



## QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG VÀ XỬ LÝ ĐƠN HÀNG PHỤ TÙNG

Mã số : VF\_HM19

Đơn vị phát hành : Phòng Phụ tùng Toàn cầu

Ngày phát hành : 08/01/2024

Phạm vi áp dụng : Tất cả các Xưởng dịch vụ và đại lý Vinfast, Phòng Phụ tùng toàn cầu, Khối Logistics và Phòng Tài chính kế toán

### I. PHẦN CHUNG:

#### 1. Mục đích

- Nhằm thống nhất các bước, trình tự công việc trong việc đặt hàng và xử lý đơn hàng phụ tùng từ các xưởng dịch vụ/đại lý tới kho thị trường, kho toàn cầu và từ kho toàn cầu tới nhà máy và nhà cung cấp, đảm bảo giao hàng kịp thời và chính xác.
- Xác định phạm vi công việc, trách nhiệm của các bộ phận liên quan trong quy trình để đảm bảo phối hợp hiệu quả và nhanh chóng trong quá trình thực hiện công việc.

#### 2. Tài liệu liên quan

Mã số	Tên tài liệu
HM17	Quy định phương pháp tính định mức tồn kho Min Max
HM16	Quy định phương pháp tính định mức tồn kho kho toàn cầu và kho trung tâm từng thị trường
HM18	Quy trình quản lý tồn kho phụ tùng

#### 3. Định nghĩa và các từ viết tắt

##### 3.1 Thuật ngữ và Định nghĩa:

- Đơn hàng VOR:
  - o Là đơn hàng để đáp ứng nhu cầu Phụ tùng cần thiết cho việc sửa chữa các xe VOR (dùng vận hành) hoặc các xe có khiếu nại nghiêm trọng mà không có tồn.
  - o Các đơn hàng VOR được đặt riêng và phải có mã lệnh sửa chữa đính kèm.
- Đơn hàng khẩn:
  - o Là đơn hàng để đáp ứng nhu cầu Phụ tùng cần thiết cho việc sửa chữa các xe không phải VOR (xe không dùng vận hành) mà không có tồn kho Phụ tùng.
  - o Đề bổ sung Phụ tùng nằm trong danh mục tồn kho bắt buộc khi tồn kho bằng hoặc dưới định mức Min.
- Đơn hàng dự trữ: là đơn hàng bổ sung để đảm bảo tồn kho nằm trong định mức Min Max.

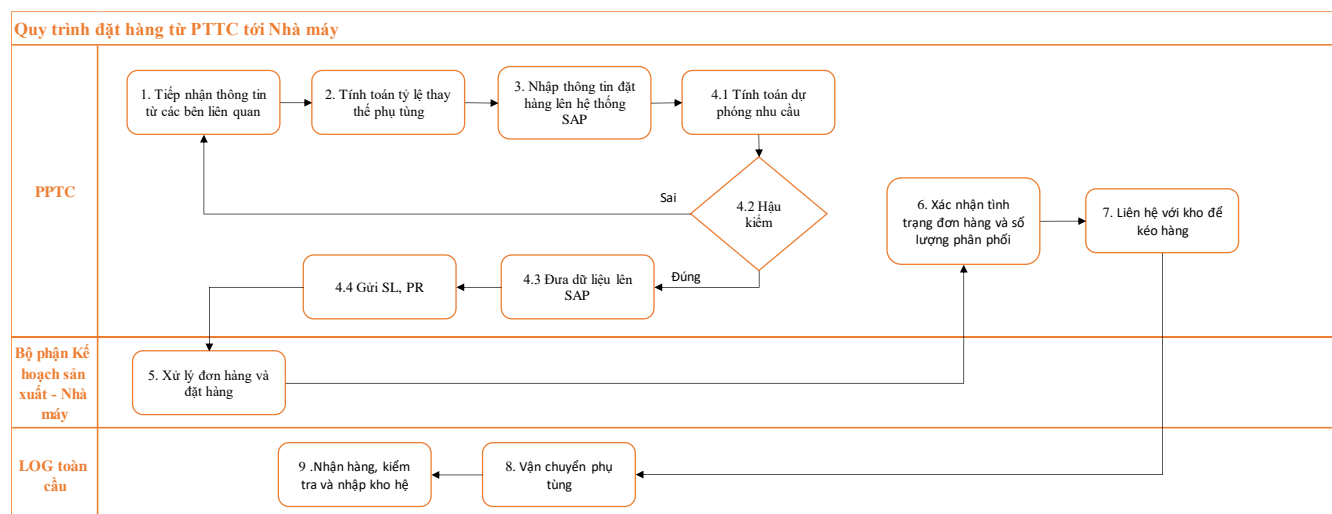
### 3.2 Các từ viết tắt:

