

C-TD-MG-001- MA TRẬN RACI - TRÁCH NHIỆM CÁC BỘ PHẬN

1. Thông tin chung

Thông tin	Chi tiết
Mã tài liệu	C-TD-MG-001-01
Tên tài liệu	Ma trận RACI - Trách nhiệm các bộ phận
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

2. Mục đích

Tài liệu này cung cấp ma trận phân bổ trách nhiệm RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) 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

Ma trận RACI 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. 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

5. Ma trận RACI cho quy trình cốt lõi - 1CAR Gara Standard

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

Bước	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
1. Tiếp nhận yêu cầu đặt lịch	I	A	R	-	-	-	-	-	-
2. Kiểm tra lịch và tài nguyên	I	A	R	C	C	-	-	-	-
3. Tư vấn và xuất lịch hẹn	I	A	R	-	-	-	-	-	-

4. Xác nhận và ghi nhận lịch hẹn	I	A	R	-	-	-	-	-	-
5. Nhắc nhở trước lịch hẹn	-	A	R	-	-	-	-	-	-
6. Chuẩn bị trước khi khách đến	I	A	R	I	I	I	-	I	-

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

Bước	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
1. Đón tiếp khách hàng	I	A	R	-	-	-	-	-	-
2. Tiếp nhận thông tin	I	A	R	-	-	-	-	-	-
3. Kiểm tra xe	I	A	R	C	C	C	-	-	-
4. Lập dự toán	I	A	R	C	C	-	-	C	-
5. Xác nhận dịch vụ	I	A	R	-	-	-	-	-	-
6. Bàn giao xe cho kỹ thuật	-	A	R	I	R	C	-	-	-

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

Bước	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
1. Tiếp nhận lệnh sửa chữa	-	I	I	A	R	R	-	-	-
2. Chuẩn bị thiết bị chẩn đoán	-	-	-	A	R	R	-	C	-
3. Thực hiện chẩn đoán	-	-	-	A	R	R	-	-	-
4. Phân tích kết quả	-	-	I	A	R	R	C	-	-
5. Xác định công việc cần thực hiện	-	-	I	A	R	C	-	C	-
6. Cập nhật dự toán	I	I	R	A	R	-	-	C	C

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

Bước	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
1. Tiếp nhận lệnh sửa chữa	-	-	I	A	R	R	-	-	-

2. Chuẩn bị phụ tùng và dụng cụ	-	-	-	A	R	R	-	R	-
3. Thực hiện sửa chữa	-	-	-	A	R	R	-	-	-
4. Kiểm tra trong quá trình	-	-	-	A	R	R	C	-	-
5. Cập nhật tiến độ	-	I	R	A	R	C	-	-	-
6. Hoàn thành sửa chữa	-	I	I	A	R	R	C	-	-

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

Bước	Giám đốc	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	Cố vấn dịch vụ	Trưởng bộ phận Kỹ thuật	Tổ trưởng Tổ Sơn đồng	Nhân viên Sơn đồng	Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	Admin/ Kế toán
1. Tiếp nhận lệnh sơn đồng	-	-	I	A	R	C	-	-	-
2. Chuẩn bị vật liệu và dụng cụ	-	-	-	A	R	R	-	R	-
3. Thực hiện đồng	-	-	-	A	R	R	-	-	-
4. Chuẩn bị bề mặt	-	-	-	A	R	R	-	-	-
5. Thực hiện sơn	-	-	-	A	R	R	-	-	-
6. Kiểm tra chất lượng sơn	-	-	I	A	R	R	R	-	-

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

Bước	Giám đốc	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	Cố vấn dịch vụ	Trưởng bộ phận Kỹ thuật	Tổ trưởng Tổ Chăm sóc xe	Nhân viên Detailing	Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	Admin/ Kế toán
1. Tiếp nhận lệnh detailing	-	-	I	A	R	C	-	-	-
2. Chuẩn bị vật liệu và dụng cụ	-	-	-	A	R	R	-	R	-
3. Vệ sinh xe	-	-	-	A	R	R	-	-	-
4. Đánh bóng và phủ bảo vệ	-	-	-	A	R	R	-	-	-
5. Hoàn thiện chi tiết	-	-	-	A	R	R	-	-	-
6. Kiểm tra chất lượng	-	-	I	A	R	R	R	-	-

