



QUY TRÌNH XỬ LÝ VẬT TƯ KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số : VF_SX_CL06
Đơn vị phát hành : Phòng Hệ thống Quản lý chất lượng/ ISO
Ngày phát hành : 06/03/2025
Phạm vi áp dụng : Khối Sản xuất, Khối Dịch vụ Hậu mãi Toàn cầu thuộc Công ty Cổ phần Sản xuất và Kinh doanh VinFast, Công ty Cổ phần Giải pháp Năng lượng Xanh VinEG, Công ty Cổ phần Giải pháp Năng lượng VinES.

I. MỤC TIÊU

Quy định này xác định các quy trình để xử lý vật tư không phù hợp phát hiện ra trong quá trình sản xuất, nhận hàng và bảo quản.

II. LƯU TRÌNH

Cấu trúc của quy trình:

- Các Quy trình được tổng hợp và nhóm lại thành 3 khối như sau:

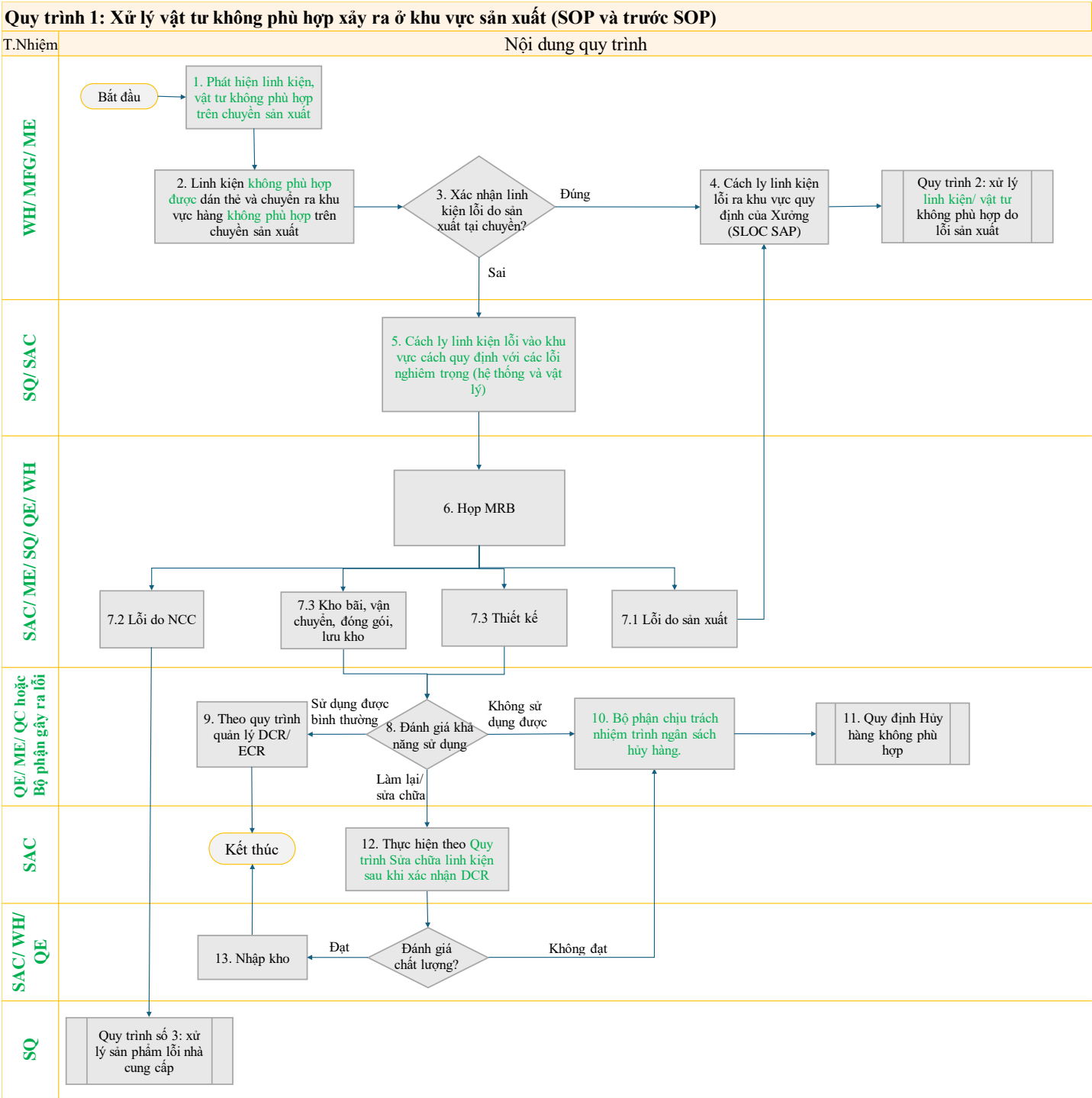
I. KHỐI SẢN XUẤT	Quy trình 1: Xử lý vật tư không phù hợp xảy ra ở khu vực sản xuất (SOP và trước SOP) ↳ Quy trình 2: Xử lý vật tư không phù hợp do lỗi sản xuất ↳ Quy trình 3: Xử lý vật tư không phù hợp do chất lượng nhà cung cấp Quy trình 4: Xử lý hàng lỗi liên quan tới kho, vận chuyển, đóng gói, thừa thiếu
II. KHỐI HẬU MÃI	Quy trình 5: Xử lý vật tư không phù hợp cho kho hậu mãi ↳ Quy trình 6: Xử lý lỗi liên quan đến chất lượng linh kiện, đóng gói
III. QUY TRÌNH CHUNG	Quy trình 7: Xử lý vật tư lỗi thời

Chú ý:

(1) - Số thứ tự của bước tương ứng với bước trên lưu đồ.

1. Quy trình 1: Xử lý vật tư không phù hợp xảy ra ở khu vực sản xuất (SOP và trước SOP)

1.1 Lưu đồ

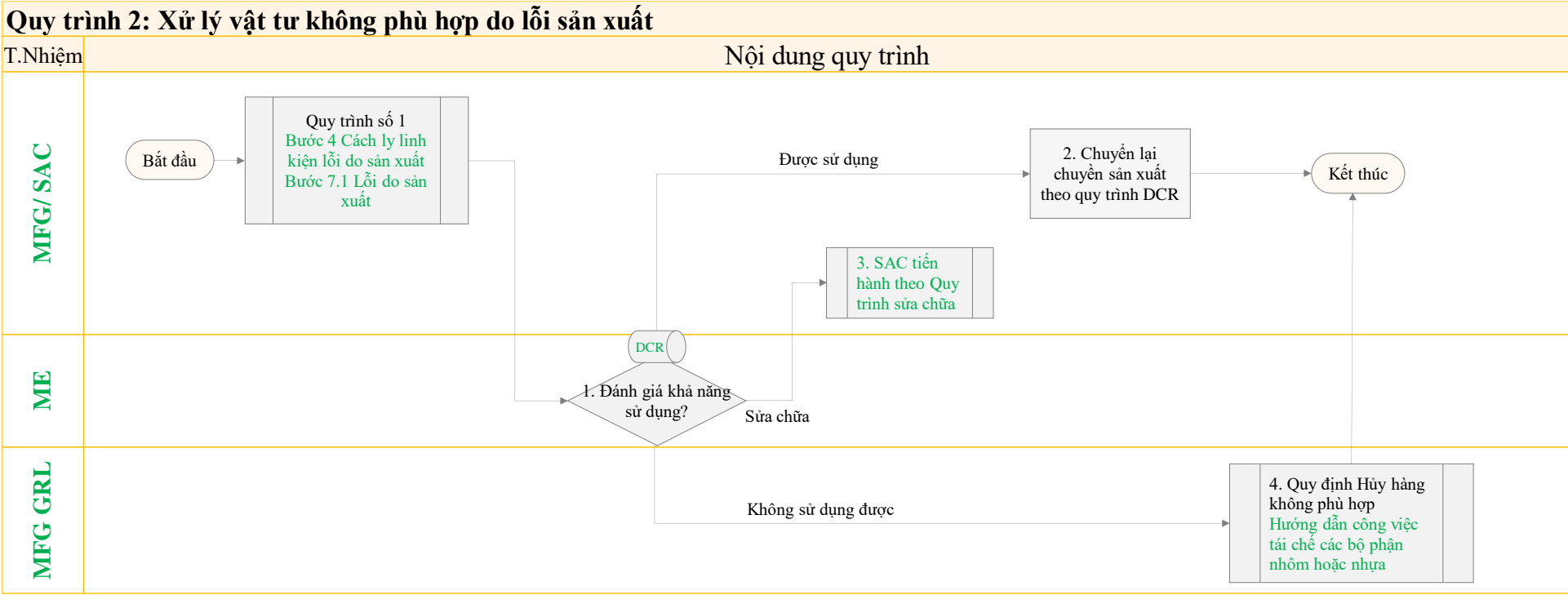


1.2 Mô tả quy trình

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
1	Phát hiện vật tư không phù hợp (1) MFG/MF Phát hiện vật tư không phù hợp tại khu vực sản xuất (kho, MF, chuyển, ...).	MFG/MF	N/A	N/A	N/A
2	Xác nhận linh kiện lỗi hoặc nghi ngờ lỗi (2) Bộ phận quản lý hàng ghi thông tin lỗi lên thẻ và chuyển ra khu vực MRB của Nhà máy.	Bộ phận quản lý hàng	SAP	48h từ khi phát sinh	N/A
3	(3) MFG liên hệ với ME để xác nhận. Trường hợp nghi ngờ lỗi linh kiện, ME liên hệ với SQ để cùng xác nhận và đưa ra PHƯƠNG ÁN.	MFG	N/A	N/A	N/A
4	(4) Nếu là lỗi của sản xuất: cách ly linh kiện lỗi (hệ thống và thực tế) và xử lý theo Quy trình 2. Đối với nhà máy GA, nhập thông tin lỗi vào biểu VF_SX_CL06.07.	MFG	SAP	Khi phát sinh	N/A
5	(5) Nếu nghi ngờ lỗi do linh kiện: SQ danh sách lô nghi ngờ gửi các bên liên quan. SAC Lên phương án và cách ly vật tư phù hợp tại tất cả các khu vực (kho, chuyển sản xuất, ...). Với các lỗi liên quan đến thiết kế, Kỹ sư Dự án Viện thiết kế phụ tạo danh sách và liên hệ với SAC.	SQ/ SAC	SAP	Khi phát sinh	N/A
	Bảo quản và nhận biết linh kiện vật tư không phù hợp Nếu nguyên nhân hoặc phương án xử lý chưa xác định, lô linh kiện lỗi phải được bảo quản phù hợp tránh nguy cơ phát sinh hỏng hóc thêm, lẫn hàng.	Kỹ sư Dự án	SAP	Khi phát sinh	N/A
		Bộ phận quản lý linh kiện	N/A	Ngay khi nhận linh kiện	N/A
6	Xác nhận nguyên nhân lỗi và Phương án xử lý trong cuộc họp MRB (6) SAC chủ trì cuộc họp MRB để phân định nguyên nhân lỗi, trách nhiệm và giải pháp để xử lý.	SAC	N/A	Hàng ngày	N/A
7.1	(7.1) Nếu các bên liên quan đánh giá là vật tư không phù hợp phát sinh do lỗi của sản xuất: bàn giao hàng (cả vật lý và SAP) về cho xưởng. Xử lý theo Quy trình 2.	MFG	SAP	Hàng ngày	N/A
7.2	a. (7.2) Nếu do lỗi NCC: xử lý linh kiện theo Quy trình 3.	SQ	N/A	Hàng ngày	N/A
7.3	b. (7.3) Nếu là lỗi thiết kế hoặc do vận chuyển, đóng gói, lưu kho tại Vinfast:				
8	- (8) QE Nhà máy xác nhận khả năng sử dụng.	QE	N/A	Khi phát sinh	N/A
9	- (9) Nếu có thể sử dụng: bộ phận gây ra lỗi xin phê duyệt theo quy trình quản lý DCR. Sau khi được phê duyệt, SAC chuyển lại vật tư về kho (hệ thống và thực tế).	Bộ phận gây ra lỗi	DCR	Khi phát sinh	N/A
10/11	- (10) Nếu không thể sử dụng: bộ phận gây ra lỗi xin phê duyệt kinh phí hủy. (11) Hủy hàng lỗi theo Quy định hủy hàng không phù hợp.	Bộ phận gây ra lỗi	N/A	Khi phát sinh	N/A
12	- (12) Nếu làm lại/ sửa chữa: WH chuyển vật tư đến kho của SAC (hệ thống và thực tế). Bộ phận gây ra lỗi xin phê duyệt DCR theo CNPQ. SAC tiến hành sửa chữa.	SAC	SAP	Khi phát sinh	N/A
13	(13) Sản phẩm tốt sau khi sửa chữa được chuyển lại cho kho (hệ thống và thực tế).	SAC	SAP	Khi phát sinh	N/A
10	(10) Bộ phận gây ra lỗi xin phê duyệt kinh phí hủy hàng. Cách ly và hủy hàng lỗi theo Quy định hủy hàng không phù hợp.	Bộ phận gây ra lỗi	SAP	Khi phát sinh	Biên bản hủy hàng

