

Tên Quy Trình	Quy Trình Phản Hồi Và Xử Lý Sự Cố Theo Mức Độ
Phòng Ban	Engineering, Product Development, Quality Assurance, Strategic Sourcing, Strategy Execution, SQE, CGI, SCO.
Mục Tiêu Quy Trình	<p>Quy trình này được thiết lập nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none">Xây dựng một khung tiêu chuẩn hóa cho việc báo cáo và xử lý sự cố theo mức độ, được phân loại theo mức độ ảnh hưởng (Thấp – Trung bình – Cao), đảm bảo phản hồi nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.Xác định rõ vai trò, trách nhiệm và thời gian phản hồi của từng cấp quản lý, phòng ban và nhóm liên quan trong suốt quá trình xử lý sự cố.Tăng cường khả năng phối hợp giữa các bộ phận, đảm bảo tính minh bạch trong quá trình theo dõi, báo cáo và đóng sự cố.Giảm thiểu rủi ro tái diễn và tác động đến sản xuất, chất lượng và tiến độ giao hàng thông qua việc điều tra nguyên nhân gốc rễ và triển khai hành động khắc phục phù hợp.Nâng cao hiệu quả cải tiến quy trình và hệ thống quản lý chất lượng, thông qua việc ghi nhận, phân tích và đánh giá các vấn đề phát sinh theo từng cấp độ.

QUY TRÌNH PHẢN HỒI VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ THEO MỨC ĐỘ

Sự Khác Biệt Chính:

✓ **Rủi ro Thấp** → Phản hồi nhanh với mức độ báo cáo cấp bậc tối thiểu, chủ yếu được quản lý ở cấp phòng ban. Quy trình được khởi động trong vòng **1 giờ** và hướng đến việc giải quyết trong vòng **48 giờ**.

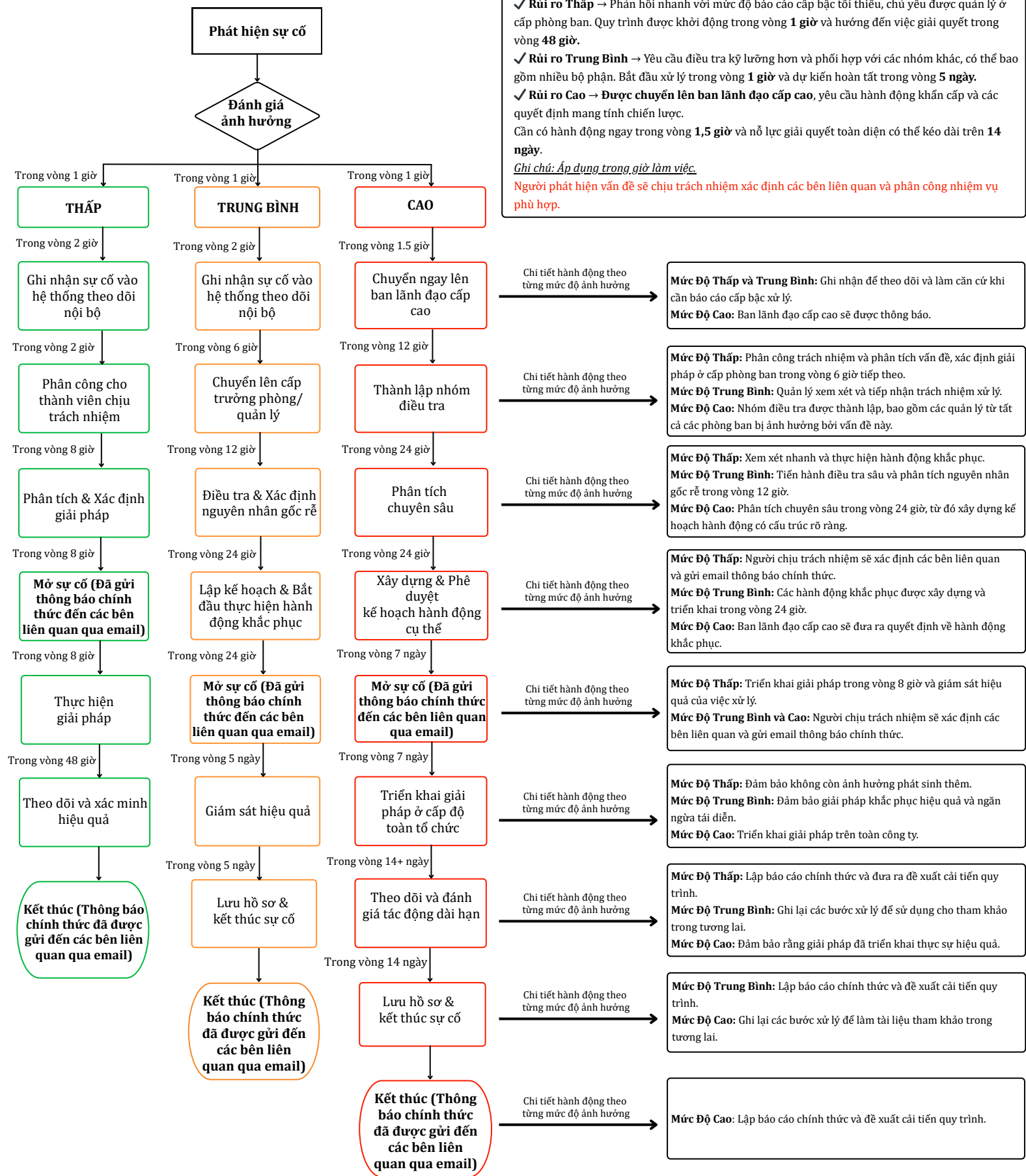
✓ **Rủi ro Trung Bình** → Yêu cầu điều tra kỹ lưỡng hơn và phối hợp với các nhóm khác, có thể bao gồm nhiều bộ phận. Bắt đầu xử lý trong vòng **1 giờ** và dự kiến hoàn tất trong vòng **5 ngày**.