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

Bước	Giám đốc	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	Cố vấn dịch vụ	Trưởng bộ phận Kỹ thuật	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Trưởng bộ phận Kiểm soát	Nhân viên QC	Admin/ Kế toán
------	----------	---------------------------------	----------------	-------------------------	--------------------	---------------	--------------------------	--------------	----------------

							chất lượng		
1. Tiếp nhận yêu cầu kiểm tra	-	-	I	C	C	-	A	R	-
2. Chuẩn bị thiết bị kiểm tra	-	-	-	-	-	-	A	R	-
3. Kiểm tra ngoại thất	-	-	-	C	C	-	A	R	-
4. Kiểm tra nội thất	-	-	-	C	C	-	A	R	-
5. Kiểm tra kỹ thuật	-	-	-	C	C	C	A	R	-
6. Kiểm tra chung và tài liệu	-	-	C	-	-	-	A	R	-
7. Xác nhận chất lượng	I	I	I	C	-	-	A	R	-

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

Bước	Giám đốc	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	Cố vấn dịch vụ	Trưởng bộ phận Kỹ thuật	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	Nhân viên QC	Admin/ Kế toán
1. Chuẩn bị xe	-	I	I	C	C	C	A	R	-
2. Chuẩn bị tài liệu	-	A	R	C	-	-	C	-	C
3. Liên hệ khách hàng	-	A	R	-	-	-	-	-	-
4. Bàn giao xe	I	A	R	-	-	-	C	C	-
5. Giải thích công việc đã thực hiện	-	A	R	C	C	-	-	-	-
6. Tư vấn bảo dưỡng tiếp theo	-	A	R	C	-	-	-	-	-

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

Bước	Giám đốc	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	Cố vấn dịch vụ	Trưởng bộ phận Kỹ thuật	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	Admin/ Kế toán
1. Chuẩn bị hóa đơn	-	C	C	-	-	-	-	A	R
2. Trình bày chi phí	-	C	R	-	-	-	-	A	C
3. Xử lý thanh toán	-	-	C	-	-	-	-	A	R
4. Xuất hóa đơn	-	-	C	-	-	-	-	A	R
5. Lưu trữ hồ sơ	-	-	-	-	-	-	-	A	R

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

Bước	Giám đốc	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	Cố vấn dịch vụ	Trưởng bộ phận Kỹ thuật	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch liên hệ	I	A	R	-	-	-	-	-	-
2. Liên hệ sau dịch vụ	-	A	R	-	-	-	-	-	-
3. Ghi nhận phản hồi	-	A	R	-	-	-	C	-	-
4. Xử lý khiếu nại (nếu có)	I	A	R	C	C	-	C	-	-
5. Phân tích dữ liệu	I	A	R	C	-	-	C	-	-
6. Báo cáo và đề xuất cải tiến	A	R	C	C	-	-	C	-	-

6. Ma trận RACI cho quy trình cốt lõi - 1CAR Gara Mini

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Tiếp nhận yêu cầu đặt lịch	I	A/R	-	-	C	-
2. Kiểm tra lịch và tài nguyên	I	A/R	C	-	-	-
3. Tư vấn và xuất lịch hẹn	I	A/R	-	-	-	-
4. Xác nhận và ghi nhận lịch hẹn	I	A/R	-	-	-	-
5. Nhắc nhở trước lịch hẹn	-	A/R	-	-	C	-
6. Chuẩn bị trước khi khách đến	I	A/R	I	I	-	-

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Đón tiếp khách hàng	I	A/R	-	-	-	-
2. Tiếp nhận thông tin	I	A/R	-	-	-	-
3. Kiểm tra xe	I	A/R	C	C	-	-
4. Lập dự toán	I	A/R	C	-	-	C
5. Xác nhận dịch vụ	I	A/R	-	-	-	-
6. Bàn giao xe cho kỹ thuật	-	A/R	R	C	-	-