2 Quy trình 2: Xử lý vật tư không phù hợp do lỗi sản xuất, liên quan sản xuất

2.1 Lưu đồ

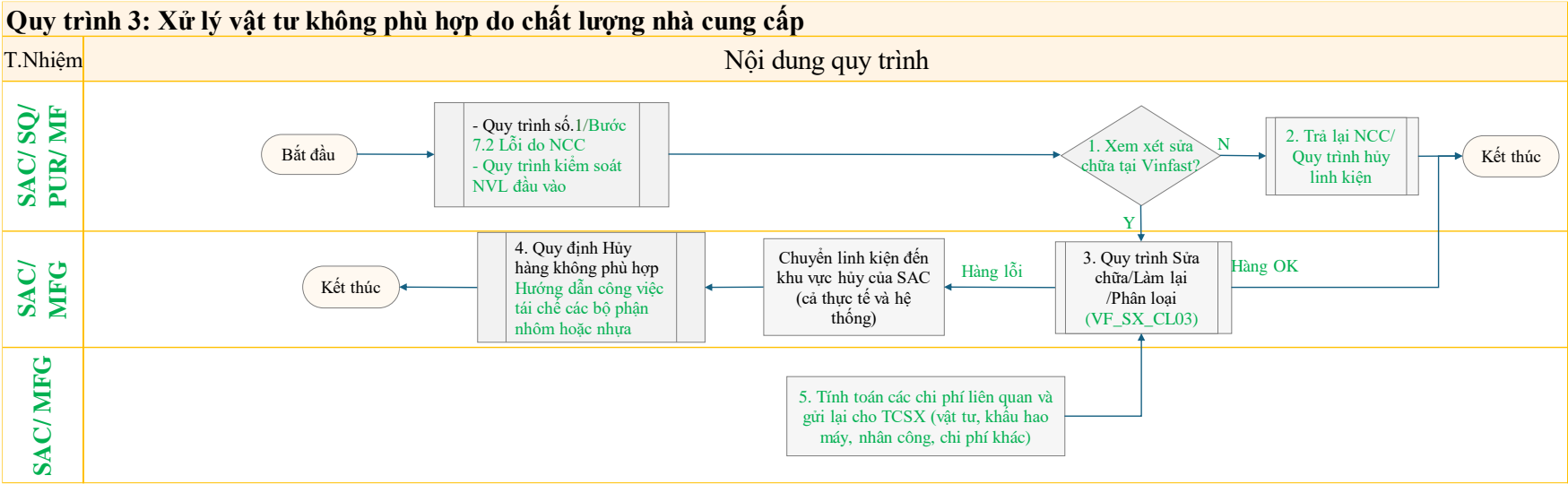


2.2 Mô tả quy trình

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
1	Đánh giá khả năng sử dụng (1) ME chịu trách nhiệm đánh giá khả năng sử dụng linh kiện/vật tư đó sau khi tham khảo đánh giá của các bộ phận khác (SQ/QE/Thiết kế) khi cần thiết.	ME	N/A	Theo từng sự vụ	N/A
2	a. (2) Nếu có thể chấp nhận sử dụng: MFG chuyển trả lại kho sản xuất theo quy trình DCR.	MFG	DCR	Theo từng sự vụ	N/A
3	b. (3) Nếu cần tiến hành làm lại, sửa chữa: ME tiến hành tạo DCR và xin phê duyệt của CBLĐ theo CNPQ Vận hành. SAC tiến hành sửa chữa theo Quy trình sửa chữa VF_SX_CL03.	ME	DCR	Theo từng sự vụ	N/A
4	c. (4) Nếu không thể sử dụng: MFG tiến hành đệ trình phê duyệt kinh phí hủy theo CNPQ Vận hành và tiến hành hủy hàng theo Quy định Hủy hàng không phù hợp. Trưởng nhóm sản xuất thực hiện theo Hướng dẫn công việc tái chế linh kiện nhôm và nhựa	MFG	SAP	Theo từng sự vụ	Báo cáo hủy hàng

3 Quy trình 3: Xử lý vật tư không phù hợp do chất lượng nhà cung cấp

3.1 Lưu đồ

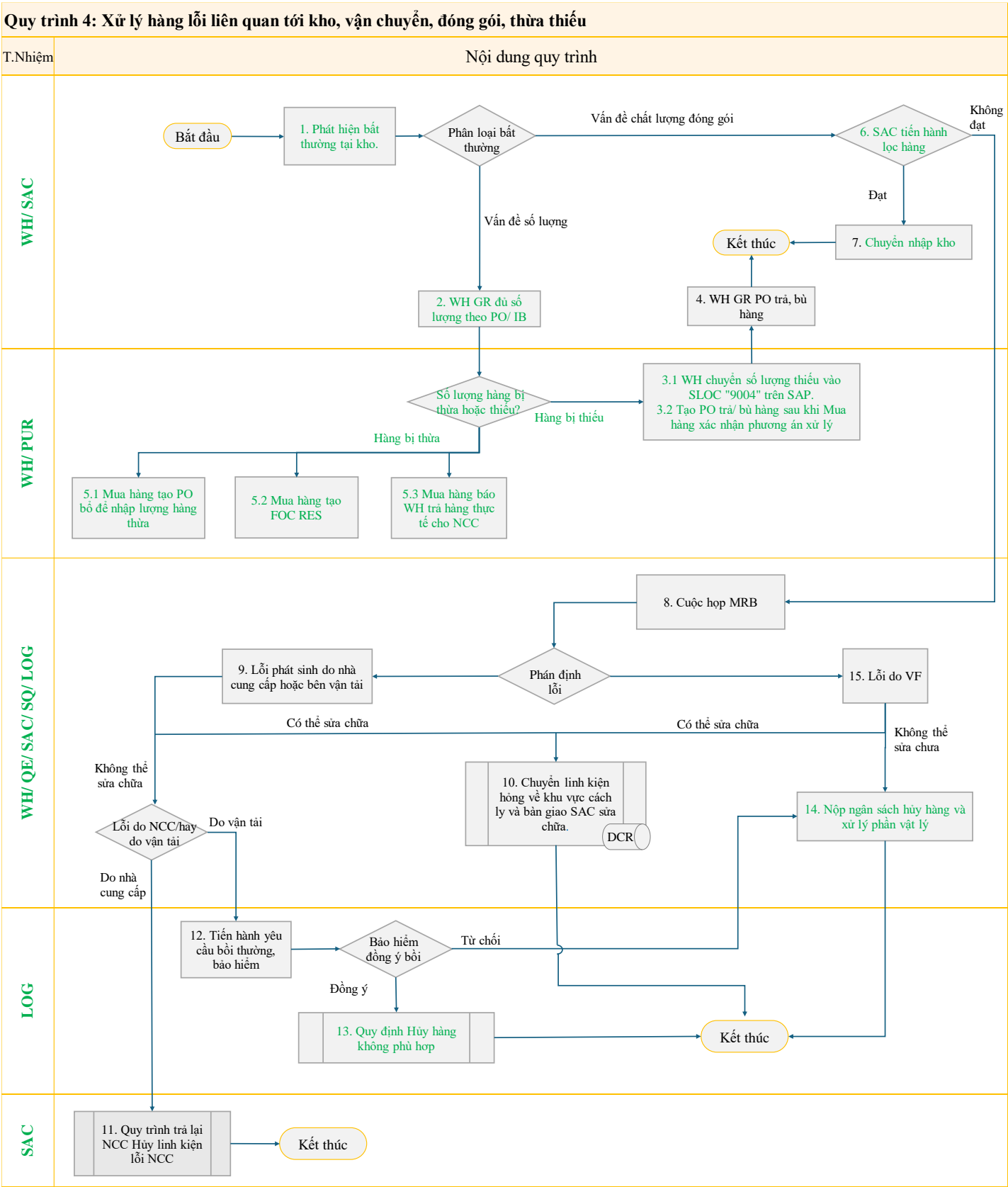


3.2 Mô tả quy trình

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
1	Các lỗi phát sinh trong quá trình kiểm tra vật liệu đầu vào: - Với vật tư có PPAP: IQC Nhà máy liên hệ với SQ để điều tra và xử lý vấn đề. - Với vật tư không có PPAP: Giám đốc Nhà máy chỉ định đại diện làm việc với Mua hàng để xử lý (lọc hàng, trả , ..) nếu lỗi là của NCC. (1) SQ đánh giá khả năng sửa chữa của linh kiện sau khi tham khảo ý kiến của các bộ phận liên quan.	IQC Nhà máy SQ	N/A N/A	Khi phát sinh Khi phát sinh	N/A N/A
2	Xử lý linh kiện lỗi - (2) Nếu không thể sử dụng: SQ làm việc với PUR/ NCC về chi phí bồi thường và trả lại/ hủy hàng theo quy trình liên quan. SAC chịu trách nhiệm tạo PO Return để trả hàng về cho NCC.	SQ	SAP	Khi có yêu cầu	N/A
3	- (3) Nếu có thể làm lại/ sửa chữa/ phân loại: SQ làm việc với PUR/ NCC về Phương án xử lý và chi phí phát sinh. MF/MFG Chuyển linh kiện đến khu vực của SAC (vật lý và hệ thống) để xử lý. Sản phẩm tốt sau khi xử lý: SAC chuyển lại cho kho (vật lý và hệ thống).	SQ/ SAC	SAP	Khi có yêu cầu	N/A
4	(4) Sản phẩm lỗi sau khi xử lý: SAC xử lý theo Quy định hủy hàng không phù hợp.	SAC	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
5	(5) Bộ phận xử lý tiến hành tính toán các chi phí liên quan theo VF_SX_CL06.06 và gửi lại cho FIN. Với những mẫu đã gửi về NCC điều tra, SQ xin trình hủy bằng ngân sách của VinFast nhưng không có hàng thực tế, với nguyên nhân lỗi từ bên gây ra lỗi.	SAC/ MFG SQ	N/A SAP	Theo từng sự vụ	N/A N/A

4 Quy trình 4: Xử lý hàng lỗi liên quan tới Kho, vận chuyển, đóng gói, thừa thiếu.

4.1 Lưu đồ

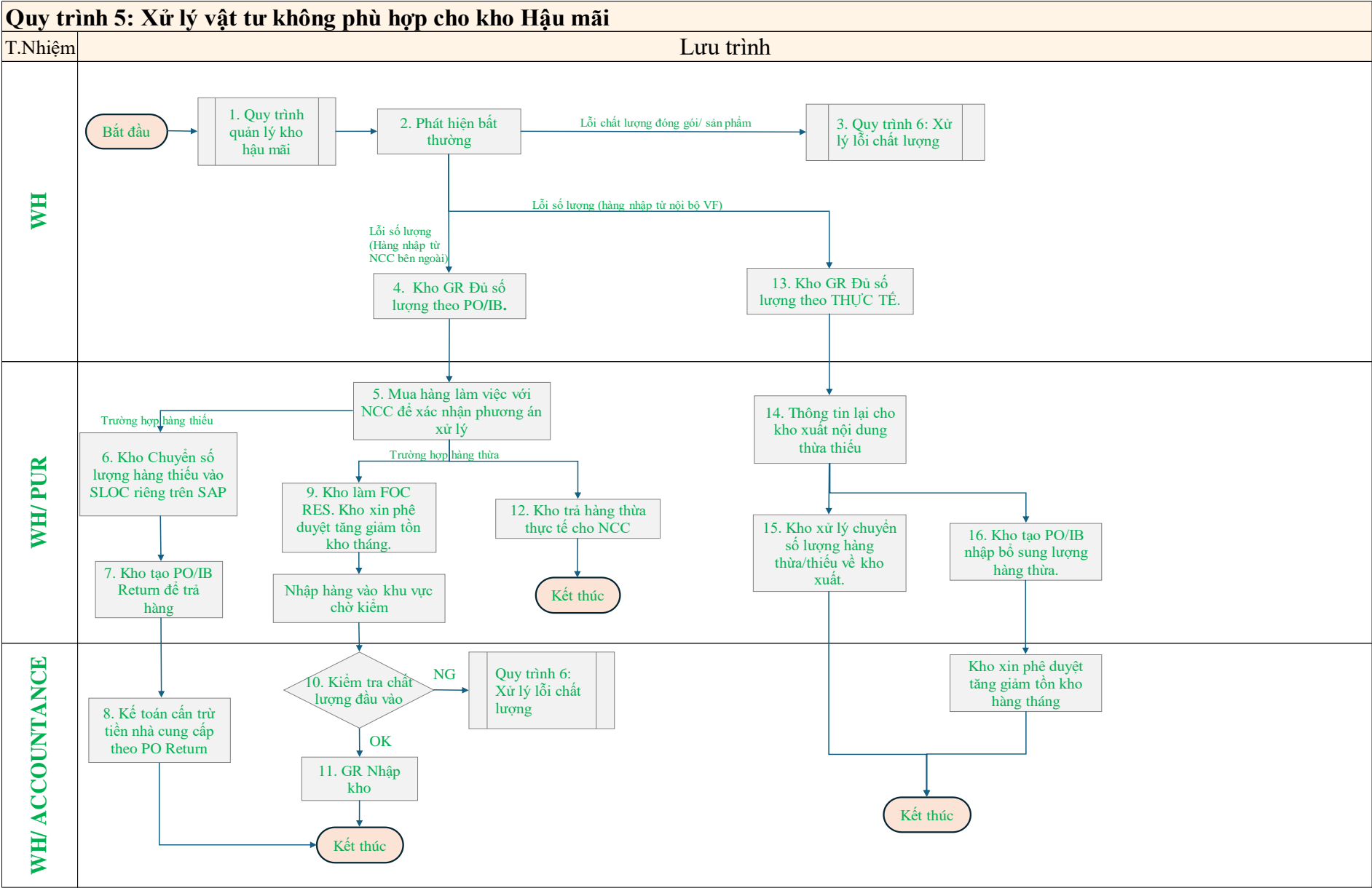


4.2 Mô tả quy trình

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
1	Phát hiện bất thường tại khu vực kho: - (1) Phát hiện vấn đề về số lượng, bao bì đóng gói, sai loại sản phẩm, Kho lập biên bản bất thường ghi nhận sự việc, có chữ kí của kho và các bên liên quan. - MF thông tin và chuyển vật tư lại cho kho nếu phát hiện vấn đề khi nhận hàng.	WH MF	N/A SAP	Ngay khi phát hiện	Biên bản bất thường
2 3.1 3.2 3.2/4 5.1 5.2 5.3	Xử lý sản phẩm không phù hợp liên quan đến số lượng (thừa/ thiếu): ▪ WH thông báo cho PUR. PUR xác nhận với NCC về phương án xử lý. ▪ (2) Dựa trên tình hình thực tế, Kho tiến hành GR theo số lượng của PO/ IB. - Trường hợp hàng bị thiếu, sai loại sản phẩm: (3.1) WH Chuyển lượng hàng thiếu vào SLOC “9004” trên SAP. PUR làm việc với NCC và báo cho WH về phương án xử lý qua email. - (3.2) Nếu trả hàng về NCC: WH tạo PO Return sau khi xác nhận với PUR. - (3.2) Nếu cần bù hàng: WH tạo PO Return. PUR tạo PO replacement để bù hàng. (4) WH liên hệ với LOG/ PUR để nhận hàng bù. ▪ Trường hợp hàng thừa: Hàng phải được bảo quản một cách phù hợp, tránh phát sinh lỗi. - (5.1) Phương án 1: PUR tạo PO bổ sung để mua lượng hàng thừa sau khi có phê duyệt. - (5.2) Phương án 2: PUR tạo FOC RES nếu nhà cung cấp đồng ý cấp miễn phí. - (5.3) Phương án 3: PUR báo WH về kế hoạch trả hàng cho NCC.	PUR WH PUR WH PUR/WH PUR PUR PUR	N/A SAP SAP SAP N/A SAP SAP SAP	Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi có PD Khi có xác nhận	N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A
6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 10 14	Xử lý sản phẩm không phù hợp liên quan đến chất lượng đóng gói/ sản phẩm: Kho dán tem phân biệt và cách ly hàng không phù hợp. ▪ (6) SAC tiến hành sàng lọc sau khi DCR có phê duyệt. QE Nhà máy cung cấp tiêu chuẩn phán định sau khi xác nhận với các bộ phận liên quan. (7) Với hàng tốt: SAC đóng gói phù hợp và chuyển cho Kho. Với hàng lỗi: SAC cách ly và dán nhãn phân biệt. ▪ (8) WH họp cùng các bên liên quan (Vận tải, LOG, PUR, ...) để xác định nguyên nhân lỗi và phân định trách nhiệm xử lý. - (9) Nếu lỗi do NCC: PUR làm việc với NCC sau khi có phán định từ SQ. Nếu lỗi do vận tải: LOG làm việc với bên vận tải về phương án xử lý. - (10) Nếu có thể sửa chữa: PUR/LOG xác nhận với NCC để sửa chữa tại Vinfast nếu có cần. WH Chuyển hàng lỗi cho SAC (hệ thống và vật lý) sau khi DCR được phê duyệt. - (11) Nếu không thể sửa chữa hoặc NCC không đồng ý: PUR xử lý theo Quy trình Trả hàng hoặc Quy trình hủy hàng lỗi. - (12) Nếu lỗi do Vận tải: LOG tiến hành khiếu nại và yêu cầu bồi thường. - (13) LOG Nhà máy hủy hàng theo Quy trình hủy nếu yêu cầu bồi thường được chấp thuận. - (14) LOG trình kinh phí hủy nếu yêu cầu bồi thường bị từ chối. - (15) Nếu lỗi do Vinfast (thiết kế, vận chuyển, ...): Bộ phận gây ra lỗi xem xét khả năng sử dụng và tạo DCR để sửa chữa. (10) WH Chuyển hàng cho SAC sau khi DCR được phê duyệt. - (14) Nếu không thể sửa chữa: WH xin ngân sách hủy hàng theo CNPQ.	WH WH/ SAC QE SAC SAC WH PUR LOG PUR/ LOG PUR LOG LOG LOG Bộ phận gây ra lỗi WH	N/A DCR N/A N/A N/A N/A N/A N/A DCR N/A N/A N/A N/A DCR N/A	Khi phát sinh Khi phát sinh Khi có yêu cầu Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh Khi phát sinh	N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A Biên bản hủy hàng N/A Biên bản hủy hàng N/A N/A