VOR	Các phụ tùng nếu thiếu xe sẽ không thể vận chuyển	GĐX	Giám đốc xưởng
XDV	Xưởng dịch vụ	PTGD	Phó tổng giám đốc
LOG	Bộ phận Logistic	HMTT	Hậu mãi thị trường
PO	Đơn đặt hàng	HMTC	Hậu mãi toàn cầu
SO	Đơn bán hàng	TCKT	Tài chính kế toán
DO	Phiếu giao hàng	PTTMM	Phòng tuân thủ thương mại
PGI	Xác nhận xuất kho	PTTC	Phụ tùng toàn cầu
POB	Ngày hàng lên tàu	PR	Yêu cầu mua hàng
MRP	Hệ thống đặt hàng tự động	GSM	Công ty XanhSM
SAP	Hệ thống SAP	TCKD	Phòng Tài chính kinh doanh
SL	Lịch giao hàng	ECN	Các thay đổi thiết kế
CTTĐ	Chủ tịch Tập đoàn	NCC	Nhà cung cấp

## II. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN:

### 1. Quy trình tính toán dự phóng và đặt hàng từ Kho toàn cầu tới nhà máy:

#### 1.1 Lưu đồ quy trình:



#### 1.2 Giải thích quy trình

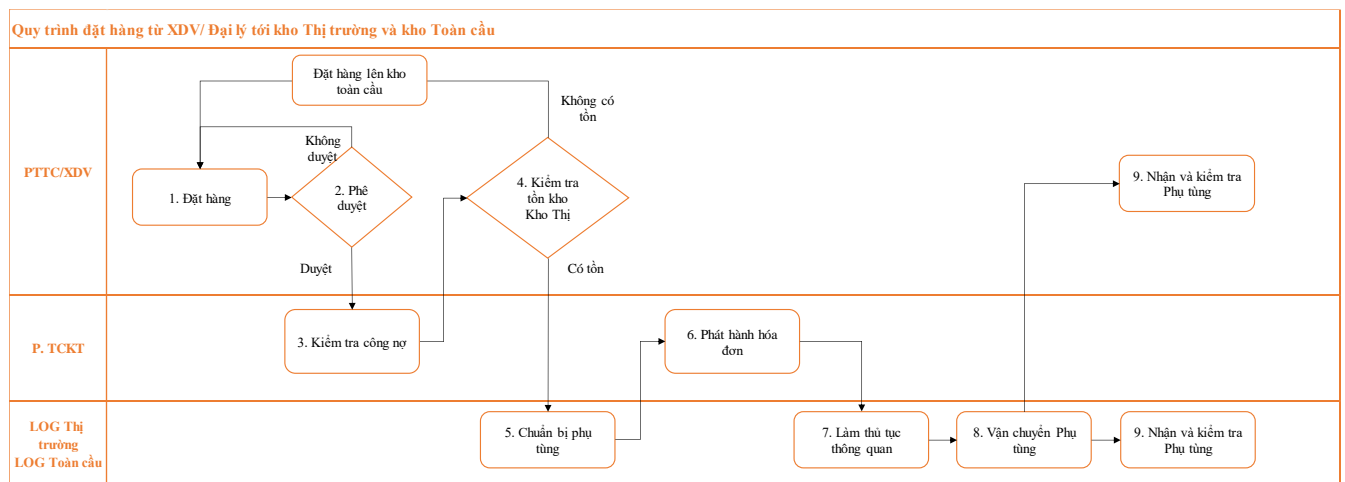
Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian xử lý/Tần suất	Hướng dẫn
<b>1</b>	<b>Tiếp nhận thông tin từ các bên liên quan</b>			
1.1	Tiếp nhận Kế hoạch kinh doanh từ Phòng Kinh doanh Vinfast/GSM	PTTC	Ngày 5 hàng tháng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận kế hoạch kinh doanh từ Phòng Kinh doanh Vinfast; số xe vận hành thực tế và kế hoạch vận doanh 6 tháng tiếp theo của GSM qua email.</li> <li>- So sánh với kế hoạch tháng trước và tìm các điểm bất thường (nếu có) như: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kế hoạch tăng/giảm đột biến.</li> <li>+ Kế hoạch thừa/ thiếu các dòng xe.</li> </ul> </li> </ul>

