

C-WI-MG-001: FLOWCHART PHÂN BỐ TRÁCH NHIỆM

1. Thông tin chung

| Thông tin | Chi tiết |
|--------------------|------------------------------------|
| Mã tài liệu | C-WI-MG-001-01 |
| Tên tài liệu | Flowchart phân bổ trách nhiệm |
| Phiên bản | 01 |
| Ngày ban hành | 24/04/2025 |
| Người phê duyệt | Tổng Giám đốc 1CAR |
| Phòng ban chủ quản | Ban Giám đốc |
| Phạm vi áp dụng | Tất cả các garage Standard và Mini |
| Chu kỳ rà soát | 6 tháng |
| Mức bảo mật | I - Tài liệu nội bộ |

2. Mục đích

Tài liệu này cung cấp sơ đồ phân bổ trách nhiệm chi tiết cho tất cả các quy trình cốt lõi và quy trình quản lý trong hệ thống 1CAR, nhằm làm rõ vai trò và trách nhiệm của từng phòng ban, bộ phận và cá nhân trong việc thực hiện các quy trình, đảm bảo tính hiệu quả và tuân thủ các chính sách của tổ chức.

3. Phạm vi áp dụng

Flowchart phân bổ trách nhiệm này áp dụng cho:

- Tất cả các garage Standard và Mini trong hệ thống 1CAR
- Tất cả các phòng ban và bộ phận
- Tất cả các quy trình cốt lõi và quy trình quản lý
- Tất cả các cấp quản lý và nhân viên

4. Cấu trúc tổ chức và phòng ban

4.1 Cấu trúc tổ chức tổng thể

1CAR Gara

- Ban Giám đốc
 - Phòng Phát triển & Nhượng quyền
 - Phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn
 - Phòng Marketing & Thương hiệu
 - Phòng Công nghệ & Hệ thống
 - Phòng Tài chính & Kế toán
 - Phòng Pháp lý & Tuân thủ
- 1CAR Gara Standard
 - Giám đốc
 - Bộ phận Tiếp nhận & CSKH
 - Bộ phận Kỹ thuật
 - Tổ sửa chữa
 - Tổ sơn đồng
 - Tổ chăm sóc xe
 - Bộ phận Kiểm soát chất lượng

- |
- |---- Bộ phận Kho & Phụ tùng
- |---- Bộ phận Hành chính & Nhân sự
- |---- 1CAR Gara Mini
 - |
 - |---- Giám đốc
 - |---- Bộ phận Văn phòng
 - |---- Cố vấn dịch vụ
 - |---- Admin/Kế toán tổng hợp
 - |---- Marketing
 - |---- Bộ phận Kỹ thuật
 - |---- Tổ sửa chữa
 - |---- Tổ sơn đồng
 - |---- Tổ chăm sóc xe

4.2 Cấu trúc nhân sự 1CAR Gara Standard

- Giám đốc
 - |---- Bộ phận Tiếp nhận & CSKH
 - |
 - |---- Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH
 - |---- Cố vấn dịch vụ (2-3)
 - |---- Nhân viên lễ tân
 - |---- Nhân viên CSKH
 - |---- Bộ phận Kỹ thuật
 - |
 - |---- Trưởng bộ phận Kỹ thuật
 - |---- Tổ sửa chữa
 - |---- Tổ trưởng Tổ Máy
 - |---- Kỹ thuật viên (8-12)
 - |---- Tổ sơn đồng
 - |---- Tổ trưởng Tổ Sơn đồng
 - |---- Nhân viên Sơn đồng (3-4)
 - |---- Tổ chăm sóc xe
 - |---- Tổ trưởng Tổ Chăm sóc xe
 - |---- Nhân viên Detailing (2-3)
 - |---- Bộ phận Kiểm soát chất lượng
 - |
 - |---- Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng
 - |---- Nhân viên QC (1-2)
 - |---- Bộ phận Kho & Phụ tùng
 - |
 - |---- Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng
 - |---- Nhân viên Kho (1-2)
 - |---- Bộ phận Hành chính & Nhân sự
 - |
 - |---- Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự
 - |---- Admin/Kế toán tổng hợp (1-2)

4.3 Cấu trúc nhân sự 1CAR Gara Mini

- Giám đốc
 - |---- Bộ phận Văn phòng
 - |
 - |---- Cố vấn dịch vụ (1-2)
 - |---- Admin/Kế toán tổng hợp (1)
 - |---- Nhân viên Marketing (1)