5 Quy trình 5: Xử lý vật tư không phù hợp cho kho Hậu mãi

5.1 Lưu đồ

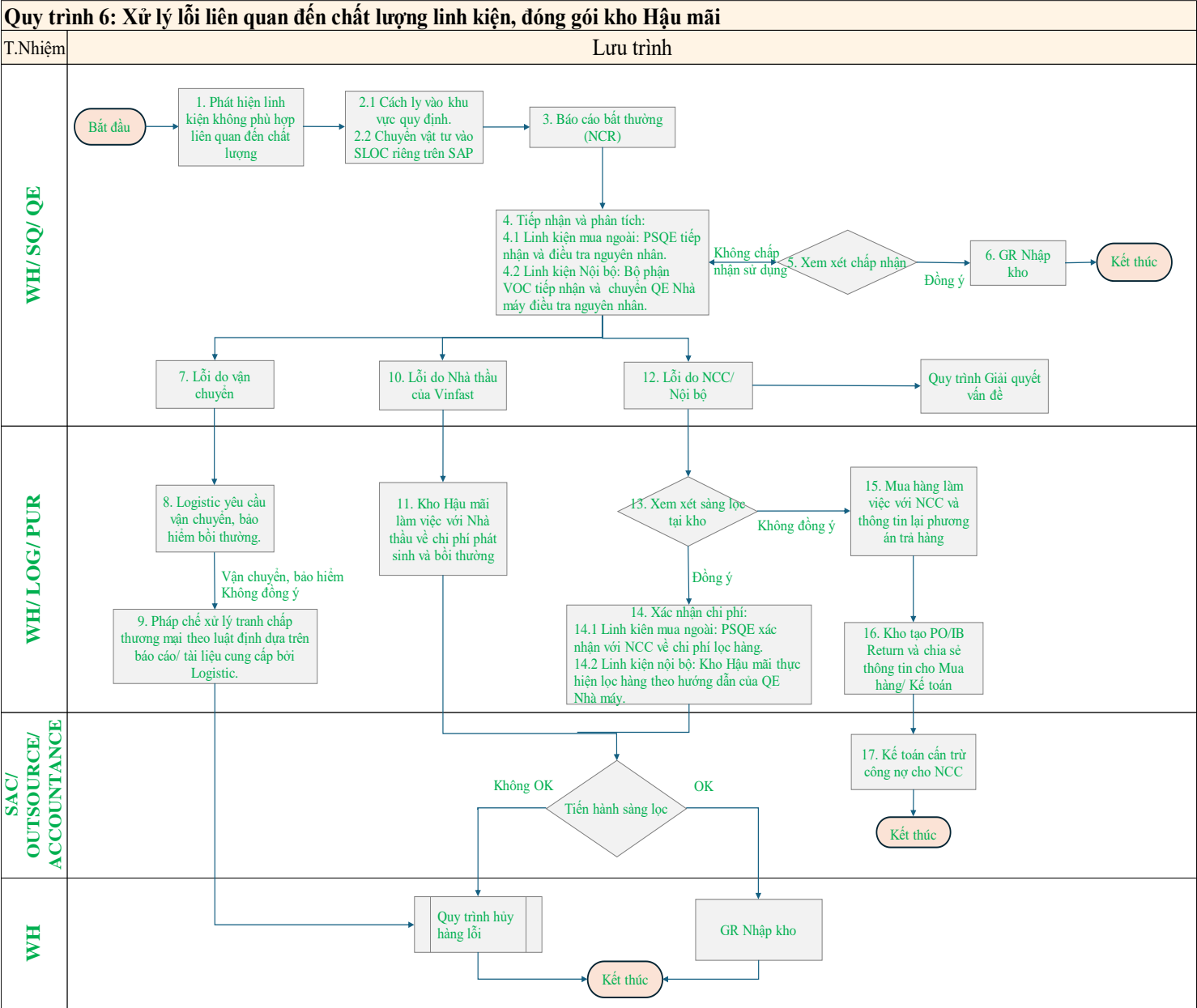


5.2 Mô tả quy trình

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
1	Quy trình nhập kho: (1) Kho nhập hàng theo quy trình VF_LOG03.2 - Quy trình Quản lý kho Hậu Mãi.	WH	N/A	Khi có hàng nhập kho	Báo cáo bất thường
2	(2) Nếu phát hiện vật tư, linh kiện không phù hợp, Kho lập báo cáo bất thường và chia sẻ cho các bên liên quan. Nếu kho nhận không phản hồi cho kho xuất trong vòng 8 tiếng kể từ lúc phát sinh vấn đề thì kho nhận phải chịu trách nhiệm xử lý.	WH	N/A	Trong vòng 8h	N/A
3	(3) Với các lỗi đóng gói, sai thông tin tem mác/ sản phẩm: kho xử lý theo Quy trình 6.	WH	SAP	Khi phát sinh	N/A
4	Xử lý bất thường về số lượng (thừa, thiếu) liên quan đến hàng nhập từ NCC (4) Khi có hàng thừa thiếu, kho nhập đủ số lượng theo PO/IB.	WH	SAP	Khi phát sinh	N/A
5	(5) Kho thông tin cho PUR để làm việc với NCC về phương án xử lý và các chi phí liên quan.	PUR	N/A	Sau khi nhận được thông tin	N/A
6	a. Trường hợp hàng thiếu số lượng: - (6) Kho chuyển số lượng hàng thiếu vào SLOC riêng trên SAP.	WH	SAP	Khi phát sinh	N/A
7	- (7) Kho tạo PO/IB Return để trả hàng sau khi có xác nhận của PUR.	WH	SAP	Khi có yêu cầu	N/A
8	- (8) Kho chia sẻ thông tin PO cho PUR và Kế toán để cản trừ tiền NCC.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
9	b. Trường hợp hàng thừa: - Phương án 1: Nhà cung cấp đồng ý cấp hàng miễn phí.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
10/ 11	(9) Kho tạo FOC RES để nhập hàng và xin tăng giảm tồn kho tháng.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
12	(10) Kho tiến hành kiểm tra và (11) nhập kho theo quy trình thông thường.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
	- Phương án 2: (12) Kho liên hệ với Logistic và Mua hàng để trả lại hàng cho nhà cung cấp.	PUR	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
13	Xử lý vấn đề về số lượng của hàng nhập từ Kho Đóng gói của Nhà máy đến Kho Hậu mãi, (13) Khi phát hiện, kho nhập đủ số lượng theo THỰC TẾ.	WH	SAP	Khi phát sinh	N/A
14	(14) Kho Hậu mãi thông tin cho kho xuất về vấn đề thừa thiếu và xác nhận phương án xử lý.	WH	N/A	Khi phát sinh	N/A
15	- (15) Phương án 1: Kho chuyển hệ thống lượng thừa/ thiếu về kho xuất hàng trên SAP.	WH	SAP	Khi có yêu cầu	N/A
16	- (16) Phương án 2: Kho tạo PO/IB nhập hàng thừa và xin phê duyệt tăng giảm tồn kho.	WH	SAP	Khi có yêu cầu	N/A

6. Quy trình 6: Xử lý lỗi liên quan đến chất lượng linh kiện, đóng gói kho Hậu mãi

6.1 Lưu đồ



6.2 Mô tả quy trình

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
1	Phát hiện và cách ly hàng không phù hợp				
2	(1) Kho tiến hành kiểm tra đầu vào theo Hướng dẫn VF_LOG03.2.	WH	N/A	Khi phát sinh	N/A
3	(2) Nếu phát hiện hàng lỗi, kho cách ly và gắn tem phân biệt. Kho nhận hàng trên hệ thống SAP và chuyển vào SLOC riêng để quản lý.	WH	N/A	Khi phát sinh	N/A
	(3) Kho làm báo cáo bất thường và gửi lại cho bộ phận liên quan: - Với linh kiện mua từ NCC: PSQE tiếp nhận thông tin. - Với linh kiện sản xuất bởi VinFast: Bộ phận VOC tiếp nhận thông tin.	WH	N/A	Khi phát sinh	Báo cáo bất thường
4.1	Xem xét chấp nhận sử dụng - (4.1) Với lỗi của NCC: PSQE nhận thông tin, điều ra nguyên nhân và đưa ra giải pháp.	PSQE	N/A	N/A	N/A
4.2	- (4.2) Với lỗi của Vinfast: VOC nhận thông tin. QE Nhà máy điều ra và đưa ra giải pháp.	VOC	N/A	N/A	N/A
5	(5) Với lỗi của NCC: PSQE xác nhận khả năng sử dụng theo thông tin từ WH. Với lỗi của Vinfast: QE Nhà máy xác nhận khả năng sử dụng với VOC và WH.	PSQE	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
6	(6) Nếu linh kiện có thể sử dụng, Nhân viên kho xin ý kiến chỉ đạo của CBLĐ và nhập kho sau khi được phê duyệt.	QE	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
		WH	N/A	Sau khi có xác nhận	N/A
7/8	Xử lý lỗi chất lượng Khi linh kiện không thể sử dụng, WH theo dõi vấn đề đến khi đóng. WH điều tra và xác nhận lỗi có do Vận chuyển hoặc nhà Thầu của Vinfast gây ra hay không. Nếu lỗi không do Vận chuyển hoặc Nhà thầu phụ, WH thực hiện tiếp theo bước 12.	WH	N/A	Khi phát hiện	N/A
9	a. (7) Trường hợp 1: Lỗi do Vận tải. (8) Sau khi nhận được thông tin, LOG yêu cầu NCC Vận tải/ Bảo hiểm bồi thường. (9) Nếu Vận tải hoặc Bảo hiểm từ chối khi đã có đầy đủ bằng chứng, LOG cung cấp thông tin cho Pháp chế để xử lý theo luật định.	WH	N/A	5 ngày sau khi nhận thông tin	N/A
10/ 11	b. (10) Trường hợp 2: Lỗi do nhà thầu phụ của Vinfast. (11) WH làm việc với Nhà thầu về các chi phí phát sinh và bồi thường.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
12/ 13	c. (12) Trường hợp 3: Lỗi do NCC bên ngoài hoặc do kho nội bộ Vinfast. (13) WH xem xét khả năng lọc hàng tại kho.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
14	(14) Nếu cho phép lọc tại kho:				
14.1	(14.1) Với lỗi NCC: PSQE làm việc với các bên liên quan và phản hồi cho WH về phương pháp/ chi phí lọc hàng.	PSQE	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
14.2	(14.2) Với lỗi do VinFast: WH lọc hàng theo hướng dẫn từ VOC.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
14.3	(14.3) Nếu linh kiện không thể sửa chữa sau khi lọc: Bộ phận quản lý vật tư tiến hành hủy theo Quy định Hủy sản phẩm không phù hợp.	Bộ phận quản lý	SAP	Khi có yêu cầu	N/A
	- Chi phí hủy hàng: + Với lỗi của VinFast: Bộ phận gây ra lỗi xin phê duyệt kinh phí hủy. + Với lỗi của NCC, Nhà thầu, Vận chuyển: Kế toán cần trừ công nợ trước khi hủy hàng.	Bộ phận gây ra lỗi	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
15	(15) Nếu không thể lọc hàng tại kho:	Kế toán	N/A	Khi có yêu cầu	N/A

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
16	- WH làm việc với PSQE về phương án xử lý hàng mua từ NCC.	PSQE	N/A	Khi phát sinh	N/A
17	- WH làm việc với kho xuất để trả hàng nếu vật tư nhập từ Vinfast hoặc kho thuê ngoài.	WH	N/A	Khi phát sinh	N/A
	(16) WH tạo PO return và chia sẻ thông tin cho Mua hàng và Kế toán.	WH	N/A	Khi có yêu cầu	N/A
	(17) Kế toán dựa trên email để cản trừ công nợ cho NCC.	Kế toán	N/A	Khi có yêu cầu	N/A