✓ **Rủi ro Cao** → Được chuyển lên ban lãnh đạo cấp cao, yêu cầu hành động khẩn cấp và các quyết định mang tính chiến lược.

Cần có hành động ngay trong vòng **1,5 giờ** và nỗ lực giải quyết toàn diện có thể kéo dài trên **14 ngày**.

Ghi chú: Áp dụng trong giờ làm việc.

Người phát hiện vấn đề sẽ chịu trách nhiệm xác định các bên liên quan và phân công nhiệm vụ phù hợp.



MỨC ĐỘ ĐÁNH GIÁ VẤN ĐỀ

PHÒNG BAN	THẤP	TRUNG BÌNH	CAO
PRODUCT DEVELOPMENT	Các sai lệch nhỏ về kích thước và tiêu chuẩn chất lượng không ảnh hưởng đến hiệu suất sử dụng của sản phẩm, bao gồm chênh lệch nhỏ về kích thước, bán kính bo góc và bén cạnh.	Các sai lệch nghiêm trọng về kích thước và tiêu chuẩn chất lượng có ảnh hưởng đến tính chất sản phẩm, bao gồm độ thoải mái khi ngồi, độ nghiêng ghế.	Màu sắc, giá cả, kết cấu và tốc độ hoàn thiện mẫu tại nhà máy làm mẫu hiện tại, bao gồm thời gian mua các linh kiện như vải hoặc phụ kiện không giao hàng đúng thời hạn hoàn thiện mẫu.
QUALITY ASSURANCE/ PRODUCT DEVELOPMENT	Bảng màu công đoạn hoàn thiện của nhà máy hoặc bảng màu nhỏ của Ashley sử dụng kiểm tra ở đóng gói không khớp với bảng màu sao chép của Ashley.	Bảng màu khóa/không khóa không khớp với bảng màu gốc, bảng màu sao chép được lưu tại văn phòng – xảy ra lần đầu tại nhà máy.	Sai lệch bảng màu liên tục giữa bảng màu khóa/không khóa của Ashley với bảng màu công đoạn hoàn thiện ở nhà máy và sự sai lệch bảng màu sao chép với bảng màu gốc ở nội bộ Ashley – xảy ra từ 2 lần trở lên tại cùng một nhà nhà máy
QUALITY ASSURANCE/ PRODUCT DEVELOPMENT	Kỹ thuật sơn không có mặt tại nhà máy, không kiểm tra màu từng công đoạn, dẫn tới hàng bị lỗi xảy ra 1 lần tại nhà máy.	Kỹ thuật sơn không có mặt tại nhà máy, không kiểm tra màu từng công đoạn, dẫn tới hàng bị lỗi xảy ra 2 lần tại nhà máy. Việc sản xuất bị trì hoãn hoặc dừng chuyển do thiếu hoặc sai bảng màu/bảng màu bước mini.	Kỹ thuật sơn không có mặt tại nhà máy, không kiểm tra màu từng công đoạn, dẫn tới hàng bị lỗi xảy ra 3 lần tại nhà máy. Xảy ra vấn đề về độ đồng nhất màu sắc giữa các bảng màu trên toàn bộ dòng sản phẩm (dùng chung hệ thống bảng màu) giữa các nhà máy
QUALITY ASSURANCE/ PRODUCT DEVELOPMENT	Vải bị bẩn hoặc lệch màu vải trên một đơn vị sản phẩm tại nhà cung cấp hàng thành phẩm. Không đạt kiểm tra chất lượng vải tại nhà cung cấp vải 1 lần.	Vải bị bẩn hoặc lệch màu vải trên một đơn vị sản phẩm tại nhà cung cấp hàng thành phẩm. Không đạt kiểm tra chất lượng vải tại nhà cung cấp vải 1 lần.	Kiểm tra vải tại nhà máy làm hàng thành phẩm không đạt 2 lần. Kiểm tra vải tại nhà cung cấp vải không đạt 3 lần.
QUALITY ASSURANCE	Các sự cố nhỏ trên chuyền đóng gói, không có dấu hiệu lặp lại, dựa trên Danh Sách Phân loại Lỗi (DCL).	Các sự cố nghiêm trọng trên chuyền đóng gói có xuất hiện hoa văn bị từ chối, với số lượng lặp lại từ 3 sản phẩm trở lên, dựa trên Danh sách Phân Loại Lỗi (DCL).	Các lệnh giữ hàng liên quan đến chất lượng và các biên bản ghi nợ phát sinh từ kho hàng của Ashley.
