**C-PR-QC-001- QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ**

# **1. Thông tin chung**

| **Thông tin** | **Chi tiết** |
| --- | --- |
| Mã tài liệu | C-PR-QC-001-01 |
| Tên tài liệu | Quy trình quản lý chất lượng tổng thể |
| Phiên bản | 01 |
| Ngày ban hành | 24/04/2025 |
| Người phê duyệt | Tổng Giám đốc 1CAR |
| Phòng ban chủ quản | Phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn |
| Phạm vi áp dụng | Tất cả các garage Standard và Mini |
| Chu kỳ rà soát | 6 tháng |

# **2. Mục đích**

Quy trình này thiết lập khung quản lý chất lượng tổng thể cho hệ thống 1CAR, đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn IATF 16949, nhằm:

* Đảm bảo chất lượng dịch vụ nhất quán và đáp ứng mong đợi của khách hàng
* Xây dựng hệ thống kiểm soát và cải tiến liên tục
* Phòng ngừa lỗi và giảm thiểu sự không phù hợp
* Tăng cường sự hài lòng của khách hàng
* Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu pháp lý và tiêu chuẩn ngành

# **3. Phạm vi áp dụng**

Quy trình này áp dụng cho:

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

# **4. Tài liệu liên quan**

## **4.1 Tài liệu nội bộ**

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

## **4.2 Tài liệu bên ngoài**

* Tiêu chuẩn IATF 16949:2016
* Tiêu chuẩn ISO 9001:2015
* Quy định pháp lý liên quan đến dịch vụ ô tô

# **5. Định nghĩa và viết tắt**

* IATF: International Automotive Task Force (Lực lượng đặc nhiệm ô tô quốc tế)
* IQMS: Hệ thống quản lý chất lượng dựa trên IATF
* QC: Quality Control (Kiểm soát chất lượng)
* CAPA: Corrective Action and Preventive Action (Hành động khắc phục và phòng ngừa)
* KPI: Key Performance Indicator (Chỉ số hiệu suất chính)
* PDCA: Plan-Do-Check-Act (Lập kế hoạch-Thực hiện-Kiểm tra-Hành động)
* IGMS: Hệ thống quản lý garage tích hợp
* CRM 360: Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng 360

# **6. Trách nhiệm**

## **6.1 Ban Giám đốc**

* Phê duyệt chính sách chất lượng
* Cung cấp nguồn lực cần thiết
* Xem xét hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng
* Thúc đẩy văn hóa chất lượng trong toàn tổ chức

## **6.2 Phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn**

* Phát triển và duy trì hệ thống quản lý chất lượng
* Cập nhật tiêu chuẩn và quy trình theo IATF 16949
* Đào tạo nhân viên về quản lý chất lượng
* Hỗ trợ các garage trong việc triển khai hệ thống quản lý chất lượng

## **6.3 Phòng Pháp lý & Tuân thủ**

* Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu pháp lý
* Cập nhật quy định pháp luật liên quan
* Hỗ trợ xử lý các vấn đề pháp lý liên quan đến chất lượng

## **6.4 Bộ phận Kiểm soát chất lượng (Garage Standard)**

* Triển khai hệ thống quản lý chất lượng tại garage
* Thực hiện đánh giá nội bộ
* Quản lý sự không phù hợp và hành động khắc phục
* Báo cáo hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng

## **6.5 Tổ trưởng Kỹ thuật (Garage Mini)**

* Đảm bảo tuân thủ quy trình chất lượng
* Thực hiện kiểm tra chất lượng
* Quản lý sự không phù hợp và hành động khắc phục
* Báo cáo vấn đề chất lượng

## **6.6 Tất cả nhân viên**

* Tuân thủ quy trình chất lượng
* Báo cáo sự không phù hợp
* Tham gia vào hoạt động cải tiến liên tục
* Đề xuất cải tiến quy trình

# **7. Quy trình**

## **7.1 Lập kế hoạch chất lượng**

### **7.1.1 Xác định bối cảnh tổ chức**

* + Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng đến chất lượng
  + Xác định các bên liên quan và yêu cầu của họ
  + Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