7. Quy trình 7: Xử lý vật tư lỗi thời

7.1. Mô tả quy trình

Bước	Mô tả	Người thực hiện	Hệ thống	Tần suất thực hiện	Tài liệu
1	Danh mục hàng lỗi thời: <ul style="list-style-type: none"> - Linh kiện/ vật tư tồn kho dài hạn (trên 52 tuần). - Linh kiện/vật tư (mua từ Nhà cung cấp) đã hết hạn trên SAP. - Linh kiện/ vật tư lỗi thời do thay đổi thiết kế trong giai đoạn trước SOP, SOP và EOP. - Vật tư quá hạn sử dụng do lưu kho, thay đổi kế hoạch sản xuất, ... - Linh kiện ngoài SBOM, do thay đổi kế hoạch phân phối thị trường, ... Kho Nhà máy/ Kho Hậu mãi chủ động rà soát, kiểm tra tồn kho đối chiếu với thông tin các bộ phận liên quan để phát hiện các vấn đề.	WH	N/A	Theo phương án kiểm soát kho	N/A
2	Cách ly vật tư/ Linh kiện: <ul style="list-style-type: none"> + WH Chuyển vật tư lỗi thời vào SLOC riêng hoặc chuyển trạng thái trên SAP. + WH Cách ly vật tư thực tế vào khu vực quy định trong kho. 	WH WH	SAP N/A	Khi có yêu cầu Khi có yêu cầu	N/A N/A
3	Kho tổng hợp danh sách, thông tin và chia sẻ lại cho các phòng ban liên quan. Kỹ sư Dự án đánh giá khả năng sử dụng của vật tư và cập nhật MBOM nếu có thể sử dụng.	WH Kỹ sư dự án	N/A TC/MES/SAP	Khi có yêu cầu Theo từng sự vụ	N/A N/A
4	Cuộc họp MRB: <ul style="list-style-type: none"> - Nếu Kỹ sư Dự án đánh giá là không thể sử dụng, các phòng ban liên quan đánh giá nguyên nhân gây ra lỗi thời và đưa ra phương án xử lý (làm lại, sửa chữa, hủy) theo bước 6 của Quy trình 1. Bổ sung cho các phương án giải quyết ở Quy trình 1: <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp bán thanh lý: WH gửi thông tin cho LOG MFG Toàn cầu và xin phê duyệt của CBQL ngân sách. LOG MFG Toàn cầu tổng hợp, gửi TCSX thẩm định và xin phê duyệt theo CNPQ. * Với khối Hậu mãi: <ul style="list-style-type: none"> - WH tiến hành họp với bộ phận PUR và tham vấn các bên liên quan (Kế hoạch sản xuất, thiết kế, Chất lượng Hậu mãi, ...) nếu cần để phân định trách nhiệm và Phương án xử lý. 	SAC WH WH	N/A N/A N/A	Khi có yêu cầu Khi có yêu cầu Khi có yêu cầu	N/A N/A N/A

Soạn thảo: Phòng Hệ thống quản lý chất lượng
Thẩm định: Giám đốc chất lượng linh kiện cấp toàn cầu, Giám đốc khối bảo đảm chất lượng
Phê duyệt: Giám đốc chất lượng sản xuất toàn cầu

PHỤ LỤC I: LỊCH SỬ SỬA ĐỔI

Phiên bản	Tình trạng	Ngày hiệu lực	Người kiểm soát	Người phê duyệt	Nội dung thay đổi hoặc bình luận
1.0	Đã phê duyệt	19/08/2020	Phạm Hải Minh Nguyễn Phi Hùng	Shaun William Calvert Vũ Văn Nhích Nguyễn Kim Ngân Nguyễn Hồng Hạnh	Ban hành lần đầu
2.0	Đã phê duyệt	19/11/2020	Nguyễn Phi Hùng	Vũ Văn Nhích	Sửa mã tài liệu và template
3.0	Đã phê duyệt	17/08/2021	Vũ Tiến Anh	Vũ Văn Nhích	Sửa mục 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5
4.0	Đã phê duyệt	09/10/2023	Nguyễn Thế Vinh Đỗ Tiến Đạt	Vũ Văn Nhích	Sửa đổi biểu mẫu, thêm quy trình xử lý hàng nội bộ giữa các xưởng, duyệt Po return, hợp MRB tại xưởng hàng ngày để xử lý hàng không phù hợp
5.0	Đã phê duyệt	06/06/2024	Nguyễn Thế Vinh Đỗ Tiến Đạt	Vũ Văn Nhích	Cập nhật PIC, thay đổi MC bằng Mua hàng theo thay đổi cơ cấu tổ chức, cập nhật thêm phụ lục 02. Thay đổi ID của quy trình. Làm ngắn gọn lại quy trình thành các quy trình chính và các hướng dẫn hỗ trợ (bảng phụ lục 3)
6.0	Đã phê duyệt	05/03/2025	Đặng Quang Anh	Vũ Văn Nhích	Tái cấu trúc lại quy trình Thêm quy trình cho khối Hậu mãi Tích hợp Quy trình xử lý lỗi thiết kế vào Quy trình 1 Thêm yêu cầu của TCSX Thêm trách nhiệm của WH trong việc tạo PO Return

PHỤ LỤC II: DANH SÁCH TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM

Chú ý: Trong trường hợp có xung đột giữa Quy trình và Hướng dẫn đính kèm, tiêu chuẩn để thực hiện sẽ dựa trên nội dung Quy trình.

STT	Mã tài liệu	Tên tài liệu
1	VF_SX_CL06.01	Biên bản bất thường
2	VF_SX_CL06.02	Hướng dẫn xử lý hàng lỗi liên quan đến raw material (coil, blank...)
3	VF_SX_CL06.03	Hướng dẫn xử lý mã cụm liên quan đến chất lượng nhà cung cấp
4	VF_SX_CL06.04	Hướng dẫn xử lý hàng in-house không sử dụng
5	VF_SX_CL06.05	Hướng dẫn xử lý trả lại hàng cho nhà cung cấp, hủy hàng với những linh kiện có PPAP
6	VF_SX_CL06.06	Hướng dẫn tính toán chi phí làm lại/ sửa chữa vật tư do lỗi NCC
7	VF_SX_CL06.07	Phiếu xử lý linh kiện không phù hợp

PHỤ LỤC III: TÀI LIỆU LIÊN QUAN, THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT, BẢNG PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Định nghĩa:

- Linh kiện/ vật tư không phù hợp: là các linh kiện/ vật tư không đáp ứng được một hoặc nhiều tiêu chí đã được hoạch định hoặc có các đặc điểm bất thường cần xác nhận.
- Một số trường hợp vật tư được coi là không phù hợp như:
- a. Linh kiện/ vật tư bị rơi, dính nước, ẩm.
 - b. Bất thường về ngoại quan nằm ngoài tiêu chuẩn, kích thước, đóng gói, tem nhãn nhận diện.
 - c. Vật tư vượt quá thời hạn bảo quản. Tồn kho dài hạn (vượt quá 52 tuần).
 - d. Linh kiện/ vật tư không đáp ứng tiêu chí về độ tin cậy, chất độc hại.
 - e. Không đáp ứng được yêu cầu truy xuất nguồn gốc (nếu được quy hoạch là phải đáp ứng).
 - f. Không đáp ứng các yêu cầu về luật định.
 - g. Sai lệch về số lượng so với yêu cầu.
 - h. Sản phẩm/ Linh kiện lỗi nhận về từ Kho Hậu mãi, Xưởng dịch vụ.

2. Các từ viết tắt

VF/VinFast: Công ty Cổ phần Sản xuất và Kinh doanh VinFast	MRB: Hội đồng đánh giá vật liệu - một hội đồng đa chức năng được thành lập để xem xét và xử lý vật tư không phù hợp khi nguyên nhân hoặc giải pháp chưa được rõ ràng.
AFS: Khối dịch vụ Hậu mãi	N/A: Không áp dụng
BOM: Danh mục vật liệu	PE: Kỹ sư sản xuất
DCR: Yêu cầu thay đổi	PO Replacement: PO Bù hàng
DOA: Cẩm nang Phân quyền (CNPQ)	PO Return: PO Trả hàng
ECR: Yêu cầu thay đổi kỹ thuật	PPAP: Quy trình phê duyệt bộ phận sản xuất
EHS: Môi trường - Sức khỏe - An toàn	PSQE: Kỹ sư chất lượng nhà cung cấp nhà máy
ENG: Kỹ thuật	PT: Nguyên mẫu
FIN: Tài chính sản xuất	PTO: Thử nghiệm sản xuất
GI: Trả linh kiện trên SAP	PUR: Phòng mua hàng
GR: Nhận hàng tốt trong kho SAP	QE Nhà máy: Kỹ thuật chất lượng Nhà máy QE Trung tâm: Kỹ thuật chất lượng Khối chất lượng
GRL: Trưởng nhóm	Reservation (RES): yêu cầu chuyển hàng.
KHCU: Phòng Kế hoạch Sản xuất – Mua sắm	SAC: Trung tâm hành động của nhà cung cấp
LOG SX/ MFG: Logistic sản xuất	SAP: Hệ thống SAP của VinFast
LOG: Phòng Logistic	SOP: Bắt đầu sản xuất
MBOM: Bảng kê vật liệu sản xuất	SQ: Chất lượng nhà cung cấp
ME: Kỹ sư sản xuất	NCC: Nhà cung cấp
MF: Dòng chảy vật liệu	WH: Kho hàng
MFG: Sản xuất (Bộ phận sản xuất)	Kỹ sư Dự án: Kỹ sư quản lý dự án thuộc Khối Phát triển xe
VOC: Bộ phận Chất lượng khách hàng	

3. Tài liệu liên quan

STT	Mã tài liệu	Tên tài liệu
1	VF_CAT_CL06	Hướng dẫn xử lý vật tư không phù hợp trong xưởng đúc nhôm
2	VF_PI_HĐSX03	Quy định về sử dụng nhựa tái chế tại xưởng ép nhựa

4. Trách nhiệm của các bên liên quan

A. Chất lượng nhà cung cấp

- Chịu trách nhiệm chính trong việc xử lý các vấn đề liên quan đến chất lượng linh kiện.
- Điều phối, thúc đẩy các bộ phận liên quan giải quyết các vấn đề chất lượng linh kiện đến khi đóng.

- Đưa ra đánh giá về khả năng sử dụng của linh kiện không phù hợp FSS sau khi tham vấn ý kiến của các bên với các vấn đề liên quan đến chất lượng của linh kiện.
- Làm việc với nhà cung cấp để xác định việc loại bỏ vật tư và truyền đạt thông tin này cho các bên bị ảnh hưởng như SAC, Sản xuất và Kho / Hậu cần...

B. Trung tâm đối ứng chất lượng nhà cung cấp (SAC)

- Duy trì danh sách các vật tư HOLD do các vấn đề liên quan đến nhà cung cấp có PPAP
- Chịu trách nhiệm theo yêu cầu của SQ và yêu cầu kho hold hàng lỗi linh kiện
- Bố trí nguồn lực để lọc các hàng nghi lỗi vận chuyển, lưu kho, hàng hết hạn bảo hành sau khi có tiêu chuẩn lọc hàng của bộ phận liên quan/và QE, thực hiện lọc hàng qua DCO nếu có sai lệch so với bản vẽ, bẹp méo, đổ vỡ thùng...
- Cung cấp và quản lý các biện pháp ngăn chặn đối với các vấn đề chất lượng của nhà cung cấp như phân loại / sửa chữa.

Đối với nhà máy VINES Hà Tĩnh, các hoạt động xử lý linh kiện không phù hợp (thực tế và hệ thống) của SAC sẽ do bộ phận IQC của nhà máy thực hiện sau khi có xác nhận của SQ.

C. Điều phối vận tải của VF thuộc khối Logistics:

- Chịu trách nhiệm làm việc với các bên vận chuyển để xử lý các linh kiện vỡ, hư hại linh kiện có thể xảy ra trong quá trình vận chuyển.
- Xử lý các trường hợp thiếu hàng do lỗi của quá trình vận chuyển.

D. Kho hàng nhà máy/ Kho Hậu mãi

- Báo cáo đầy đủ, kịp thời các trường hợp nhận hàng bất thường (thiếu, lỗi, hư hỏng, gãy vỡ) phát hiện trong quá trình nhận hàng.
- Cách ly hàng nghi ngờ có tồn SAP trong kho theo yêu cầu của SQ/SAC.
- Chịu trách nhiệm xử lý các vật tư không phù hợp (có tồn SAP) do vận chuyển, xếp dỡ (trong quá trình vận chuyển và kho bãi) và lưu kho
- Phối hợp cùng SQ/SAC để cấp hàng kịp thời cho việc lọc, sửa, cập nhật phần mềm.
- Tổng hợp và báo cáo (xin trình hủy) các mặt hàng lỗi thời, quá hạn bảo hành, gãy vỡ do vận chuyển với các hàng có tồn SAP....
- Các bộ phận liên quan: SQ, QE, Thiết kế, Mua hàng...: phối hợp cung cấp bằng chứng cho kho đảm bảo phân loại đúng mặt hàng lỗi thời, quá hạn bảo hành, sai quy cách...
- Chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề phát sinh do điều kiện lưu kho không đúng, không tuân thủ theo thông số kỹ thuật hoặc khuyến cáo của Nhà cung cấp.
- Chịu trách nhiệm xử lý linh kiện gặp vấn đề chất lượng do tồn kho lâu (hết thời hạn sử dụng, hết hạn bảo hành của nhà cung cấp).
- Chịu trách nhiệm quản lý các linh kiện lỗi thời do ECR/ECN.
- Chịu trách nhiệm GR hàng bù theo PO bù hàng.
- Chịu trách nhiệm tạo PO trả hàng và GR hàng lỗi theo PO.
- Chịu trách nhiệm chính trong việc kiểm soát các lỗi liên quan đến đóng gói, số lượng thừa thiếu, vận chuyển.

E. Kỹ thuật chất lượng (QE)

- Tham gia họp MRB để đánh giá các vật tư không phù hợp và tìm phương án giải quyết (hủy, sửa...) cùng các phòng ban liên quan.
- Xem xét và thẩm định quy trình sửa chữa đề xuất bởi các bên liên quan và phê duyệt quy trình sửa chữa linh kiện không phù hợp được đưa lên bởi các bên liên quan (thiết kế, sản xuất, SQ, SAC, kho...).
- Có trách nhiệm phân định trách nhiệm của các bên liên quan trong sản xuất đã khẳng định được không phải lỗi của sản xuất.
- Có trách nhiệm cung cấp tiêu chuẩn kiểm tra và xác nhận cần sửa chữa đối với hàng trong quá trình lưu kho, tồn kho lâu ngày, vận chuyển, hết hạn sử dụng, hết hạn bảo hành.

F. Mua hàng

- Làm việc với nhà cung cấp trong trường hợp nhà cung cấp giao thiếu hàng so với đơn hàng
- Làm việc với nhà cung cấp đối với các lỗi linh kiện không có PPAP (COIL, BLN, vật tư tiêu hao, hạt nhựa, không nằm trong EBOM, hàng spotbuy...).
- Làm FOC RES với hàng thừa khi có xác nhận từ nhà cung cấp.
- Tạo và theo dõi PO bù hàng cho đến khi hàng về nhà máy.
- Chịu trách nhiệm thiết lập MRP và gọi hàng đáp ứng kế hoạch sản xuất, và thực hiện các hành động điều chỉnh khẩn cấp kế hoạch gọi hàng khi có lô hàng không phù hợp và bị cách ly trên hệ thống SAP.
- Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp thương mại với nhà cung cấp.

