## **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 chất lượng** | **Nhân viên QC** | **Admin/Kế toán** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 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. 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 |  |  |  |