- |---- Bộ phận Kỹ thuật
 - |---- Tổ trưởng Kỹ thuật (1)
 - |---- Tổ sửa chữa
 - |---- Kỹ thuật viên (3-5)
 - |---- Tổ sơn đồng
 - |---- Nhân viên Sơn đồng (1-2)
 - |---- Tổ chăm sóc xe
 - |---- Nhân viên Detailing (1)

5. Flowchart phân bổ trách nhiệm theo quy trình cốt lõi

5.1 Quy trình đặt lịch (C-PR-CS-BK-001)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|-------------------------------|---|-----------------|
| 1 | Tiếp nhận yêu cầu đặt lịch | Nhân viên lễ tân, Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 2 | Kiểm tra lịch và tài nguyên | Cố vấn dịch vụ, Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH | Cố vấn dịch vụ |
| 3 | Tư vấn và xuất lịch hẹn | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 4 | Xác nhận và ghi nhận lịch hẹn | Cố vấn dịch vụ, Nhân viên CSKH | Cố vấn dịch vụ |
| 5 | Nhắc nhở trước lịch hẹn | Nhân viên CSKH | Cố vấn dịch vụ |
| 6 | Chuẩn bị trước khi khách đến | Nhân viên CSKH, Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |

5.2 Quy trình tiếp nhận (C-PR-CS-RC-002)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|--------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Đón tiếp khách hàng | Nhân viên lễ tân, Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 2 | Tiếp nhận thông tin | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 3 | Kiểm tra xe | Cố vấn dịch vụ, Kỹ thuật viên | Cố vấn dịch vụ, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 4 | Lập dự toán | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 5 | Xác nhận dịch vụ | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 6 | Bàn giao xe cho kỹ thuật | Cố vấn dịch vụ, Kỹ thuật viên | Cố vấn dịch vụ, Kỹ thuật viên |

5.3 Quy trình chẩn đoán (C-PR-TE-DG-003)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Tiếp nhận lệnh sửa chữa | Tổ trưởng Tổ Máy, Kỹ thuật viên | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 2 | Chuẩn bị thiết bị chẩn đoán | Kỹ thuật viên | Kỹ thuật viên |
| 3 | Thực hiện chẩn đoán | Kỹ thuật viên | Kỹ thuật viên |
| 4 | Phân tích kết quả | Kỹ thuật viên, Tổ trưởng Tổ Máy | Kỹ thuật viên, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 5 | Xác định công việc cần thực hiện | Tổ trưởng Tổ Máy, Kỹ thuật viên | Tổ trưởng Kỹ thuật |

| | | | |
|---|------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| 6 | Cập nhật dự toán | Tổ trưởng Tổ Máy, Cố vấn dịch vụ | Tổ trưởng Kỹ thuật, Cố vấn dịch vụ |
|---|------------------|----------------------------------|------------------------------------|

5.4 Quy trình sửa chữa (C-PR-TE-RP-004)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Tiếp nhận lệnh sửa chữa | Tổ trưởng Tổ Máy, Kỹ thuật viên | Tổ trưởng Kỹ thuật, Kỹ thuật viên |
| 2 | Chuẩn bị phụ tùng và dụng cụ | Kỹ thuật viên, Nhân viên Kho | Kỹ thuật viên |
| 3 | Thực hiện sửa chữa | Kỹ thuật viên | Kỹ thuật viên |
| 4 | Kiểm tra trong quá trình | Kỹ thuật viên, Tổ trưởng Tổ Máy | Kỹ thuật viên, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 5 | Cập nhật tiến độ | Kỹ thuật viên, Tổ trưởng Tổ Máy | Kỹ thuật viên, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 6 | Hoàn thành sửa chữa | Kỹ thuật viên | Kỹ thuật viên |

5.5 Quy trình sơn đồng (C-PR-TE-PT-005)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|------------------------------|---|--|
| 1 | Tiếp nhận lệnh sơn đồng | Tổ trưởng Tổ Sơn đồng, Nhân viên Sơn đồng | Tổ trưởng Kỹ thuật, Nhân viên Sơn đồng |
| 2 | Chuẩn bị vật liệu và dụng cụ | Nhân viên Sơn đồng, Nhân viên Kho | Nhân viên Sơn đồng |
| 3 | Thực hiện đồng | Nhân viên Sơn đồng | Nhân viên Sơn đồng |
| 4 | Chuẩn bị bề mặt | Nhân viên Sơn đồng | Nhân viên Sơn đồng |
| 5 | Thực hiện sơn | Nhân viên Sơn đồng | Nhân viên Sơn đồng |
| 6 | Kiểm tra chất lượng sơn | Nhân viên Sơn đồng, Nhân viên QC | Nhân viên Sơn đồng, Tổ trưởng Kỹ thuật |