G. Sản xuất

- Cách ly vật tư không phù hợp xảy ra trong xưởng sản xuất (dây chuyền, MF, kho...)
- Với tất cả các hàng không có PPAP, nhà máy có trách nhiệm làm việc với bên mua hàng để xử lý đến khi đóng vấn đề (hủy, trả hàng...)
- Với hàng có PPAP, xử lý các vật tư không phù hợp do quy trình sản xuất gây ra:
 - Các vấn đề liên quan đến quá trình vận chuyển hàng từ kho tới dây chuyền, hoặc khi cấp hàng từ MF.
 - Lỗi sản xuất
 - Lỗi trong quá trình lắp ráp (hoặc chỉ phát hiện sau khi lắp ráp, không có bằng chứng của lỗi trước khi lắp ráp).
 - Linh kiện lỗi thời (thừa) từ giai đoạn thử nghiệm.
- Cung cấp thông tin cần thiết cho SQ / SAC để đẩy nhanh quá trình xử lý vật tư lỗi.
- Trong trường hợp mà các vật tư không phù hợp (do lỗi của Nhà cung cấp) được làm lại/ sửa chữa bởi Sản xuất VinFast:
 - Bộ phận Sản xuất làm việc với TCSX/ các bộ phận liên quan để tính toán chi phí làm lại/ sửa chữa theo tài liệu VF_SX_CL06.06.

H. Tài chính - Kế toán

- Kế toán công nợ chịu trách nhiệm theo dõi tình trạng trừ tiền NCC theo PO return.
- Kế toán tổng hợp chịu trách nhiệm xuất hóa đơn trong trường hợp cản trừ hàng lỗi nhà cung cấp.
- Kế toán giá thành chịu trách nhiệm cung cấp giá thành với hàng linh kiện mã cụm để cản trừ tiền với nhà cung cấp.
- Tài chính sản xuất chịu trách nhiệm thẩm định và trình phê duyệt chi phí sửa chữa linh kiện lỗi do nhà cung cấp.

I. Thiết kế

- Phân tích, tổng hợp đầy đủ chi phí liên quan ảnh hưởng do thay đổi thiết kế trong quá trình phê duyệt ECR.
- Chịu trách nhiệm đưa ra hướng xử lý với linh kiện lỗi thời do ECR/ECN và cung cấp thông tin cho kho.
- Chịu trách nhiệm quản lý và xử lý hàng của viện, thiết kế nếu đã có Sloc riêng biệt.
- Chịu trách nhiệm dán nhãn nhận diện các linh kiện thử nghiệm, và định kỳ xin hủy để tránh nguy cơ lẫn hàng thử nghiệm với hàng sản xuất.
- Đưa ra phương án lọc, sửa chữa và các chi phí sửa chữa, cung cấp các vật tư phụ để sửa chữa và các dụng cụ đặc thù nếu cần thiết cho hoạt động lọc, sửa chữa linh kiện liên quan đến lỗi thiết kế.
- Chịu trách nhiệm làm việc với SQ, Hải quan, Logistics, Kho, Kế toán, SAC và các phòng ban liên quan trong việc trả hàng lỗi thiết kế về nhà cung cấp để sửa chữa, cập nhật và chịu trách nhiệm giải trình, xin phê duyệt ngân sách cho hạng mục này.
- Chịu trách nhiệm giải quyết dứt điểm các linh kiện lỗi thiết kế cho đến khi đóng vấn đề.

J. Xưởng sử dụng hàng In-house:

- Chịu trách nhiệm điều phối, và trả lại các vật tư in-house không còn sử dụng, cập nhật hệ thống SAP đầy đủ.

- Xác nhận loại vật tư không sử dụng: Hàng lỗi, hàng thay đổi kỹ thuật, hàng dự án, hàng lỗi trong quá trình vận chuyển, hàng lỗi lưu kho.
- Hợp tác với các xưởng phụ trợ liên quan đến khả năng tái sử dụng, sửa chữa hoặc thay thế
- Trả lại vật tư linh kiện không phù hợp cùng cả vật lý và hệ thống SAP.
- Chịu chi phí hỏng huy nếu nguyên nhân đến từ quá trình vận chuyển, sử dụng tại xưởng mình

- K. Đóng gói
- Chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề phát sinh do đóng gói. Chịu trách nhiệm làm việc với nhà cung cấp nếu phương án đóng gói yếu không chống chịu được các điều kiện vận chuyển, lưu kho (gây sụt, lún bên trong thùng qua quá trình lưu kho, hoặc khi vận chuyển qua đường sóc).

PHỤ LỤC IV: MA TRẬN SAP SLOCS CHO VẬT TƯ KHÔNG PHÙ HỢP

Chủ quản SLOC			Kho hàng			MFG	SAC/SQ		
Mô tả SLOC trong hệ thống SAP			"SHOP" LOG Quar.	"SHOP" RTV	"SHOP" LOG Scrap	"SHOP" MFG Scrap	"SHOP" Supplier Quar.	"SHOP" Sort / Rework	"SHOP" Supplier Scrap
MRP status			Có	Không	Không	Không	Không	Có	Không
Model	Plant	Shop	Quarantine	Return to vendor	Scrap	Scrap	Quarantine	Sort / Rework	Scrap
Xe máy điện	2001	GA	EWM	60VR	EWM	EWM	601D	700A	600D
		PA	EWM	60VR	EWM	EWM	602D	700B	600D
		WE	EWM	60VR	EWM	EWM	603D	700C	600D
Nhà máy ô tô	3001	Thân vỏ	EWM	63VR	600B	80B2	603D	700D	600A
		Sơn	EWM	61VR	N/A	80P2	602D	700F	600P
		GA	EWM	60VR	600B	80B0	601D	700B	600D
		SA	EWM	64VR	600B	80S2	604D	700H	600S
	3002	Động cơ	EWM	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D
	3003	Dập	80B0	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D
	3092	E-Bus	EWM	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D
	3093	Lắp ráp khung	EWM	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D

PHỤ LỤC VI: XỬ LÝ TRANH CHẤP VỚI NHÀ CUNG CẤP

Sau khi các bộ phận liên quan của Vinfast dưới đây đã cung cấp đầy đủ bằng chứng về việc hàng hóa bị hư hỏng do lỗi của Nhà cung cấp nhưng Nhà cung cấp (có PPAP) từ chối bồi thường:

- SQE: gửi thông tin tới Nhà cung cấp linh kiện bị lỗi
- Đội ngũ đóng gói: gửi thông tin đến Nhà cung cấp dịch vụ đóng gói gây hư hỏng trong quá trình đóng gói

Các bộ phận liên quan của Vinfast cung cấp các thông tin cần thiết cho bộ phận mua hàng. Bộ phận mua hàng làm việc với nhà cung cấp dựa trên các điều khoản đã ký kết. Nếu người mua có vấn đề với sự hợp tác của nhà cung cấp thì thông báo cho bộ phận Pháp chế để có những bước xử lý tiếp theo.



PROCESS OF HANDLING NON-CONFORMING MATERIALS

Document ID : VF_SX_CL06
Released by : *Quality Management System Department/ Quality Assurance Division*
Date of issue : 06/03/2025
Apply to : *Manufacturing Division, Global After-sales Division belonging to Vinfast
Production and Business Joint Stock Company, VinEG Green Energy
Solutions Joint Stock Company, Hatinh VinES Energy Solutions JSC.*

I. OBJECTIVES

This procedure defines the process of handling non-conformance materials that are found in the manufacturing and warehouse area.

II. PROCESS FLOW CHART

Structure of procedure

- Processes are summarized and grouped into 3 blocks as below:

I. MANUFACTURING DIVISION	Process no.1: Process of handling Non-conformance materials occurred in manufacturing line (SOP & before SOP) <div><div></div><div>→ Process no.2: Process of handling NC component/ material caused by MFG</div><div>→ Process no.3: Process of handling NC component/ material caused by Supplier.</div></div> Process no.4: Process of handling NC component/ material caused by WH/ Logistic/ Packing
II. AFTER-SALES DIVISION	Process no. 5: Process of handling non-conforming component/ material for After-sale Division <div><div></div><div>→ Process no.6: Process of handling non-conforming component/ matreial related to Quality and Packing for After-sales Division</div></div>
III. GENERAL PROCEDURE	Process no.7: Process of handling obsoleted component/ material.

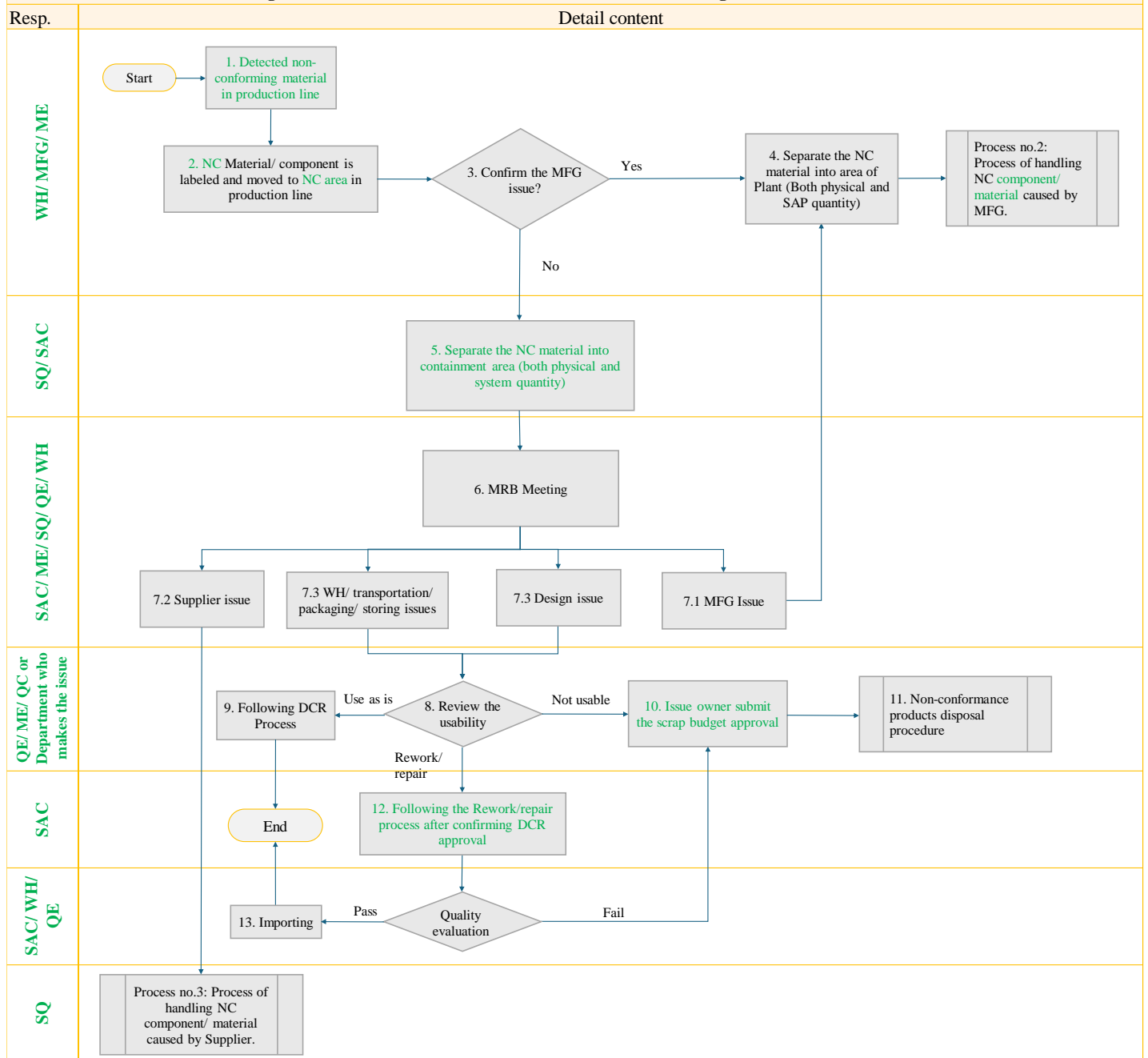
Note:

(1) - Sequence number of steps on flow chart

1. Process no.1: Process of handling Non-conformance materials occurred in manufacturing

1.1 Flow chart

Process no.1: Process of handling Non-conformance materials occurred in manufacturing line (SOP & before SOP)