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
------	----------	----------------	--------------------	---------------	---------------------	----------------

1. Tiếp nhận lệnh sửa chữa	-	I	A/R	R	-	-
2. Chuẩn bị thiết bị chẩn đoán	-	-	A/R	R	-	-
3. Thực hiện chẩn đoán	-	-	A	R	-	-
4. Phân tích kết quả	-	I	A	R	-	-
5. Xác định công việc cần thực hiện	-	I	A/R	C	-	-
6. Cập nhật dự toán	I	R	A	-	-	C

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Tiếp nhận lệnh sửa chữa	-	I	A/R	R	-	-
2. Chuẩn bị phụ tùng và dụng cụ	-	-	A	R	-	-
3. Thực hiện sửa chữa	-	-	A	R	-	-
4. Kiểm tra trong quá trình	-	-	A/R	R	-	-
5. Cập nhật tiến độ	-	R	A	C	-	-
6. Hoàn thành sửa chữa	-	I	A	R	-	-

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Nhân viên Sơn đồng	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Tiếp nhận lệnh sơn đồng	-	I	A/R	C	-	-
2. Chuẩn bị vật liệu và dụng cụ	-	-	A	R	-	-
3. Thực hiện đồng	-	-	A	R	-	-
4. Chuẩn bị bề mặt	-	-	A	R	-	-
5. Thực hiện sơn	-	-	A	R	-	-
6. Kiểm tra chất lượng sơn	-	I	A/R	R	-	-

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Nhân viên Detailing	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Tiếp nhận lệnh detailing	-	I	A/R	C	-	-
2. Chuẩn bị vật liệu và dụng cụ	-	-	A	R	-	-
3. Vệ sinh xe	-	-	A	R	-	-
4. Đánh bóng và phủ bảo vệ	-	-	A	R	-	-

5. Hoàn thiện chi tiết	-	-	A	R	-	-
6. Kiểm tra chất lượng	-	I	A/R	R	-	-

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Tiếp nhận yêu cầu kiểm tra	-	I	A/R	-	-	-
2. Chuẩn bị thiết bị kiểm tra	-	-	A/R	C	-	-
3. Kiểm tra ngoại thất	-	-	A/R	C	-	-
4. Kiểm tra nội thất	-	-	A/R	C	-	-
5. Kiểm tra kỹ thuật	-	-	A/R	C	-	-
6. Kiểm tra chung và tài liệu	-	C	A/R	-	-	-
7. Xác nhận chất lượng	I	I	A/R	-	-	-

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Chuẩn bị xe	-	I	A/R	C	-	-
2. Chuẩn bị tài liệu	-	A/R	C	-	-	C
3. Liên hệ khách hàng	-	A/R	-	-	C	-
4. Bàn giao xe	I	A/R	C	-	-	-
5. Giải thích công việc đã thực hiện	-	A/R	C	-	-	-
6. Tư vấn bảo dưỡng tiếp theo	-	A/R	C	-	C	-

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Chuẩn bị hóa đơn	-	C	-	-	-	A/R
2. Trình bày chi phí	-	A/R	-	-	-	C
3. Xử lý thanh toán	-	C	-	-	-	A/R
4. Xuất hóa đơn	-	C	-	-	-	A/R
5. Lưu trữ hồ sơ	-	-	-	-	-	A/R

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

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch liên hệ	I	A/R	-	-	C	-

2. Liên hệ sau dịch vụ	-	A/R	-	-	C	-
3. Ghi nhận phản hồi	-	A/R	-	-	C	-
4. Xử lý khiếu nại (nếu có)	A	R	C	-	-	-
5. Phân tích dữ liệu	A	R	C	-	C	-
6. Báo cáo và đề xuất cải tiến	A/R	C	C	-	C	-

7. Ma trận RACI cho quy trình quản lý - 1CAR Gara Standard

7.1 Quy trình quản lý nhân sự

Bước	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
1. Lập kế hoạch nhân sự	A	R	C	C	C	C	I
2. Tuyển dụng	A	R	C	C	C	C	I
3. Đào tạo nhân viên mới	I	A	R	R	R	R	-
4. Đánh giá hiệu suất	A	R	R	R	R	R	-
5. Phát triển nhân viên	A	R	C	C	C	C	-