5.6 Quy trình detailing (C-PR-TE-DT-006)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|------------------------------|---|---|
| 1 | Tiếp nhận lệnh detailing | Tổ trưởng Tổ Chăm sóc xe, Nhân viên Detailing | Tổ trưởng Kỹ thuật, Nhân viên Detailing |
| 2 | Chuẩn bị vật liệu và dụng cụ | Nhân viên Detailing, Nhân viên Kho | Nhân viên Detailing |
| 3 | Vệ sinh xe | Nhân viên Detailing | Nhân viên Detailing |
| 4 | Đánh bóng và phủ bảo vệ | Nhân viên Detailing | Nhân viên Detailing |
| 5 | Hoàn thiện chi tiết | Nhân viên Detailing | Nhân viên Detailing |
| 6 | Kiểm tra chất lượng | Nhân viên Detailing, Nhân viên QC | Nhân viên Detailing, Tổ trưởng Kỹ thuật |

5.7 Quy trình kiểm tra chất lượng (C-PR-QC-QC-007)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|----------------------------|-----------------|--------------------|
| 1 | Tiếp nhận yêu cầu kiểm tra | Nhân viên QC | Tổ trưởng Kỹ thuật |

| | | | |
|---|-------------------------------------|--|--------------------|
| 2 | Chuẩn bị thiết bị kiểm tra | Nhân viên QC | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 3 | Kiểm tra ngoại thất (10 điểm) | Nhân viên QC | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 4 | Kiểm tra nội thất (10 điểm) | Nhân viên QC | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 5 | Kiểm tra kỹ thuật (10 điểm) | Nhân viên QC | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 6 | Kiểm tra chung và tài liệu (5 điểm) | Nhân viên QC | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 7 | Xác nhận chất lượng | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng | Tổ trưởng Kỹ thuật |

5.8 Quy trình bàn giao (C-PR-CS-HD-008)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Chuẩn bị xe | Nhân viên QC, Kỹ thuật viên | Tổ trưởng Kỹ thuật, Kỹ thuật viên |
| 2 | Chuẩn bị tài liệu | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 3 | Liên hệ khách hàng | Cố vấn dịch vụ, Nhân viên CSKH | Cố vấn dịch vụ |
| 4 | Bàn giao xe | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 5 | Giải thích công việc đã thực hiện | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 6 | Tư vấn bảo dưỡng tiếp theo | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |

5.9 Quy trình thanh toán (C-PR-HR-PM-009)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|-------------------|---|---|
| 1 | Chuẩn bị hóa đơn | Cố vấn dịch vụ, Admin/Kế toán tổng hợp | Cố vấn dịch vụ, Admin/Kế toán tổng hợp |
| 2 | Trình bày chi phí | Cố vấn dịch vụ | Cố vấn dịch vụ |
| 3 | Xử lý thanh toán | Admin/Kế toán tổng hợp | Admin/Kế toán tổng hợp |
| 4 | Xuất hóa đơn | Admin/Kế toán tổng hợp | Admin/Kế toán tổng hợp |
| 5 | Lưu trữ hồ sơ | Admin/Kế toán tổng hợp | Admin/Kế toán tổng hợp |

5.10 Quy trình theo dõi (C-PR-CS-FU-010)

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|--------------------------|--|--------------------------|
| 1 | Lập kế hoạch liên hệ | Nhân viên CSKH | Cố vấn dịch vụ |
| 2 | Liên hệ sau dịch vụ | Nhân viên CSKH | Cố vấn dịch vụ |
| 3 | Ghi nhận phản hồi | Nhân viên CSKH | Cố vấn dịch vụ |
| 4 | Xử lý khiếu nại (nếu có) | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH, Nhân viên CSKH | Cố vấn dịch vụ, Giám đốc |
| 5 | Phân tích dữ liệu | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH | Giám đốc |

| | | | |
|---|-----------------------------|---|----------|
| 6 | Báo cáo và đề xuất cải tiến | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH, Giám đốc | Giám đốc |
|---|-----------------------------|---|----------|