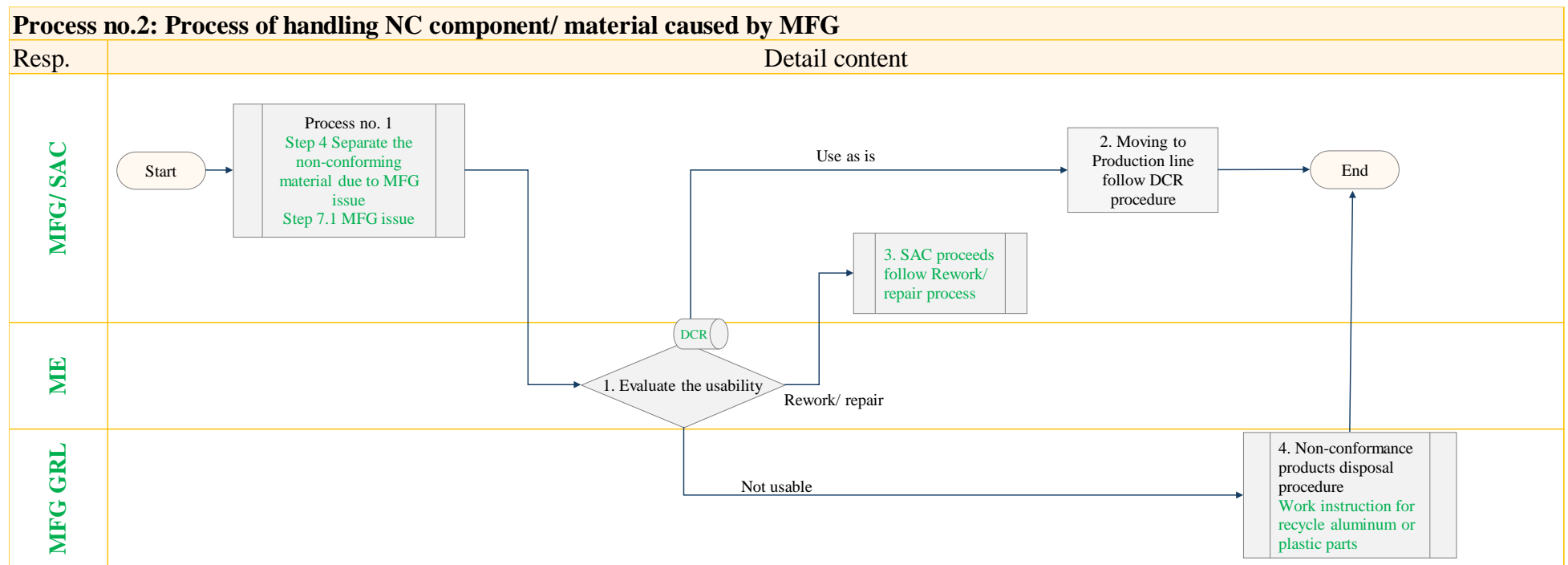


1.2 Process description

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
1	Detect non-conforming material in production line (1) MFG/MF detects non-conforming material in the production area.	MFG/ MF	N/A	N/A	N/A
2	Verify the suspected materials (2) Department who manage the material writes information on a hold tag and moves the component to the MRB area of Shop.	MD	SAP	Within 48hrs	N/A
3	(3) MFG Group leader contacts ME for confirmation. If suspect material issues, ME contacts SQ for double-checking and solution.	MFG	N/A	N/A	N/A
4	(4) If MFG issue: isolate defective components to non-conforming areas (system and actual) and handle according to Process no. 2. With GA Factory, record the information into VF_SX_CL06.07.	MFG MFG	SAP N/A	Upon occurrence Upon occurrence	N/A N/A
5	(5) If suspect Supplier quality issue: SQ makes the suspected material list and shares with related teams. SAC makes containment plans and isolates materials in all areas (warehouses, production lines, ...). With design issues, Project Engineer of Development Division makes suspected material list and contacts with SAC for further actions.	SQ Project engineer	SAP SAP	Upon occurrence	N/A
	Storage and Identification for non-conforming materials In case the cause of the defect and solution is not clearly identified, the defective component batch/ lot must be stored properly to avoid the risk of damage/ mixing.	MD	N/A	After receive material	N/A
6	Confirm the cause of defect and the solution in the MRB meeting (6) SAC leads MRB meetings to identify the root cause, responsibility and solution:	SAC	N/A	By daily	N/A
7.1	a. (7.1) If all departments agreed that defect comes from manufacturing: transfer components (both physical and SAP quantity) to Shop. Refer to Process no. 2.	MFG	SAP	By daily	N/A
7.2	b. (7.2) If Supplier issue: Refer to Process no. 3.	SQ	N/A	By daily	N/A
7.3	c. (7.3) If defect related to design issue or transportation, packaging, storing process in Vinfast:				
8	(8) Shop's QE Confirms the usability of components.	QE	N/A	Upon occurrence	N/A
9	- (9) If agreed for use, the responsibility department submits the approval following DCR process. SAC transfers the component to warehouse (both physical and SAP quantity).	RD	DCR	Upon occurrence	N/A
10/ 11	- (10) If disposed as scrap, responsibility department gets the scrap budget approval. (11) Refer to Non-conforming product disposal procedure.	RD	N/A	Upon occurrence	N/A
12	- (12) If rework/repair, WH transfers the material to SAC warehouse (physical component and SAP system). The responsibility department submits the DCR following DOA. SAC conducts the rework/ repair.	SAC	SAP	Upon occurrence	N/A
13	(13) For the OK product, SAC transfers it to the warehouse (physical and SAP system quantity).	SAC	SAP	Upon occurrence	N/A
10	(10) For the NG product, it is isolated and disposed following Non-conforming product disposal procedure.	SAC	SAP	Upon occurrence	Disposal report

2. Process no. 2: Process of handling NC component/ material caused by MFG

2.1 Flow chart

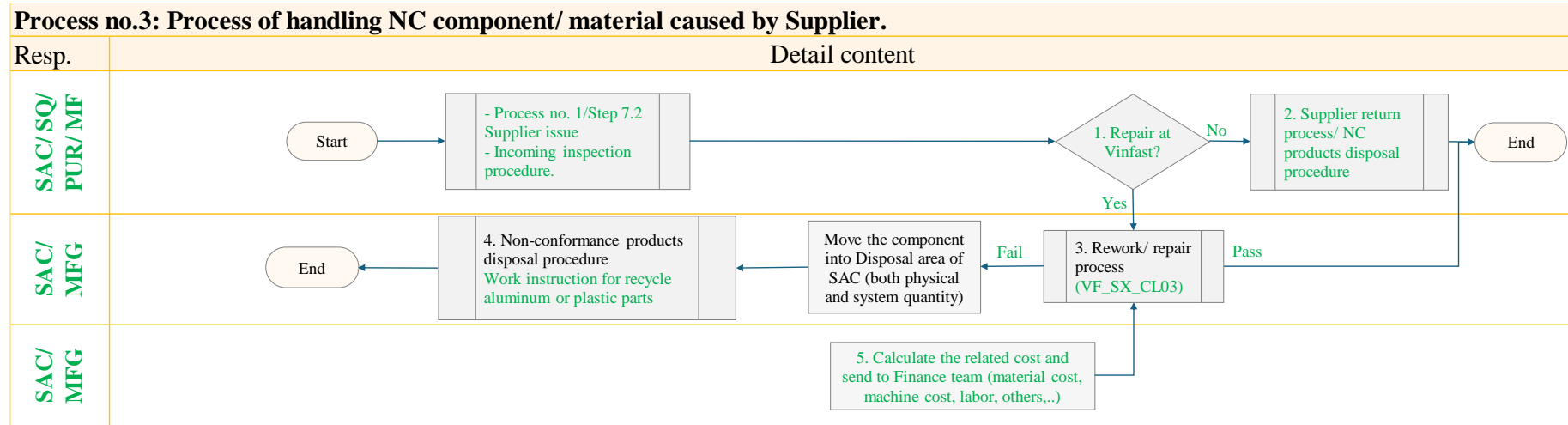


2.2 Process description

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
1	Evaluating the usability (1) ME takes responsibility to evaluate the usability of material/ component referring to SQ/ QE/ Design opinion (if necessary).	ME	N/A	Upon occurrence	N/A
2	a. (2) If agreed for use, MFG transfers the material to WH following DCR process.	MFG	DCR	Depending on each case	N/A
3	b. (3) If agreed to rework/ repair, ME creates DCR and requests approval from Leaders following DOA. SAC proceeds to repair according to Repair Procedure VF_SX_CL03.	ME	DCR	Depending on each case	N/A
4	c. (4) If material cannot be used, MFG proceeds to submit for approval of the scrap budget following DOA and disposes these materials following the Non-conforming product disposal procedure. MFG Group leader conducts the disposal following Recycle guidance for plastic and aluminum components.	MFG	SAP	Depending on each case	Disposal report

3 Process no. 3: Process of handling NC component/ material caused by Supplier.

3.1 Flow chart



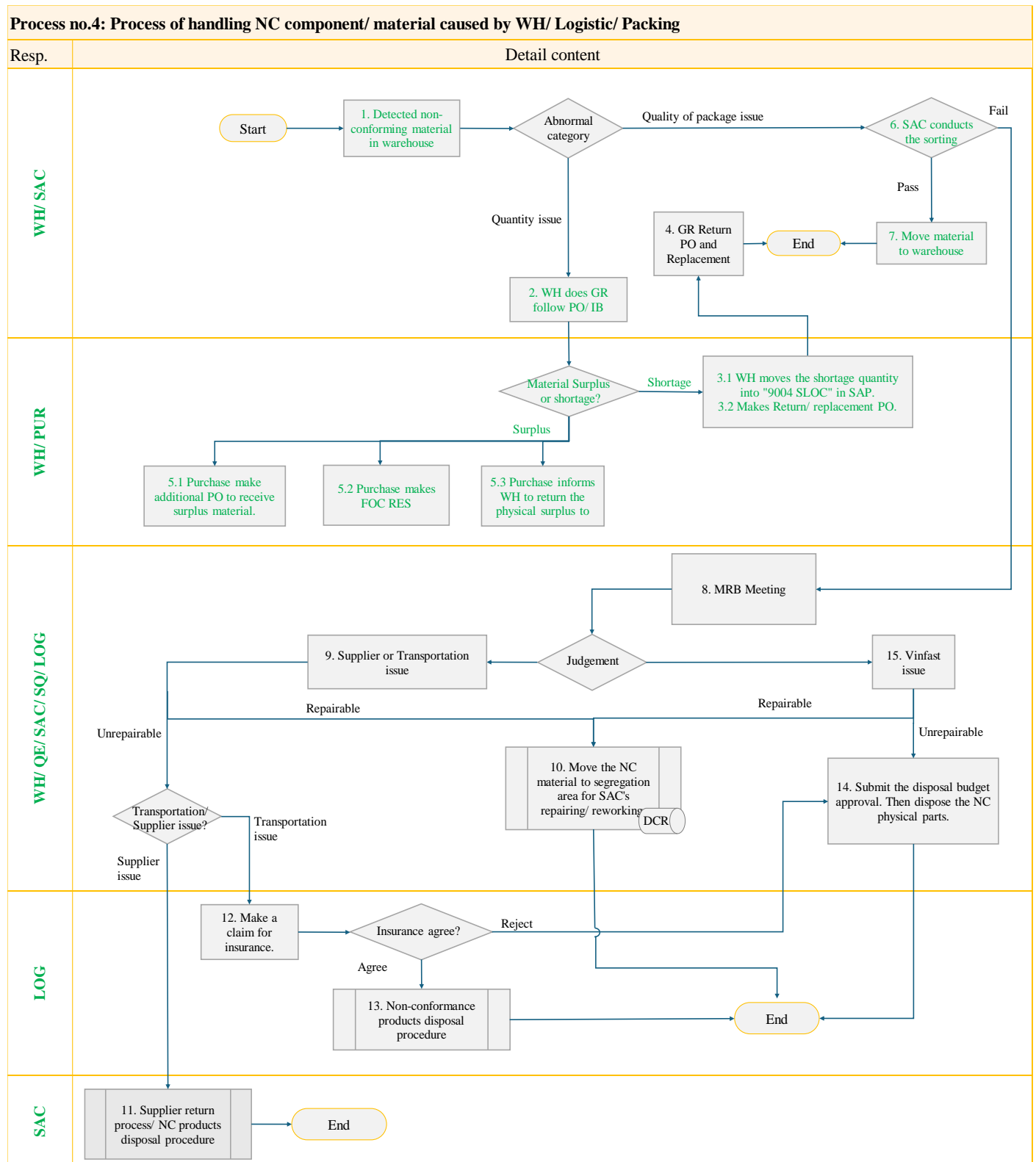
3.2 Process description

Step	Description	PIC	System	Frequency	Docu ment
1	With the issues which were found in the coming inspection process: - Material with PPAP: Shop IQC contacts SQ to investigate and solve the problem. - Material without PPAP: Shop Director assigns the person in charge to work with PUR for solution (sorting, return, ...) if it is Supplier's defect. (1) SQ Evaluates the repairability of material referring to QE/ ME/ Design opinion.	Shop IQC SQ	N/A N/A	Upon occurrence Upon occurrence	N/A N/A
2	Handling the defective material - (2) If material cannot be used: SQ works with PUR/ Supplier on penalty costs and returns/disposes material according to relevant procedures. SAC creates PO Return to return goods to Supplier.	SQ	SAP	If required	N/A
3	- (3) If material can be reworked/ repaired: SQ works with PUR/ Supplier about the solution and related costs. MF/MFG Transfer components to SAC area (physical and system) for repair/ sorting. With OK material, SAC transfers material to warehouse (physical and system).	SQ/ SAC	SAP	If required	N/A
4	(4) With NG material, SAC follows Non-conforming product disposal procedure.	SAC	N/A	If required	N/A
5	(5) Department who reworks/ repairs/ sorts the material, calculates related costs according to form VF_SX_CL06.06 and sends it to FIN.	MFG/SAC SQ	N/A SAP	If required If required	N/A N/A

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
	For the samples that SQ has sent to the supplier for investigation, SQ will request the scrap cost using VinFast's budget and note the cause of defect into approval.			Depending on each case	