### **7.1.2 Xác định rủi ro và cơ hội**

* + Phân tích rủi ro liên quan đến chất lượng
  + Xác định cơ hội cải tiến
  + Lập kế hoạch giảm thiểu rủi ro và tận dụng cơ hội

### **7.1.3 Thiết lập mục tiêu chất lượng**

* + Xác định mục tiêu chất lượng phù hợp với chính sách chất lượng
  + Đảm bảo mục tiêu có thể đo lường được
  + Phân bổ mục tiêu cho các phòng ban và cá nhân

### **7.1.4 Lập kế hoạch nguồn lực**

* + Xác định nguồn lực cần thiết (nhân lực, cơ sở vật chất, thiết bị)
  + Lập kế hoạch đào tạo và phát triển năng lực
  + Đảm bảo có đủ nguồn lực để đạt được mục tiêu chất lượng

## **7.2 Thực hiện quản lý chất lượng**

### **7.2.1 Kiểm soát quy trình cốt lõi**

* + Đảm bảo các quy trình cốt lõi được thực hiện theo tiêu chuẩn
  + Giám sát các chỉ số KPI của từng quy trình
  + Xác định và kiểm soát các điểm kiểm tra quan trọng

Quy trình đặt lịch (C-PR-CS-BK-001)

* + Kiểm soát tỷ lệ đặt lịch thành công (≥95% Standard, ≥90% Mini)
  + Giám sát thời gian phản hồi yêu cầu đặt lịch (≤15 phút Standard, ≤30 phút Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ khách đến đúng hẹn (≥85% Standard, ≥80% Mini)

Quy trình tiếp nhận (C-PR-CS-RC-002)

* + Kiểm soát độ chính xác của thông tin tiếp nhận (≥95% Standard, ≥90% Mini)
  + Giám sát tỷ lệ tư vấn dịch vụ bổ sung (100% cả Standard và Mini)
  + Theo dõi độ chính xác của dự toán ban đầu (≤10% chênh lệch Standard, ≤15% chênh lệch Mini)

Quy trình chẩn đoán (C-PR-TE-DG-003)

* + Kiểm soát tỷ lệ chẩn đoán chính xác (≥95% Standard, ≥90% Mini)
  + Giám sát tỷ lệ phát hiện vấn đề tiềm ẩn (≥90% Standard, ≥80% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ sử dụng thiết bị chẩn đoán chuyên dụng (100% Standard, ≥90% Mini)

Quy trình sửa chữa (C-PR-TE-RP-004)

* + Kiểm soát tỷ lệ lỗi kỹ thuật (≤2% Standard, ≤5% Mini)
  + Giám sát tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật (100% Standard, ≥95% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ sử dụng hiệu quả phụ tùng (≥95% Standard, ≥90% Mini)

Quy trình sơn đồng (C-PR-TE-PT-005)

* + Kiểm soát tỷ lệ lỗi sơn (≤2% Standard, ≤5% Mini)
  + Giám sát độ bóng sơn đạt tiêu chuẩn (≥95 GU Standard, ≥90 GU Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ khách hàng hài lòng với chất lượng sơn (≥95% Standard, ≥90% Mini)

Quy trình detailing (C-PR-TE-DT-006)

* + Kiểm soát độ bóng sau đánh bóng (≥95 GU Standard, ≥90 GU Mini)
  + Giám sát tỷ lệ khách hàng hài lòng (≥98% Standard, ≥95% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ tuân thủ quy trình (100% Standard, ≥95% Mini)

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

* + Kiểm soát tỷ lệ phát hiện lỗi (≥98% Standard, ≥95% Mini)
  + Giám sát tỷ lệ xe đạt chuẩn chất lượng sau lần kiểm tra đầu tiên (≥90% Standard, ≥85% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ khiếu nại về chất lượng sau bàn giao (≤1% Standard, ≤2% Mini)

Quy trình bàn giao (C-PR-CS-HD-008)

* + Kiểm soát tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc (100% cả Standard và Mini)
  + Giám sát tỷ lệ khách hàng hài lòng với quá trình bàn giao (≥95% Standard, ≥90% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ tư vấn bảo quản xe (100% Standard, ≥90% Mini)