6. Flowchart phân bổ trách nhiệm theo quy trình quản lý

6.1 Quy trình quản lý nhân sự

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|-----------------------|---|------------------------------|
| 1 | Lập kế hoạch nhân sự | Giám đốc, Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự | Giám đốc |
| 2 | Tuyển dụng | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự | Giám đốc |
| 3 | Đào tạo nhân viên mới | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự, Trưởng các bộ phận | Giám đốc, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 4 | Đánh giá hiệu suất | Trưởng các bộ phận, Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự | Giám đốc |
| 5 | Phát triển nhân viên | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự, Trưởng các bộ phận | Giám đốc |

6.2 Quy trình quản lý tài chính

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Lập kế hoạch tài chính | Giám đốc, Admin/Kế toán tổng hợp | Giám đốc, Admin/Kế toán tổng hợp |
| 2 | Quản lý thu chi | Admin/Kế toán tổng hợp | Admin/Kế toán tổng hợp |
| 3 | Báo cáo tài chính | Admin/Kế toán tổng hợp | Admin/Kế toán tổng hợp |
| 4 | Kiểm soát chi phí | Giám đốc, Admin/Kế toán tổng hợp | Giám đốc, Admin/Kế toán tổng hợp |
| 5 | Kiểm toán nội bộ | Phòng Tài chính & Kế toán | Phòng Tài chính & Kế toán |

6.3 Quy trình quản lý chất lượng

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|-------------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Lập kế hoạch chất lượng | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng, Giám đốc | Giám đốc, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 2 | Thực hiện đánh giá nội bộ | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng, Nhân viên QC | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 3 | Xử lý sự không phù hợp | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng, Trưởng các bộ phận liên quan | Tổ trưởng Kỹ thuật, Giám đốc |
| 4 | Thực hiện hành động khắc phục | Trưởng các bộ phận liên quan | Tổ trưởng Kỹ thuật, Cố vấn dịch vụ |
| 5 | Xem xét của lãnh đạo | Giám đốc, Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng | Giám đốc |

6.4 Quy trình quản lý kho và phụ tùng

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|----------------------|--|------------------------------|
| 1 | Lập kế hoạch tồn kho | Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng, Giám đốc | Giám đốc, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 2 | Đặt hàng phụ tùng | Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng, Nhân viên Kho | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 3 | Nhập kho | Nhân viên Kho | Tổ trưởng Kỹ thuật |

| | | | |
|---|----------|---|------------------------------|
| 4 | Xuất kho | Nhân viên Kho | Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 5 | Kiểm kê | Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng, Nhân viên Kho | Tổ trưởng Kỹ thuật, Giám đốc |

6.5 Quy trình quản lý marketing

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | Lập kế hoạch marketing | Giám đốc, Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH | Giám đốc, Nhân viên Marketing |
| 2 | Thực hiện chiến dịch | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH, Nhân viên CSKH | Nhân viên Marketing |
| 3 | Theo dõi hiệu quả | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH | Nhân viên Marketing |
| 4 | Phân tích kết quả | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH, Giám đốc | Giám đốc, Nhân viên Marketing |
| 5 | Điều chỉnh chiến lược | Giám đốc, Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH | Giám đốc |

6.6 Quy trình quản lý công nghệ và hệ thống

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Lập kế hoạch công nghệ | Giám đốc, Phòng Công nghệ & Hệ thống | Giám đốc |
| 2 | Triển khai hệ thống | Phòng Công nghệ & Hệ thống | Phòng Công nghệ & Hệ thống |
| 3 | Bảo trì hệ thống | Phòng Công nghệ & Hệ thống | Phòng Công nghệ & Hệ thống |
| 4 | Xử lý sự cố | Phòng Công nghệ & Hệ thống | Phòng Công nghệ & Hệ thống |
| 5 | Cập nhật và nâng cấp | Phòng Công nghệ & Hệ thống | Phòng Công nghệ & Hệ thống |