4 Process no.4: Process of handling NC component/ material caused by WH/ Logistic/ Packing.

4.1 Flow chart



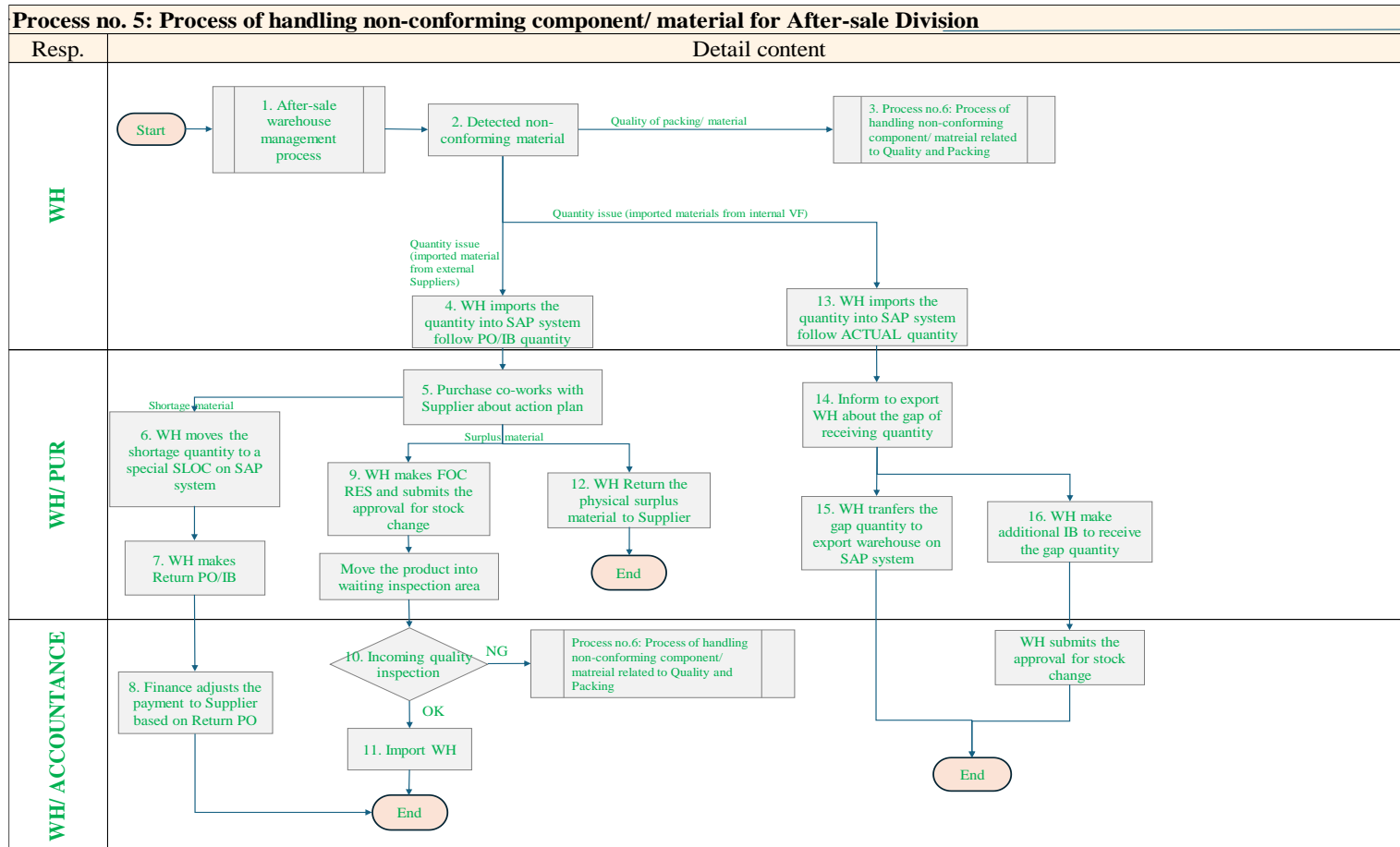
4.2 Process description

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
1	Detect the non-conforming material in the warehouse: - (1) If detected the quantity issue, packing issue or wrong type material issue, Warehouse makes abnormal report with signature from related departments. - MF informs and transfers materials to warehouse if detects problem while receiving/ unpacking.	WH MF	N/A SAP	Once abnormality was found	Abnormal report
2 3.1 3.2 3.2 4 5.1 5.2 5.3	Handling the non-conforming related to quantity (surplus or shortage): ▪ WH informs PUR the issue details. PUR confirms with SUPP about the solution. ▪ (2) Based on the actual condition of the warehouse, WH staff receive follow PO/IB. - If material shortage or wrong material type: (3.1) WH Transfers the shortage quantity into SLOC “9004” in SAP. PUR Co-works with SUPP about solution and informs WH via email. - (3.2) In the case of Supplier returning: WH makes Return PO after confirming with PUR. - (3.2) In the case of material replacement: WH makes Return PO. After that PUR makes Replacement PO to receive replacement material. (4) WH Contacts with LOG/PUR to receive replacement material. ▪ In the case of material surplus: surplus material must be stored in warehouses with suitable methods to prevent damage/ quality issue to components. - (5.1) Option no. 1: PUR considers making additional PO to buy the surplus material after getting approval. - (5.2) Option no. 2: PUR makes FOC RES if Supplier agrees about free-of-charge solution. - (5.3) Option no. 3: PUR informs WH about returning plan to Supplier.	PUR WH PUR WH PUR/ WH PUR PUR PUR	N/A SAP SAP SAP N/A SAP SAP SAP	Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence After approved After receiving confirmation	N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A
6 7 8 9 10 11 12	Handling Non-conforming material related to quality issue or packing: WH Isolates the material at non-conforming area and attaches the identification label. ▪ (6) SAC Conducts the sorting after DCR was approved. Shop’s QE provides the Inspection standard for non-conforming material. (7) With OK components, SAC re-packs with suitable method and moves to WH. With NG material, SAC separates and sticks the identification label on NG product. ▪ (8) WH holds the meeting with related departments (Transportation, LOG, PUR ...) to define the root cause and responsibility of handling. - (9) If SUPP issue: PUR contacts SUPP about solution after getting SQ confirmation. If Tranportation issue: LOG contacts Transporter about solution. - (10) If defect can be repaired: PUR/LOG confirms with the supplier the repair plan/cost at Vinfast if necessary. WH Transfers the material to SAC (system and physical) after DCR was approved. - (11) If defect cannot be repaired or SUPP refused to repair in Vinfast: PUR returns the material to Supplier or disposes following Supplier non-conforming product disposal procedure. - (12) If transportation issue: LOG makes the claim and requests compensation.	WH WH/ SAC QE SAC SAC WH PUR LOG PUR/ LOG PUR LOG	N/A DCR N/A N/A N/A N/A N/A N/A DCR N/A N/A	Upon occurrence Upon occurrence If it is requested Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence Upon occurrence	N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A Disposal report N/A

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
13	(13) Factory LOG disposes the material according to the Non-conforming product disposal procedure if it is approved.	LOG	N/A	Upon occurrence	Disposal report
14	(14) LOG submits the cost of disposal if the compensation is refused.	LOG	N/A	Upon occurrence	N/A
15	- (15) If Vinfast issue (transportation, design, ...): Responsibility department reviews usability and creates DCR for repair. (10) WH Transfers material to SAC for processing after DCR got approved.	RD	DCR	Upon occurrence	N/A
10					
14	- (14) In the case of un-repairable: WH submits the scrap budget and disposes following DOA.	WH	N/A	Upon occurrence	N/A

5 Process no. 5: Process of handling non-conforming component/ material for After-sale Division

5.1 Flow chart

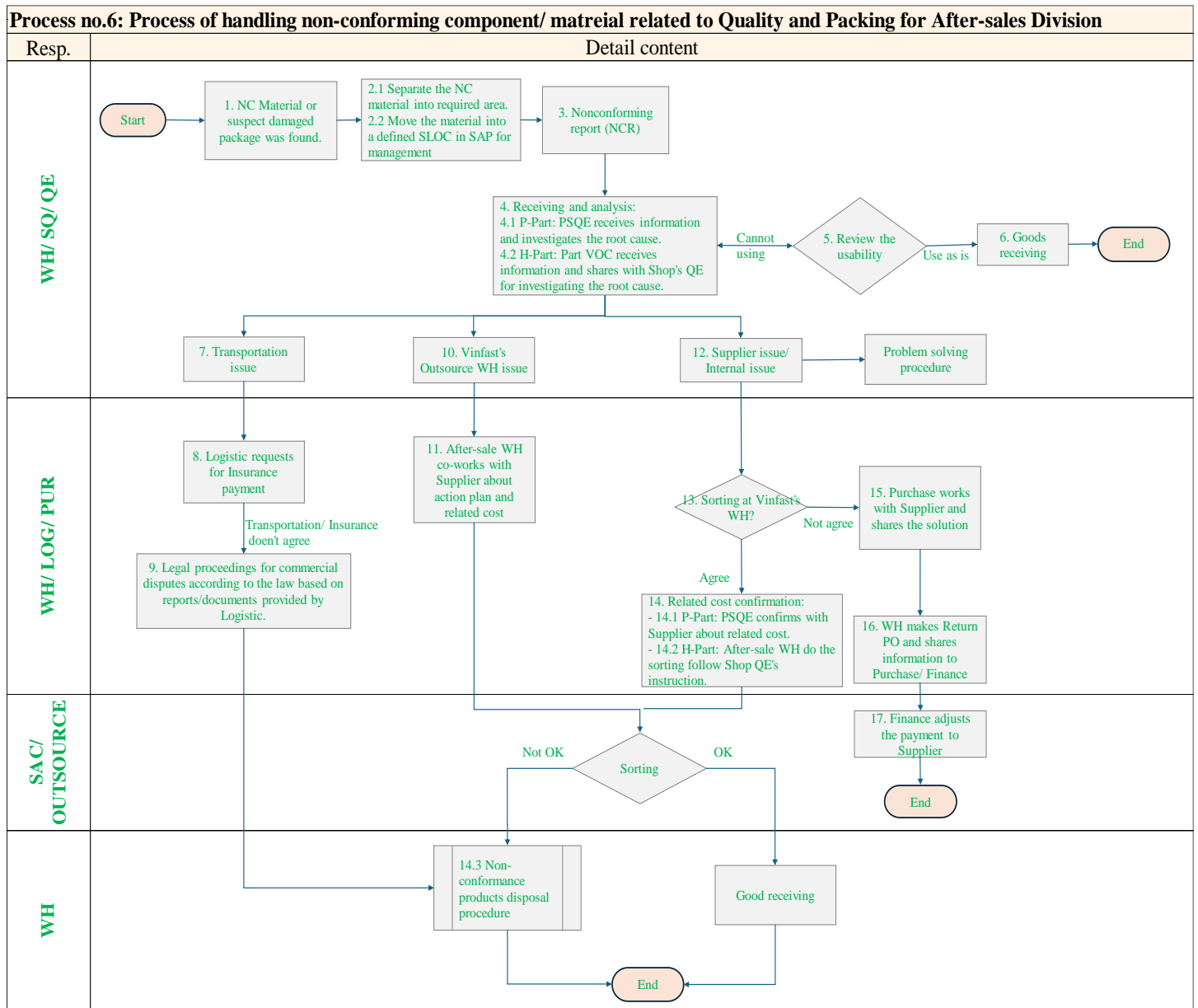


5.2 Process description

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
1	Warehouse receiving process: (1) The warehouse imports goods according to the process VF_LOG3.2.	WH	N/A	When receiving material	Abnormal report
2	(2) If non-conforming material is detected, the warehouse will make an abnormal report and share with related departments. If receiving WH does not inform the issue to delivery WH within 8hrs from the problem detecting time, Receiving WH must handle the non-conforming material.	WH	N/A	Within 8hrs	N/A
3	(3) With packing/ information label, WH handles follow Process no. 6.	WH	SAP	Upon occurrence	N/A
4	Handling of quantity abnormalities (surplus, shortage) related to Supplier (4) When abnormal quantity was found, the warehouse imports according to PO/IB quantity.	WH	SAP	Upon occurrence	N/A
5	(5) WH informs PUR to co-work with SUPP on the solution and related costs.	PUR	N/A	After receiving information	N/A
6	a. If the material quantity is not enough (shortage): - (6) WH transfers the shortage quantity to a separate SLOC on SAP.	WH	SAP	Upon occurrence	N/A
7	- (7) WH creates PO/IB Return after receiving confirmation from Purchasing.	WH	SAP	After getting request	N/A
8	- (8) WH shares PO information with PUR and Accounting to adjust payment to suppliers.	WH	N/A	After getting request	N/A
9	b. If the material quantity is higher than PO quantity (surplus): - Option no. 1: Supplier agrees to provide free material.	WH	N/A	After getting request	N/A
10/11	(9) Warehouse creates FOC RES to import material and request monthly inventory change.	WH	N/A	After getting request	N/A
12	(10) The warehouse conducts inspection and (11) imports according to normal procedures.	WH	N/A	After getting request	N/A
13	- Option no. 2: (12) Warehouse contacts Logistics and Purchasing to return material to Supplier.	PUR	N/A	After getting request	N/A
13	Handling abnormal quantity which imported from Packing warehouse to AFS warehouse. (13) When issue detected, the warehouse imports the ACTUAL quantity.	WH	SAP	Upon occurrence	N/A
14	(14) The AFS warehouse informs LOG and the export WH about abnormality and confirms the solution.	WH	N/A	Upon occurrence	N/A
15					
16	- (15) Option no. 1: WH transfers the surplus/shortage quantity to the export WH on SAP.	WH	SAP	After getting request	N/A
	- (16) Option no. 2: WH creates PO/IB to import additional surplus goods and requests approval for monthly inventory change.	WH	SAP	After getting request	N/A

6. Process no. 6: Process of handling non-conforming components/ material related to Quality and Packing for After-sales Division.

6.1 Flow chart



6.2 Process description

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
1	Detect and isolate non-conforming material	WH	N/A	Upon occurrence	N/A
2	(1) The warehouse conducts input inspection according to VF_LOG03.2 process. (2) If a defect was detected, WH isolates and labels it to prevent mixing with normal lots. WH receives the material in SAP and moves it to a defined SLOC for management.	WH	N/A	Upon occurrence	N/A
3	(3) The warehouse makes an abnormal report and sends it to the related teams: - With Purchased parts: PSQE will receive information. - With parts which are produced by Vinfast: Part VOC will receive information.	WH	N/A	Upon occurrence	Abnormal report
4.1	Usability review - (4.1) With Purchased parts: PSQE receives the information, investigates and gives the solution	PSQE	N/A	N/A	N/A
4.2	- (4.2) With Vinfast products: Part VOC receives the information. The Shop's QE investigates and gives the solution.	VOC	N/A	N/A	N/A
5	(5) With SUPP issue: PSQE confirms the usability follows the information from After-sales WH. With Vinfast parts: Shop's QE confirms the usability with Part VOC and After-sales WH.	PSQE	N/A	After getting a request	N/A
6	(6) If the component is confirmed to be usable, the Warehouse Staff will consult with the division leader for instructions and proceed to receive after approved.	QE WH	N/A N/A	After getting a request After getting approval	N/A N/A
7/8	Handling quality issue When the component cannot be used, the AFS tracks the issue until it is closed. WH investigates and confirms whether it is the Transporter issue or Vinfast's Contractor issue. Once the issue comes from Transporter or Sub-Contractor, WH acts follow step 12.	WH WH WH	N/A N/A N/A	When detecting issues 5 days after receiving information	N/A N/A
9	a. (7) Case no. 1: Transportation issue. (8) After receiving information from the AFS WH, LOG requests compensation from Transportation Supplier/Insurance. (9) If Transportation or Insurance refuses to compensate when there is sufficient evidence, LOG will provide information to the Legal Department for handling according to the law.	LOG	N/A	Upon occurrence	N/A
10/ 11	b. (10) Case no. 2: Issue caused by Sub-contractor of Vinfast. (11) AFS WH discusses with the Sub-Contractor any additional costs and compensation.	WH	N/A	After getting a request	N/A
12/ 13	c. (12) Case no. 3: Supplier or Vinfast internal issue. (13) After-sales consider the possibility of sorting at the warehouse.	WH	N/A	After getting a request	N/A
14	(14) If sorting is allowed:				
14.1	(14.1) With Purchased parts: PSQE discusses with related departments and replies to WH about sorting method/ related cost.	PSQE	N/A	After getting a request	N/A
14.2	(14.2) With VinFast products: AFS WH conducts the sorting follow instruction from VOC.	WH	N/A	After getting a request	N/A
14.3	(14.3) With defect material that cannot be reworked after sorting: Department who manages the defects, will dispose it follow Non-conformance Product disposal procedure.	MD	SAP	After getting a request	N/A
	- Disposal cost:				
	+ With VinFast issues: Responsibility department gets approval for disposal cost.	RD	N/A	After getting a request	N/A
	+ With Supplier, Sub-contractor, Logistic issues: Accountance adjusts the payment before scrap.	ACC	N/A	After getting a request	N/A

