ (Standard), $\leq 2\%$ (Mini)
8. Quy trình bàn giao:
- Thời gian bàn giao trung bình: ≤ 15 phút (Standard), ≤ 20 phút (Mini)
 - Tỷ lệ khách hàng hài lòng với quá trình bàn giao: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc: 100% (cả Standard và Mini)
 - Tỷ lệ tư vấn bảo quản xe: 100% (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ đặt lịch bảo dưỡng tiếp theo: $\geq 70\%$ (Standard), $\geq 60\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ xe được vệ sinh trước giao: 100% (cả Standard và Mini)
9. Quy trình thanh toán:
- Thời gian xử lý thanh toán: ≤ 5 phút (Standard), ≤ 10 phút (Mini)
 - Độ chính xác của hóa đơn: 100% (cả Standard và Mini)
 - Tỷ lệ khách hàng hài lòng với quá trình thanh toán: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ xuất hóa đơn đúng hạn: 100% (cả Standard và Mini)
 - Thời gian giải quyết vấn đề thanh toán: ≤ 24 giờ (Standard), ≤ 48 giờ (Mini)
10. Quy trình theo dõi:
- Tỷ lệ liên hệ sau dịch vụ: 100% (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ phản hồi khảo sát: $\geq 70\%$ (Standard), $\geq 50\%$ (Mini)
 - Chỉ số hài lòng của khách hàng: $\geq 90\%$ (Standard), $\geq 85\%$ (Mini)
 - Thời gian phản hồi khiếu nại: ≤ 24 giờ (Standard), ≤ 48 giờ (Mini)
 - Tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công: $\geq 95\%$ (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)
 - Tỷ lệ khách hàng được nhắc bảo dưỡng: 100% (Standard), $\geq 90\%$ (Mini)

5. Trách nhiệm thực hiện

5.1 Ban Giám đốc

- Xây dựng, phê duyệt và truyền đạt chính sách chất lượng
- Đảm bảo nguồn lực cần thiết để thực hiện chính sách chất lượng
- Định kỳ xem xét và đánh giá hiệu quả của chính sách chất lượng
- Thúc đẩy văn hóa chất lượng trong toàn hệ thống
- Đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn IATF 16949 trong toàn hệ thống

5.2 Bộ phận Kiểm soát Chất lượng

- Triển khai và giám sát việc thực hiện chính sách chất lượng
- Thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ: 3 tháng/lần (Standard), 6 tháng/lần (Mini)
- Phân tích dữ liệu chất lượng và đề xuất cải tiến
- Quản lý hệ thống tài liệu chất lượng
- Theo dõi và báo cáo các chỉ số KPI chất lượng

5.3 Trường các bộ phận

- Đảm bảo nhân viên hiểu và tuân thủ chính sách chất lượng
- Giám sát việc thực hiện các quy trình chất lượng trong bộ phận
- Báo cáo các vấn đề chất lượng và đề xuất cải tiến
- Tham gia vào các hoạt động cải tiến chất lượng
- Đào tạo và phát triển năng lực nhân viên về chất lượng

5.4 Tất cả nhân viên

- Hiểu và tuân thủ chính sách chất lượng
- Thực hiện công việc theo quy trình đã được phê duyệt
- Báo cáo các vấn đề chất lượng và đề xuất cải tiến
- Tham gia vào các hoạt động đào tạo và cải tiến chất lượng
- Đặt sự hài lòng của khách hàng làm ưu tiên hàng đầu

6. Đánh giá và cải tiến

6.1 Đánh giá định kỳ

- Ban Giám đốc xem xét chính sách chất lượng: 1 năm/lần
- Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng: 3 tháng/lần (Standard), 6 tháng/lần (Mini)
- Đánh giá sự hài lòng của khách hàng: hàng tháng
- Phân tích dữ liệu chất lượng: hàng tuần
- Đánh giá hiệu quả của các hành động khắc phục: hàng tháng
- Đánh giá tuân thủ IATF 16949: 6 tháng/lần

6.2 Cải tiến liên tục

- Áp dụng chu trình PDCA (Plan-Do-Check-Act) trong tất cả các quy trình
- Thực hiện các dự án cải tiến chất lượng dựa trên phân tích dữ liệu
- Khuyến khích đề xuất cải tiến từ tất cả nhân viên
- Chia sẻ kinh nghiệm và bài học tốt giữa các garage
- Cập nhật quy trình và tiêu chuẩn dựa trên phản hồi từ khách hàng và nhân viên
- Áp dụng các công nghệ và phương pháp mới để nâng cao chất lượng

7. Truyền thông chính sách chất lượng

- Niêm yết chính sách chất lượng tại các vị trí dễ thấy trong tất cả các garage
- Phổ biến chính sách chất lượng trong chương trình đào tạo nhân viên mới
- Tổ chức họp định kỳ để nhắc nhở và cập nhật về chính sách chất lượng
- Đưa chính sách chất lượng vào tài liệu giới thiệu cho khách hàng và đối tác
- Tổ chức các hoạt động nâng cao nhận thức về chất lượng
- Khen thưởng các cá nhân và đơn vị có thành tích xuất sắc về chất lượng

8. Tài liệu liên quan

- C-PR-CS-BK-001-01: Quy trình đặt lịch
- C-PR-CS-RC-002-01: Quy trình tiếp nhận
- C-PR-TE-DG-003-01: Quy trình chẩn đoán
- C-PR-TE-RP-004-01: Quy trình sửa chữa
- C-PR-TE-PT-005-01: Quy trình sơn đồng
- C-PR-TE-DT-006-01: Quy trình detailing (chăm sóc xe)
- C-PR-QC-QC-007-01: Quy trình kiểm tra chất lượng
- C-PR-CS-HD-008-01: Quy trình bàn giao
- C-PR-HR-PM-009-01: Quy trình thanh toán
- C-PR-CS-FU-010-01: Quy trình theo dõi
- C-PR-QC-001-01: Quy trình quản lý chất lượng tổng thể

- C-PR-QC-002-01: Quy trình quản lý sự không phù hợp
- C-PR-QC-003-01: Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa
- C-PR-QC-004-01: Quy trình đánh giá nội bộ
- C-TD-QC-001-01: Danh mục rủi ro và cơ hội
- C-OK-MG-001-01: Bảng mục tiêu BSC-OKR-KPI tổng thể

9. Hiệu lực

Chính sách chất lượng này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các phiên bản trước đó.