Quy trình theo dõi (C-PR-CS-FU-010)

* + Kiểm soát tỷ lệ liên hệ sau dịch vụ (100% Standard, ≥90% Mini)
  + Giám sát chỉ số hài lòng của khách hàng (≥90% Standard, ≥85% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công (≥95% Standard, ≥90% Mini)

### **7.2.2 Kiểm soát quy trình quản lý**

* + Đảm bảo các quy trình quản lý được thực hiện hiệu quả
  + Giám sát các chỉ số KPI của từng quy trình quản lý
  + Xác định và kiểm soát các điểm kiểm tra quan trọng

Quy trình quản lý nhân sự

* + Kiểm soát tỷ lệ nhân viên được đào tạo (100% cả Standard và Mini)
  + Giám sát tỷ lệ nhân viên đạt KPI (≥85% Standard, ≥80% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ giữ chân nhân viên (≥80%/năm Standard, ≥75%/năm Mini)

Quy trình quản lý tài chính

* + Kiểm soát tỷ lệ chính xác báo cáo tài chính (100% cả Standard và Mini)
  + Giám sát tỷ lệ kiểm soát chi phí (≤3% chênh lệch Standard, ≤5% chênh lệch Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ tuân thủ quy định tài chính (100% cả Standard và Mini)

Quy trình quản lý kho và phụ tùng

* + Kiểm soát độ chính xác tồn kho (≥98% Standard, ≥95% Mini)
  + Giám sát tỷ lệ phụ tùng có sẵn (≥95% Standard, ≥90% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ luân chuyển hàng tồn kho (≥10 lần/năm Standard, ≥8 lần/năm Mini)

Quy trình quản lý marketing

* + Kiểm soát ROI chiến dịch marketing (≥300% Standard, ≥250% Mini)
  + Giám sát tỷ lệ khách hàng mới (≥25%/tháng Standard, ≥20%/tháng Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ tương tác trên mạng xã hội (≥5% Standard, ≥3% Mini)

Quy trình quản lý công nghệ và hệ thống

* + Kiểm soát thời gian hoạt động hệ thống (≥99.5% Standard, ≥98% Mini)
  + Giám sát thời gian khắc phục sự cố (≤4 giờ Standard, ≤8 giờ Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ bảo mật dữ liệu (100% cả Standard và Mini)

Quy trình quản lý đào tạo và phát triển

* + Kiểm soát số giờ đào tạo/nhân viên/năm (≥40 giờ Standard, ≥24 giờ Mini)
  + Giám sát tỷ lệ áp dụng kiến thức đào tạo (≥80% Standard, ≥75% Mini)
  + Theo dõi tỷ lệ đạt chứng chỉ sau đào tạo (≥90% Standard, ≥85% Mini)

### **7.2.3 Kiểm soát tài liệu và hồ sơ**

* + Quản lý tài liệu theo quy định IATF 16949
  + Đảm bảo sử dụng phiên bản mới nhất của tài liệu
  + Lưu trữ hồ sơ chất lượng theo thời gian quy định

### **7.2.4 Quản lý nhà cung cấp**

* + Đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên tiêu chí chất lượng
  + Giám sát hiệu suất của nhà cung cấp
  + Thực hiện đánh giá định kỳ nhà cung cấp

### **7.2.5 Quản lý thiết bị đo lường**

* + Hiệu chuẩn thiết bị đo lường theo lịch trình
  + Xác minh thiết bị đo lường trước khi sử dụng
  + Duy trì hồ sơ hiệu chuẩn và xác minh

## **7.3 Kiểm tra và đánh giá**

### **7.3.1 Giám sát và đo lường quy trình**

* + Thu thập dữ liệu về hiệu suất quy trình
  + Phân tích dữ liệu để xác định xu hướng
  + So sánh kết quả với mục tiêu đã đặt ra

### **7.3.2 Đánh giá nội bộ**

* + Lập kế hoạch đánh giá nội bộ (3 tháng/lần Standard, 6 tháng/lần Mini)
  + Thực hiện đánh giá theo kế hoạch
  + Báo cáo kết quả đánh giá và theo dõi hành động khắc phục