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
15	(15) If sorting at the warehouse is not allowed: AFS WH coworks with the PSQE department about solution for the Supplier's imported material. AFS WH coworks with exporting WH about materials which are imported from VF WH or outsource.	PSQE WH	N/A N/A	Upon occurrence Upon occurrence	N/A N/A
16	(16) WH creates PO returns and shares information with Purchasing and Accounting.	WH	N/A	After getting a request	N/A
17	(17) Accounting refers to email for adjusting payment with Supplier.	ACC	N/A	After getting a request	N/A

7. Process no.7: Process of handling obsolete component/ material

7.1 Process description

Step	Description	PIC	System	Frequency	Document
1	Obsolete material category: - Long term components/ materials (over 52 weeks). - Materials/ components (which are bought from Supplier) were expired in SAP. - Components/ materials are obsolete due to the design change in pre-SOP, SOP and EOP stages. - Material is over shelf life due to storage, production plan changes, ... - Components which are excluded from SBOM, market distribution plan changing, ... Shop WH/ After-sales WH proactively reviews and checks inventory compared with information from related departments to detect problems.	WH	N/A	Follow WH control plan	N/A
2	Component/ Material isolation: + WH transfers the obsolete material into Obsolete SLOC in SAP or changes the status on system as Obsolete. + WH isolates the actual material into Non-conforming material area in warehouse.	WH WH	SAP N/A	After getting a request After getting a request	N/A N/A
3	The warehouse summarizes the material list and shares the information to related teams. Project Engineer evaluates the usability and updates the MBOM if material can be used.	WH Project Engineer	N/A TC/ MES/ SAP	After getting a request	N/A N/A
4	MRB Meeting: - If Project Engineer judge NOK, related departments define the root cause and corrective action (rework, repair, scrap) follow step 6 in Process no. 1. Add more solutions for Process no. 1: + If sell off the material: WH sends information to Global LOG MFG and gets approval from the Leader who manages the budget. Global LOG MFG summarizes, sends to FIN for reviewing and getting approval following DoA. * With After-sale Division - WH holds meeting with PUR and involves related department (Production planning, Design, AFS Quality department, ...) to define the responsibility and solution	SAC WH WH	N/A N/A N/A	When receiving a request When receiving a request When receiving a request	N/A N/A N/A

Prepare by: Quality management system department
Review by: Director of Supplier quality and component Division
 Director of Quality Assurance Division
Approved by: Director of Global Manufacturing Quality

APPENDIX I: CHANGE HISTORY

Ver	Status	Effective Date	Controlled by	Approved by	Amendment or Comments
1.0	Approved	19/08/2020	Pham Hai Minh Nguyen Phi Hung	Shaun William Calvert Vu Van Nhic Nguyen Kim Ngan Nguyen Hong Hanh	First issuance
2.0	Approved	19/11/2020	Nguyen Phi Hung	Vu Van Nhic	To amend document ID and template
3.0	Approved	17/08/2021	Vu Tien Anh	Vu Van Nhic	To amend point 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5
4.0	Approved	09/10/2023	Nguyen The Vinh Do Tien Dat	Vu Van Nhic	To amend template, detail steps, add in-house part process, PO return handling, add MRB meeting daily
5.0	Approved	06/06/2024	Nguyen The Vinh Do Tien Dat	Vu Van Nhic	Review PIC, change MC to buyer as org chart changed, separate the process related to log/packaging from warehouse process, update appendix 02 Change procedure ID Consisely procedure and separate sub item into guideline (appendix 03)
6.0	Approved	05/03/2025	Dang Quang Anh	Vu Van Nhic	Re-structure the process Add procedure for After-sale division Combine Process handling for design issue to Process 1 Add requirement of Finance Add responsibility for WH about creating Return PO

APPENDIX II: ATTACHED DOCUMENTS LIST

Note: If there is a conflict between Procedure and the attached Guideline, standard for operation will be based on Procedure requirements.

STT	Document code	Document name
1	VF_SX_CL06.01	Abnormal report
2	VF_SX_CL06.02	Guideline to handle non-conformance related to raw material (coil, blank...)
3	VF_SX_CL06.03	Guideline to handle non-conformance related to Supplier quality issue
4	VF_SX_CL06.04	Guideline to handle in-house part not use
5	VF_SX_CL06.05	Guideline to handle returning NG part (have PPAP) related to supplier quality to supplier
6	VF_SX_CL06.06	Template to calculate rework-repair fee for Supplier issue
7	VF_SX_CL06.07	Non-conformity disposition sheet

APPENDIX III: REFERENCES, TERM AND DEFINATION/ABBREVIATIONS, RASIC TABLE

1. Terms & Definition/ Abbreviations

- Non-conforming materials/ components are materials/ components that do not meet one or more planned criteria or have the abnormal appearance/ function that need to be confirmed.

The cases where materials are considered as nonconforming products include:

- Dropped components/materials.
- Abnormalities in appearance, dimension, packaging, identification labels.
- Materials out of shelf life. Long-term inventory (over 52 weeks).
- Products/materials which do not meet the criteria for reliability and hazardous substances.
- Not meeting traceability requirements (if required).
- Cannot meet regulatory requirements.
- Quantity deviation compared with PO.
- Defect products/ components receiving from After-Sales/ Showroom.

2. Abbreviations table:

VF/VinFast: VinFast Trading and Production Joint Stock Company	MRB: Material Review Board - a multi-functional task team is organized to handle the non-conforming material when the root cause or solution is not cleared.
AFS: Aftersales	N/A: Not Applicable
AM: Area Management	PE: Manufacturing Engineer
ACC: Accountance department	PO replacement: Replace part order
BOM: Bill Of Material	PO return: NG part return order
DCR: Deviation Change Request	PP: Pilot Production
DOA: Delegation of Authorization (CNPQ)	PPAP: Production Part Approval Process
ECR: Engineering Change Request	PSQE: Plant Supplier Quality Engineer
EHS: Environment - Health – Safety	PT: Prototype
FIN: Manufacturing Finance	PTO: Production Try Out
GI: Good issue to release part on SAP stock	PUR: Purchase department
GR: to good receive the Goods in the SAP stock	Shop's QE: Quality Engineering of Shop Central QE: Quality Engineering of Manufacturing Quality
GRL: Group Leader	Reservation (RES): good transfer request.
Log SX/MFG: Manufacturing Logistics	SAC: Supplier Action Center
LOG: Logistics	SAP: SAP system of VinFast
MBOM: Manufacturing Bill Of Material	SOP: Start Of Production
ME: Manufacturing Engineer	SQ: Supplier Quality
MF: Material Flow	SUPP: Supplier
MFG: Manufacturing (Production department)	WH: Warehouse
VOC: Voice Of Customer Department	RD: Responsibility department who caused the issue
Project Engineer: Engineer of Development Division who manages each vehicle project.	MD: Management department who managed that item.

3. References

STT	Document code	Document name
1	VF_CAT_CL06	Instruction for Handling Non-Conforming Materials in the Aluminum Casting Shop
2	VF_PI_HDSX03	Regulations on use of recycled plastic at plastic injection shop

4. Responsibilities

A. Supplier Quality

- Taking main responsibility to handle the problem related to component level.
- Leading and pushing other departments to solve the Supplier quality problem until it is closed.
- Confirming about the usability of FSS non-conforming components refer to other departments opinion related to Supplier quality issue.
- Working with suppliers to define disposal of materials and communicate this information to affected parties such as SAC, Manufacturing, and Warehouse/ Logistic, etc.

B. Supplier Action Center (SAC)

- Maintaining the list of HOLD items due to supplier-related issues which have PPAP.
- Responsible for following SQ requirements to request warehouse hold the suspect/NG material.
- Arrange resource to sort suspect part related to logistic, storage, over warranty period after getting the sorting standard of related dept/QE. Sorting through DCO if any deviation compares with drawing, flatten box, tear/crack box.
- Providing and managing containment measures for supplier quality issues such as sorting/ rework, etc.
- With VINES Hatinh, the activities of handling non-conforming materials (actual/ system) of SAC will be handled to IQC department after confirming with SQ.

C. Vinfast Logistic team:

- Responsible for working with forwarder to handle shipment related to broken part, damaged part related to logistic.
- Responsible for the shortage/ surplus quantity issues in box/pallet related to logistics.

D. Factory warehouse / After-sales warehouse

- Report sufficient, timely for the abnormal case of shipment (insufficient, damage, broken) detected during receiving material from forwarder.
- Holding suspected part in warehouse if required.
- Being responsible for handling non-conformance parts (have SAP stock) due to transporting, handling (in transportation and warehousing processes) and storage
- Coordinating with SQ/SAC to supply part on time for sorting/rework/reflashing activities.
- WH summary and submit for scrap proposal of obsoleted, over claim date, damage as per transportation (part have SAP stock)
- Related dept: SQ, QE, Engineering, Direct buyer...: cooperate to provide the proof to warehouse to clarify the obsolete part, over warranty claim date, wrong packing standard...
- Responsible for handling issues due to Storage condition being incorrect, non-compliant with specification or recommendations of the Suppliers.
- Part quality issues caused by long-term storage, expiry of supplier warranty.
- Being responsible for managing the obsolete parts due to ECR/ECN.
- WH is responsible for receiving the replacement part as per PO replacement.
- Responsible for creating Return PO.
- Responsible for controlling the issues which related to packaging, quantity, transportation.

E. Quality Engineering (QE)

- Involve in MRB meeting to review and evaluate the non-conformance part and finding solution (repair, scrap...) together with cross function.
- Review and approve Repair standard propose by issue owner department (engineering, manufacturing, SQE, SAC, Warehouse...).
- Responsible for judging the responsibility of stakeholders once MFG provided evidence that the issue is not caused by manufacturing.
- Responsible for providing inspection standards and confirming rework for the material which has issue during storage, long storage, logistics, transportation, out of date, out of warranty period.

F. Purchasing

- Work with suppliers in case an insufficient part quantity is found compared with invoices.
- Work with supplier related to part have no PPAP (Coil, blank, consumable, raw material which not listed in E-BOM, spotbuy ...).
- Responsible for creating FOC RES related to redundant quantity once have confirmation from supplier.
- Being responsible for creating PO replacement, tracking PO replacement until the goods is delivered to the plant.
- Responsible to review if the quantity of parts which have quality issue has impact to MRP or not and arrange material order to ensure meet production plan demand.
- Responsible for solving commercial disputes with suppliers.

G. Manufacturing

- Quarantine the suspected part occurs in the production (line, MF, WH...)
- With the material have no PPAP, Shop has responsibility to work with buyer to handle issue until issue close (scrap, return supplier).
- With material have PPAP:
Being responsible for handling non-conforming materials due to manufacturing processes:
 - Issue related to transportation from WH to MF, lineside, or in the handling process to prepare kitting at MF
 - Assembly issues.
 - Damaged/ broken part during assembly (or issues detected after assembly without evidence of part being broken/ damaged before assembly).
 - Obsolete (redundant) parts from testing phase.
- Providing necessary information to SQ/SAC to accelerate non-conforming material handling process.
- In the case that non-conformance material (caused by Supplier failure) is reworked/ repaired by Vinfast MFG:
 - MFG co-works with Finance/related division to calculate the rework/ repair fee following Doc. Number: VF_SX_CL06.06.

H. Finance - Accountant

- Accounting AP is responsible for following the deduct status as per PO return.
- General Accounting Manager responsible to issue invoice to supplier for deductment
- Accounting costing is responsible for checking and providing the cost of sub-component part to deduct cost to supplier.
- Manufacture finance takes responsibility for reviewing and submitting the repair cost of Supplier's Non-conforming materials.

I. Design engineering

- Analyze, summarise sufficient cost related to engineering change during ECR approving process.
- Responsible to provide the solution for obsolete part related to ECN/ECR and provide information to WH.
- Responsible to handle the part of engineering if have specific SAP SLOC (VinES have specific slot for Engineering).
- Responsible for labeling the try-out part, and periodic weekly/monthly submit for scrap to prevent the mixing.
- Responsible to give solution for sorting, rework and arrange related rework budget equipments.
- Responsible to work with SQ, LOG, customs, warehouse, accountant, SAC and related department in return design issue part back to supplier for rework, update and incharge for VF budget of these activity and responsible for submitting budget and get approval.
- Responsible for completely close issues related NG part because of design issue until it is closed.

J. End-user Shop:

- Responsible for reconciling & returning unusable in-house parts with detailed information, update SAP properly.

- Identify the type of non-conforming: Defect part, Engineering change, Project material, Transit damaged, storage damaged...
- Cooperate with supplied shops regarding potential reuse, rework, or alternative utilization.
- Return non-conforming material together with SAP transaction.
- Bear the scrap cost in case of transportation damaged or during using process of this shop

K. Packaging

- Responsible related to packaging issues. Work with suppliers related to packaging methods is not strong enough to withstand the storage condition, or transportation conditions (lead to fold part inside box during transportation, or during storage).

APPENDIX IV: SAP SLOCS MATRIX FOR NON_CONFORMANCE PARTS

SLOC Owner			WAREHOUSE			MFG	SAC/SQ		
SLOC Description in SAP			"SHOP" LOG Quar.	"SHOP" RTV	"SHOP" LOG Scrap	"SHOP" MFG Scrap	"SHOP" Supplier Quar.	"SHOP" Sort / Rework	"SHOP" Supplier Scrap
MRP status			Yes	No	No	No	No	Yes	No
Model	Plant	Shop	Quarantine	Return to vendor	Scrap	Scrap	Quarantine	Sort / Rework	Scrap
Automotive	2001	GA	EWM	60VR	EWM	EWM	601D	700A	600D
		PA	EWM	60VR	EWM	EWM	602D	700B	600D
		WE	EWM	60VR	EWM	EWM	603D	700C	600D
	3001	Body	EWM	63VR	600B	80B2	603D	700D	600A
		Paint	EWM	61VR	N/A	80P2	602D	700F	600P
		GA	EWM	60VR	600B	80B0	601D	700B	600D
		SA	EWM	64VR	600B	80S2	604D	700H	600S
	3002	Engine	EWM	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D
	3003	Press	80B0	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D
	3092	E-Bus	EWM	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D
	3093	Metal Assy	EWM	60VR	600B	80B2	601D	700B	600D

APPENDIX VI: HANDLING DISPUTES WITH SUPPLIERS

After the Vinfast's relevant departments as below have provided sufficient evidence of the goods being damaged due to the Supplier's fault (PPAP) but the Supplier refuses to compensate:

- SQE: send information to the Supplier of defective components
- Packaging team: send information to the Packaging Service Provider causing damage during the packaging process.

Vinfast's relevant departments provide the necessary information to the purchasing department. The purchasing department works with the supplier based on the signed terms. If the buyer has problems with the cooperation of the supplier, notify the legal department to take the next steps.