7.2 Quy trình quản lý tài chính

Bước	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
1. Lập kế hoạch tài chính	A	C	C	C	C	C	R
2. Quản lý thu chi	A	C	I	I	I	I	R
3. Báo cáo tài chính	A	C	I	I	I	I	R
4. Kiểm soát chi phí	A	C	C	C	C	C	R
5. Kiểm toán nội bộ	A	C	I	I	I	I	R

7.3 Quy trình quản lý chất lượng

Bước	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
1. Lập kế hoạch chất lượng	A	I	C	C	R	C	I
2. Thực hiện đánh giá nội bộ	A	I	C	C	R	C	I
3. Xử lý sự không phù hợp	I	I	R	R	A	R	I

4. Thực hiện hành động khắc phục	I	I	R	R	A	R	I
5. Xem xét của lãnh đạo	A	C	C	C	R	C	C

7.4 Quy trình quản lý kho và phụ tùng

Bước	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
1. Lập kế hoạch tồn kho	A	I	I	C	I	R	C
2. Đặt hàng phụ tùng	A	I	I	C	I	R	C
3. Nhập kho	I	I	I	I	C	A/R	C
4. Xuất kho	I	I	I	C	I	A/R	C
5. Kiểm kê	A	I	I	I	C	R	C

7.5 Quy trình quản lý marketing

Bước	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
1. Lập kế hoạch marketing	A	I	R	I	I	I	C
2. Thực hiện chiến dịch	I	I	A/R	I	I	I	C
3. Theo dõi hiệu quả	I	I	A/R	I	I	I	C
4. Phân tích kết quả	A	I	R	I	I	I	C
5. Điều chỉnh chiến lược	A	I	R	I	I	I	C

7.6 Quy trình quản lý công nghệ và hệ thống

Bước	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
1. Lập kế hoạch công nghệ	A	C	C	C	C	C	C
2. Triển khai hệ thống	I	C	C	C	C	C	C
3. Bảo trì hệ thống	I	C	C	C	C	C	C
4. Xử lý sự cố	I	C	C	C	C	C	C
5. Cập nhật và nâng cấp	A	C	C	C	C	C	C

7.7 Quy trình quản lý đào tạo và phát triển

Bước	Giám đốc	Trưởng bộ phận Hành	Trưởng bộ phận Tiếp	Trưởng bộ phận Kỹ thuật	Trưởng bộ phận Kiểm	Trưởng bộ phận	Admin/ Kế toán
------	----------	---------------------	---------------------	-------------------------	---------------------	----------------	----------------

		chính & Nhân sự	nhận & CSKH		soát chất lượng	Kho & Phụ tùng	
1. Xác định nhu cầu đào tạo	A	R	R	R	R	R	I
2. Lập kế hoạch đào tạo	A	R	C	C	C	C	I
3. Thực hiện đào tạo	I	A	R	R	R	R	I
4. Đánh giá hiệu quả đào tạo	A	R	R	R	R	R	I
5. Cập nhật tài liệu đào tạo	I	A	C	C	C	C	I

8. Ma trận RACI cho quy trình quản lý - 1CAR Gara Mini

8.1 Quy trình quản lý nhân sự

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch nhân sự	A/R	C	C	I	I	I
2. Tuyển dụng	A/R	C	C	I	I	I
3. Đào tạo nhân viên mới	A	C	R	I	I	I
4. Đánh giá hiệu suất	A/R	C	C	I	I	I
5. Phát triển nhân viên	A/R	C	C	I	I	I

8.2 Quy trình quản lý tài chính

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch tài chính	A	I	I	I	I	R
2. Quản lý thu chi	A	I	I	I	I	R
3. Báo cáo tài chính	A	I	I	I	I	R
4. Kiểm soát chi phí	A	C	C	I	I	R
5. Kiểm toán nội bộ	A	I	I	I	I	R