1.2	Tiếp nhận nhu cầu đặt hàng của các bộ phận khác	PTTC	Ngày 5 hàng tháng	- Tiếp nhận nhu cầu đặt hàng từ các bên liên quan (Trung tâm Pin, Hậu mãi Việt Nam, ...) qua email/SAP
1.3	Tiếp nhận thông tin về ECN từ Phòng Quản lý Dữ liệu	PTTC	2 tuần/lần	- Xác nhận các mã Phụ tùng áp dụng theo ECN - Xác nhận các thay đổi trên ECN ảnh hưởng tới việc đặt hàng (bỏ mã, thêm mã, thay đổi số lượng dự phóng, Nhà cung cấp dừng cấp Phụ tùng, ...)
2	<b>Tính toán tỷ lệ thay thế phụ tùng</b>	PTTC	2 giờ làm việc/ Hàng tháng	- Tổng hợp tỷ lệ bán hàng thực tế của 6 tháng gần nhất và so với tỷ lệ đã được CTTĐ phê duyệt - Lấy tỷ lệ cao hơn đưa vào hệ thống SAP - Các Phụ tùng chưa có tỷ lệ thực tế, sử dụng tỷ lệ đã được CTTĐ phê duyệt - Các mã phụ kiện dùng theo tỷ lệ của Tổ dự án cung cấp
3	<b>Nhập thông tin đặt hàng lên hệ thống SAP</b>			
3.1	Bổ sung và xóa bỏ mã Phụ tùng trên hệ thống	PTTC	4 giờ làm việc	- Bổ sung các mã Phụ tùng mới và xóa mã không dùng trên hệ thống dựa trên SBOM. - Bổ sung dữ liệu cho mã phụ tùng mới (cấp độ mua hàng, thị trường, thời gian tồn kho...)
3.2	Đưa các dữ liệu tính toán lên hệ thống	PTTC	4 giờ làm việc	- Đưa Kế hoạch kinh doanh, đặt hàng, tỷ lệ thay thế phụ tùng/phụ kiện, ... lên hệ thống SAP
4	<b>Tính toán dự phóng nhu cầu và gửi đặt hàng</b>			
4.1	Tính toán dự phóng nhu cầu đặt hàng	PTTC	4 giờ làm việc/ Hàng tháng	- Tính toán dự phóng nhu cầu đặt hàng dựa trên các dữ liệu đã đưa lên, sử dụng hệ thống SAP
4.2	Hậu kiểm dữ liệu đặt hàng trên hệ thống	PTTC	2 giờ làm việc sau khi hệ thống SAP tính toán xong dữ liệu đặt hàng	- Chọn ~50 mã bất kỳ, so sánh dữ liệu được hệ thống tính toán với dữ liệu tính toán thủ công bằng excel để đảm bảo tính chính xác của hệ thống. - Nếu khớp thì chuyển bước 4.3, nếu không khớp thì quay lại bước 1.
4.3	Đưa dữ liệu dự phóng đặt hàng đã kiểm tra lên SAP	PTTC	2 giờ làm việc sau hậu kiểm	- Đưa dữ liệu dự phóng sau hậu kiểm lên hệ thống SAP
4.4	Gửi SL và PR	PTTC	2 giờ làm việc	- Tạo SL, PR và chuyển tới Bộ phận Kế hoạch sản xuất của Nhà máy qua hệ thống SAP

5	<b>Xử lý đơn hàng và tiến hành đặt hàng</b>	Bộ phận Kế hoạch Sản xuất của Nhà máy	Theo quy trình đặt hàng của Bộ phận kế hoạch sản xuất	- Bộ phận kế hoạch sản xuất tiếp nhận yêu cầu đặt hàng (SL và PR) của PTTC, tiến hành đặt hàng tới Nhà máy và NCC
6	<b>Xác nhận tình trạng đơn hàng và số lượng phân phối</b>	PTTC	Thông thường: 2 tuần/lần hoặc khi nào có đơn hàng nợ (back order)	- Lấy xác nhận của Bộ phận Kế hoạch Sản xuất/ Cung ứng về thời gian và số lượng phân phối phụ tùng cho PTTC
7	<b>Liên hệ với kho để kéo hàng</b>	PTTC	Trong 2 giờ làm việc từ khi phát sinh nhu cầu	- Tạo yêu cầu chuyển hàng (STO) trên hệ thống SAP - Gửi email thông báo cho kho Nhà máy và kho toàn cầu về việc chuyển hàng (mã phụ tùng, số lượng, thời gian)
8	<b>Vận chuyển phụ tùng</b>	Log Toàn cầu	Theo tiêu chuẩn vận chuyển của Bộ phận Log	- Sắp xếp việc vận chuyển cho các đơn hàng, xem xét các yếu tố như: phương thức, đơn vị và thời gian vận chuyển, đảm bảo tuân thủ các quy định vận chuyển - Tiến hành vận chuyển phụ tùng theo yêu cầu vận chuyển của PTTC
9	<b>Nhận hàng, kiểm tra và nhập kho hệ thống</b>	LOG Toàn cầu	Trong vòng 2 giờ với đơn hàng VOR, 4 giờ với đơn hàng khẩn và 8 giờ với đơn hàng tồn kho	- Tiếp nhận lô hàng và tiến hành kiểm tra các phụ tùng nhận được, đảm bảo đúng loại phụ tùng và số lượng. - Báo cáo ngay lập tức mọi sai lệch hoặc hư hỏng (nếu có). - Cập nhật hàng tồn kho trên hệ thống SAP để phản ánh lượng hàng mới nhận được tại kho toàn cầu.