QUALITY ASSURANCE	Vật liệu đến từ nhà cung cấp được phê duyệt, nhưng có sự không đồng nhất nhẹ giữa các lô.	Tiềm ẩn rủi ro ảnh hưởng đến hiệu suất, nhưng vẫn có giải pháp giảm thiểu mà không gây phát sinh chi phí lớn.	Không tuân thủ các tiêu chuẩn ngành hoặc quy định pháp lý, hoặc tiềm ẩn rủi ro pháp lý.
QUALITY ASSURANCE			Ảnh hưởng nghiêm trọng đến sản xuất (ví dụ: thu hồi sản phẩm, không đạt kiểm tra, khiếu nại từ khách hàng).
QUALITY ASSURANCE			Nhà cung cấp có tiền sử không tuân thủ, bao gồm các cảnh báo hoặc hình thức xử phạt trước đó.
ENGINEERING/ QUALITY ASSURANCE	Có sự sai lệch nhẹ so với thông số vật liệu, nhưng không ảnh hưởng đến chức năng hoặc tính tuân thủ.	Vật liệu đáp ứng yêu cầu kỹ thuật, nhưng được cung cấp từ nhà cung cấp chưa được phê duyệt hoặc không thể truy xuất nguồn gốc.	Vật liệu không đến từ nhà cung cấp được phê duyệt và không đáp ứng yêu cầu kỹ thuật, tiềm ẩn rủi ro nghiêm trọng về chất lượng.
ENGINEERING/ QUALITY ASSURANCE		Nhà cung cấp không đồng ý với thay đổi kỹ thuật (Engineering Change Order) trong quá trình trao đổi.	
ENGINEERING	Chậm trễ trong việc cung cấp mẫu để kiểm tra hoặc không đạt trong lần kiểm tra đầu tiên ở giai đoạn ra mắt sản phẩm.	Không đạt trong lần kiểm tra thứ hai trong quá trình ra mắt hoặc lần đầu tiên trong giai đoạn sản xuất hàng loạt.	Chậm cung cấp mẫu để kiểm tra dẫn đến chậm tiến độ giao hàng. Không đạt lần thứ ba trong quá trình ra mắt sản phẩm hoặc lần thứ hai trong giai đoạn sản xuất hàng loạt.
ENGINEERING	Chậm trễ trong việc cung cấp mẫu mock-up để chế tạo đồ gá.	Chậm cung cấp mẫu mock-up hoặc chế tạo đồ gá, ảnh hưởng đến tiến độ và kế hoạch sản xuất.	
ENGINEERING	Không đạt bước đánh giá đầu tiên trong bất kỳ giai đoạn nào của quy trình ra mắt sản phẩm mới.	Không vượt qua thử nghiệm thực tế lần đầu, hoặc bị từ chối ở lần đánh giá thứ hai trong bất kỳ giai đoạn nào của quy trình ra mắt sản phẩm.	Không vượt qua thử nghiệm thực tế lần thứ hai, hoặc bị từ chối từ 3 lần trở lên trong quy trình đánh giá sản phẩm. Bao gồm cả các thử nghiệm liên quan đến an toàn không đạt ngay từ lần đầu tiên.
SUPPLY CHAIN OPERATION	Nhà cung cấp có sự tăng trưởng kinh doanh với đối thủ cạnh tranh, nhưng vẫn đáp ứng tốt các đơn hàng SI-SS của Ashley.	Nhà cung cấp có sự tăng trưởng kinh doanh với đối thủ cạnh tranh, nhưng không đảm bảo được đơn hàng SI-SS của Ashley.	Nhà cung cấp có sự tăng trưởng kinh doanh với đối thủ cạnh tranh, nhưng không đảm bảo được đơn hàng SI của Ashley.
SUPPLY CHAIN OPERATION	Hiệu suất hàng thành phẩm (FG) trung bình 4 tuần ≥ 95% hoặc có quá nhiều đơn đặt hàng số lượng hàng bù (RP).	Hiệu suất hàng thành phẩm (FG) trung bình 4 tuần từ 85% đến 94% hoặc bị phạt hàng bù (RP) lần đầu.	Hiệu suất hàng thành phẩm (FG) trung bình 4 tuần dưới 85% hoặc bị phạt hàng bù (RP) liên tiếp 2 lần.
SUPPLY CHAIN OPERATION	Không linh hoạt trong việc điều chỉnh kế hoạch sản xuất.	Không chấp nhận đơn đặt hàng mới (GO).	Nhà cung cấp từ chối tiếp tục hợp tác kinh doanh hoặc không nhận đơn hàng mới. Nhà cung cấp gặp sự cố nghiêm trọng như cháy nổ, bạo loạn, xung đột nghiêm trọng hoặc vấn đề tài chính.