### **7.3.3 Đánh giá sự hài lòng của khách hàng**

* + Thu thập phản hồi từ khách hàng
  + Phân tích dữ liệu để xác định mức độ hài lòng
  + Xác định cơ hội cải tiến dựa trên phản hồi của khách hàng

### **7.3.4 Xem xét của lãnh đạo**

* + Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo định kỳ (3 tháng/lần)
  + Đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng
  + Xác định cơ hội cải tiến và ra quyết định

## **7.4 Cải tiến**

### **7.4.1 Quản lý sự không phù hợp**

* + Xác định và ghi nhận sự không phù hợp
  + Phân tích nguyên nhân gốc rễ
  + Thực hiện hành động khắc phục

### **7.4.2 Hành động khắc phục**

* + Xác định nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp
  + Lập kế hoạch hành động khắc phục
  + Thực hiện và xác minh hiệu quả của hành động khắc phục

### **7.4.3 Hành động phòng ngừa**

* + Xác định rủi ro tiềm ẩn
  + Lập kế hoạch hành động phòng ngừa
  + Thực hiện và đánh giá hiệu quả của hành động phòng ngừa

### **7.4.4 Cải tiến liên tục**

* + Xác định cơ hội cải tiến
  + Lập kế hoạch cải tiến
  + Thực hiện và đánh giá hiệu quả của cải tiến

# **8. Đánh giá hiệu quả**

## **8.1 Chỉ số đánh giá hiệu quả**

* Tỷ lệ tuân thủ IATF 16949 (≥95% Standard, ≥90% Mini)
* Tỷ lệ hoàn thành mục tiêu chất lượng (≥90% Standard, ≥85% Mini)
* Chỉ số hài lòng của khách hàng (≥90% Standard, ≥85% Mini)
* Tỷ lệ khiếu nại (≤1% Standard, ≤2% Mini)
* Tỷ lệ hành động khắc phục đúng hạn (≥90% Standard, ≥85% Mini)

## **8.2 Phương pháp đánh giá**

* Thu thập dữ liệu từ hệ thống IQMS
* Phân tích dữ liệu bằng công cụ thống kê
* So sánh kết quả với mục tiêu đã đặt ra
* Xác định xu hướng và cơ hội cải tiến

## **8.3 Tần suất đánh giá**

* Đánh giá hàng ngày: Các chỉ số vận hành cơ bản
* Đánh giá hàng tuần: Các chỉ số vận hành chi tiết
* Đánh giá hàng tháng: Các chỉ số tổng hợp
* Đánh giá hàng quý: Các chỉ số chiến lược

# **9. Biểu mẫu và hồ sơ**

## **9.1 Biểu mẫu**

* C-FM-QC-001: Biểu mẫu đánh giá nội bộ
* C-FM-QC-002: Biểu mẫu báo cáo sự không phù hợp
* C-FM-QC-003: Biểu mẫu hành động khắc phục
* C-FM-QC-004: Biểu mẫu đánh giá rủi ro
* C-FM-QC-005: Biểu mẫu đánh giá nhà cung cấp
* C-FM-QC-006: Biểu mẫu xem xét của lãnh đạo

## **9.2 Hồ sơ**

* Kế hoạch chất lượng
* Báo cáo đánh giá nội bộ
* Báo cáo sự không phù hợp
* Hồ sơ hành động khắc phục
* Biên bản họp xem xét của lãnh đạo
* Hồ sơ đánh giá nhà cung cấp
* Hồ sơ hiệu chuẩn thiết bị đo lường

# **10. Phụ lục**

## **10.1 Sơ đồ quy trình PDCA**

## **10.2 Đối chiếu với IATF 16949**

| **Mục trong quy trình** | **Điều khoản IATF 16949** |
| --- | --- |
| 7.1 Lập kế hoạch chất lượng | 4.1, 4.2, 4.3, 6.1, 6.2 |
| 7.2 Thực hiện quản lý chất lượng | 7.1, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5 |
| 7.3 Kiểm tra và đánh giá | 9.1, 9.2, 9.3 |
| 7.4 Cải tiến | 10.1, 10.2, 10.3 |

# **11. Phê duyệt**

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