8.3 Quy trình quản lý chất lượng

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch chất lượng	A	C	R	I	I	I
2. Thực hiện đánh giá nội bộ	A	C	R	C	I	I
3. Xử lý sự không phù hợp	A	C	R	C	I	I
4. Thực hiện hành động khắc phục	A	C	R	C	I	I

5. Xem xét của lãnh đạo	A/R	C	C	I	I	I
-------------------------	-----	---	---	---	---	---

8.4 Quy trình quản lý kho và phụ tùng

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch tồn kho	A	I	R	I	I	C
2. Đặt hàng phụ tùng	A	I	R	C	I	C
3. Nhập kho	I	I	A/R	C	I	C
4. Xuất kho	I	I	A/R	C	I	C
5. Kiểm kê	A	I	R	C	I	C

8.5 Quy trình quản lý marketing

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch marketing	A/R	C	I	I	R	I
2. Thực hiện chiến dịch	A	C	I	I	R	I
3. Theo dõi hiệu quả	A	C	I	I	R	I
4. Phân tích kết quả	A	C	I	I	R	C
5. Điều chỉnh chiến lược	A/R	C	I	I	C	I

8.6 Quy trình quản lý công nghệ và hệ thống

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Lập kế hoạch công nghệ	A/R	C	C	I	I	C
2. Triển khai hệ thống	A	C	C	I	I	C
3. Bảo trì hệ thống	I	C	C	I	I	C
4. Xử lý sự cố	I	C	C	I	I	C
5. Cập nhật và nâng cấp	A	C	C	I	I	C

8.7 Quy trình quản lý đào tạo và phát triển

Bước	Giám đốc	Cố vấn dịch vụ	Tổ trưởng Kỹ thuật	Kỹ thuật viên	Nhân viên Marketing	Admin/ Kế toán
1. Xác định nhu cầu đào tạo	A/R	C	C	I	I	I
2. Lập kế hoạch đào tạo	A/R	C	C	I	I	I
3. Thực hiện đào tạo	A	C	R	I	I	I

4. Đánh giá hiệu quả đào tạo	A/R	C	C	I	I	I
5. Cập nhật tài liệu đào tạo	A	C	C	I	I	I

9. Đối chiếu với chính sách và mục tiêu

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

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

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

Cam kết chính sách	Quy trình liên quan	Người chịu trách nhiệm chính (A)
Lấy khách hàng làm trung tâm	Đặt lịch, Tiếp nhận, Bàn giao, Theo dõi	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH (S) Cố vấn dịch vụ (M)
Minh bạch thông tin	Tiếp nhận, Bàn giao, Thanh toán	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH (S) Cố vấn dịch vụ (M)
Chất lượng dịch vụ	Sửa chữa, Kiểm tra chất lượng	Trưởng bộ phận Kỹ thuật (S) Tổ trưởng Kỹ thuật (M)
Tư vấn chuyên nghiệp	Tiếp nhận, Bàn giao	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH (S) Cố vấn dịch vụ (M)
Đúng hẹn	Đặt lịch, Sửa chữa, Bàn giao	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH (S) Cố vấn dịch vụ (M)
Bảo hành rõ ràng	Bàn giao, Theo dõi	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH (S) Cố vấn dịch vụ (M)
Lắng nghe và cải tiến	Theo dõi, Quản lý chất lượng	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH (S) Giám đốc (M)

9.3 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 (A)
Tài chính	Thanh toán, Quản lý tài chính	Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự (S) Giám đốc (M)
Khách hàng	Đặt lịch, Tiếp nhận, Bàn giao, Theo dõi	Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH (S) Cố vấn dịch vụ (M)

Quy trình nội bộ	Chẩn đoán, Sửa chữa, Kiểm tra chất lượng	Trưởng bộ phận Kỹ thuật (S) Tổ trưởng Kỹ thuật (M)
Học hỏi và Phát triển	Quản lý nhân sự, Quản lý đào tạo	Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự (S) Giám đốc (M)

10. 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-WI-MG-001-01: Flowchart phân bổ trách nhiệm
- 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

11. Phê duyệt

Chức vụ	Họ tên	Chữ ký	Ngày
Người lập			
Người kiểm tra			
Người phê duyệt			