6.7 Quy trình quản lý đào tạo và phát triển

| Bước | Nội dung | Garage Standard | Garage Standard |
|------|---------------------------|---|------------------------------|
| 1 | Xác định nhu cầu đào tạo | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự, Trưởng các bộ phận | Giám đốc, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 2 | Lập kế hoạch đào tạo | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự | Giám đốc |
| 3 | Thực hiện đào tạo | Phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn | Phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn |
| 4 | Đánh giá hiệu quả đào tạo | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự, Trưởng các bộ phận | Giám đốc, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| 5 | Cập nhật tài liệu đào tạo | Phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn | Phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn |

7. Ma trận trách nhiệm theo chức danh (RACI)

7.1 Ký hiệu trách nhiệm

- R (Responsible): Người thực hiện công việc - chịu trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ được giao
- A (Accountable): Người chịu trách nhiệm cuối cùng - có quyền phê duyệt và chịu trách nhiệm về kết quả
- C (Consulted): Người được tham vấn - cung cấp ý kiến chuyên môn trước khi quyết định
- I (Informed): Người được thông báo - được cập nhật về tiến độ và kết quả

7.2 Ma trận RACI tổng quan cho quy trình cốt lõi - 1CAR Gara Standard

| Quy trình | Giám đốc | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH | Cố vấn dịch vụ | Trưởng bộ phận Kỹ thuật | Tổ trưởng Tổ Máy | Kỹ thuật viên | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng | Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng | Admin/ Kế toán |
|---------------------|----------|---------------------------------|----------------|-------------------------|------------------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Đặt lịch | A | A | R | I | - | - | - | - | I |
| Tiếp nhận | A | A | R | C | - | C | - | - | I |
| Chẩn đoán | A | I | I | A | R | R | - | C | - |
| Sửa chữa | A | I | I | A | R | R | C | R | - |
| Sơn đồng | A | I | I | A | - | - | C | R | - |
| Detailing | A | I | I | A | - | - | C | R | - |
| Kiểm tra chất lượng | A | I | I | C | - | C | A | - | - |
| Bàn giao | A | A | R | I | - | C | C | - | C |
| Thanh toán | A | I | C | - | - | - | - | - | R |
| Theo dõi | A | R | C | - | - | - | C | - | I |

7.3 Ma trận RACI tổng quan cho quy trình cốt lõi - 1CAR Gara Mini

| Quy trình | Giám đốc | Cố vấn dịch vụ | Tổ trưởng Kỹ thuật | Kỹ thuật viên | Nhân viên Marketing | Admin/ Kế toán |
|---------------------|----------|----------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Đặt lịch | A | R | I | - | C | I |
| Tiếp nhận | A | R | C | C | - | I |
| Chẩn đoán | A | I | A | R | - | - |
| Sửa chữa | A | I | A | R | - | - |
| Sơn đồng | A | I | A | R | - | - |
| Detailing | A | I | A | R | - | - |
| Kiểm tra chất lượng | A | I | R | C | - | - |
| Bàn giao | A | R | C | C | - | C |
| Thanh toán | A | C | - | - | - | R |
| Theo dõi | A | R | - | - | C | I |

7.4 Ma trận RACI tổng quan cho quy trình quản lý - 1CAR Gara Standard

| Quy trình | Giám đốc | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH | Trưởng bộ phận Kỹ thuật | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng | Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng | Admin/ Kế toán |
|-----------------|----------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Quản lý nhân sự | A | R | C | C | C | C | I |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Quản lý tài chính | A | I | I | I | I | I | R |
| Quản lý chất lượng | A | I | C | C | R | C | I |
| Quản lý kho và phụ tùng | A | I | I | C | I | R | C |
| Quản lý marketing | A | I | R | I | I | I | C |
| Quản lý công nghệ và hệ thống | A | I | C | C | C | C | C |
| Quản lý đào tạo và phát triển | A | R | C | C | C | C | I |

7.5 Ma trận RACI tổng quan cho quy trình quản lý - 1CAR Gara Mini

| Quy trình | Giám đốc | Cố vấn dịch vụ | Tổ trưởng Kỹ thuật | Kỹ thuật viên | Nhân viên Marketing | Admin/Kế toán |
|-------------------------------|----------|----------------|--------------------|---------------|---------------------|---------------|
| Quản lý nhân sự | A/R | C | C | I | I | I |
| Quản lý tài chính | A | I | I | I | I | R |
| Quản lý chất lượng | A | C | R | C | I | I |
| Quản lý kho và phụ tùng | A | I | R | C | I | C |
| Quản lý marketing | A | C | I | I | R | I |
| Quản lý công nghệ và hệ thống | A | C | C | I | I | C |
| Quản lý đào tạo và phát triển | A/R | C | C | I | I | I |

Lưu ý: Để biết chi tiết trách nhiệm theo từng bước của mỗi quy trình, vui lòng tham khảo tài liệu C-TD-MG-001: Ma trận RACI - Trách nhiệm các bộ phận.

8. Đối chiếu với chính sách và mục tiêu

8.1 Đối chiếu với Chính sách chất lượng (C-PL-MG-001)

| Cam kết chính sách | Quy trình liên quan | Người chịu trách nhiệm chính |
|--------------------------------|---|--|
| Lấy khách hàng làm trung tâm | Đặt lịch, Tiếp nhận, Bàn giao, Theo dõi | Cố vấn dịch vụ, Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH |
| Tuân thủ tiêu chuẩn IATF 16949 | Kiểm tra chất lượng, Quản lý chất lượng | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng, Tổ trưởng Kỹ thuật |
| Cải tiến liên tục | Quản lý chất lượng, Theo dõi | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng, Giám đốc |
| Phát triển nhân sự | Quản lý nhân sự, Quản lý đào tạo | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự, Giám đốc |
| Sử dụng công nghệ hiện đại | Chẩn đoán, Sửa chữa, Quản lý công nghệ | Trưởng bộ phận Kỹ thuật, Phòng Công nghệ & Hệ thống |
| Đảm bảo an toàn | Sửa chữa, Sơn đồng, Quản lý nhân sự | Trưởng bộ phận Kỹ thuật, Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự |
| Minh bạch thông tin | Tiếp nhận, Bàn giao, Thanh toán | Cố vấn dịch vụ, Admin/Kế toán |

8.2 Đối chiếu với Chính sách khách hàng (C-PL-MG-002)

| Cam kết chính sách | Quy trình liên quan | Người chịu trách nhiệm chính |
|--------------------|---------------------|------------------------------|
|--------------------|---------------------|------------------------------|

| | | |
|------------------------------|---|--|
| Lấy khách hàng làm trung tâm | Đặt lịch, Tiếp nhận, Bàn giao, Theo dõi | Cố vấn dịch vụ, Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH |
| Minh bạch thông tin | Tiếp nhận, Bàn giao, Thanh toán | Cố vấn dịch vụ, Admin/Kế toán |
| Chất lượng dịch vụ | Sửa chữa, Kiểm tra chất lượng | Trưởng bộ phận Kỹ thuật, Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |
| Tư vấn chuyên nghiệp | Tiếp nhận, Bàn giao | Cố vấn dịch vụ |
| Đúng hẹn | Đặt lịch, Sửa chữa, Bàn giao | Cố vấn dịch vụ, Trưởng bộ phận Kỹ thuật |
| Bảo hành rõ ràng | Bàn giao, Theo dõi | Cố vấn dịch vụ |
| Lắng nghe và cải tiến | Theo dõi, Quản lý chất lượng | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH, Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |

8.3 Đối chiếu với Bảng mục tiêu BSC-OKR-KPI (C-OK-MG-001)

| Góc nhìn BSC | Quy trình liên quan | Người chịu trách nhiệm chính |
|-----------------------|--|--|
| Tài chính | Thanh toán, Quản lý tài chính | Admin/Kế toán, Giám đốc |
| Khách hàng | Đặt lịch, Tiếp nhận, Bàn giao, Theo dõi | Cố vấn dịch vụ, Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH |
| Quy trình nội bộ | Chẩn đoán, Sửa chữa, Kiểm tra chất lượng | Trưởng bộ phận Kỹ thuật, Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |
| Học hỏi và Phát triển | Quản lý nhân sự, Quản lý đào tạo | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự, Giám đốc |

9. Tài liệu liên quan

- C-PL-MG-001-01: Chính sách chất lượng
- C-PL-MG-002-01: Chính sách khách hàng
- C-OK-MG-001-01: Bảng mục tiêu BSC-OKR-KPI tổng thể
- C-FM-MG-001-01: Biểu mẫu theo dõi mục tiêu
- 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
- 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

10. Phê duyệt

| Chức vụ | Họ tên | Chữ ký | Ngày |
|-----------|--------|--------|------|
| Người lập | | | |

| | | | |
|-----------------|--|--|--|
| Người kiểm tra | | | |
| Người phê duyệt | | | |