## 2. Quy trình đặt hàng và xử lý đơn hàng phụ tùng từ xưởng dịch vụ/Đại lý đến kho thị trường và kho toàn cầu:

### 2.1 Lưu đồ quy trình



## 2.2 Giải thích quy trình

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian/Tần suất	Hướng dẫn
<b>1</b>	<b>Đặt hàng</b>			
1.1	Đơn đặt hàng của XDV/Đại lý	- Nhân viên phụ tùng của XDV/Đại lý	- Đơn dự trữ: 2 lần/tuần. - Đơn hàng VOR/khẩn: Trong vòng 1 giờ từ khi nhận được yêu cầu phụ tùng của khách hàng.	- Tạo và gửi đơn đặt hàng (PR/PO) tới PTTC/ Phụ tùng thị trường thông qua hệ thống DMS.
1.2	Đơn đặt hàng từ kho thị trường lên kho toàn cầu	PTTC/ Phụ tùng thị trường	- Đơn dự trữ: Trong vòng 2 giờ từ khi nhận đơn hàng của XDV/Đại lý. - Đơn hàng VOR/khẩn: Trong vòng 1 giờ.	- Tạo đơn đặt hàng (PR/PO) trên hệ thống SAP. - TT Việt Nam thì tạo STO.
<b>2</b>	<b>Xác minh và phê duyệt đơn hàng</b>	- GĐX phê duyệt đơn hàng của XDV/Đại lý - PTGD HMTT phê duyệt đơn hàng của kho thị trường	- Trong vòng 1 giờ từ khi nhận được đơn đặt hàng trên hệ thống DMS/SAP.	- Khi nhận được đơn đặt hàng, GĐX/PTGD HMTT/PTGD HMTTC sẽ xác minh chi tiết đơn hàng về tính chính xác và đầy đủ thông tin cần thiết. - Nếu phù hợp, sẽ tiến hành phê duyệt đơn hàng trên hệ thống DMS/SAP.
<b>3</b>	<b>Kiểm tra công nợ đối với Đại lý</b>	P. TCKT	- Đơn hàng dự trữ: Trong vòng 1 giờ. - Đơn hàng VOR/khẩn: Trong vòng 30 phút.	- Mở chặn công nợ trên SAP đối với Đại lý.
<b>4</b>	<b>Kiểm tra hàng tồn kho</b>	PTTC/ Phụ tùng thị trường	- Đơn hàng dự trữ: Trong vòng 2 giờ. - Đơn hàng VOR/khẩn: Trong vòng 1 giờ.	- Khi nhận được đơn hàng của XDV/Đại lý, PTTC/ Phụ tùng thị trường tiến hành kiểm tra tính sẵn có của các phụ tùng tại kho thị trường, nếu <u>còn hàng</u> thì tạo DO và <b>tiến hành tiếp Bước 5</b> . - Nếu kho thị trường <u>hết hàng</u> thì tiến hành đặt hàng từ kho thị trường lên kho toàn cầu theo <b>Bước 1.2</b> .
<b>5</b>	<b>Chuẩn bị, đóng gói và các giấy tờ cần thiết</b>	LOG	- Trong vòng 2 giờ từ khi có DO cho đến khi PGI đối với VOR, đơn hàng khẩn và 8h đối với đơn hàng dự trữ.	- Chuẩn bị các phụ tùng để vận chuyển, đảm bảo phụ tùng được đóng gói đúng cách để tránh hư hỏng trong quá trình vận chuyển. - Chuẩn bị tất cả các giấy tờ cần thiết, bao gồm danh sách phụ tùng, nhãn vận chuyển và chứng

				từ hải quan đối với các lô hàng quốc tế.
<b>6</b>	<b>Phát hành hóa đơn</b>	P. TCKT	- Cùng ngày POB.	- Xuất hóa đơn thương mại cho SO.
<b>7</b>	<b>Thông quan hàng xuất</b> (Đối với đơn hàng quốc tế)	LOG Tuân thủ thương mại	- Trong vòng 3 ngày làm việc từ khi có DO.	- Phối hợp với các cơ quan hải quan và cơ quan chức năng để đảm bảo thông quan thuận lợi cho các lô hàng quốc tế. - Đảm bảo tất cả các giấy tờ cần thiết, bao gồm hóa đơn, giấy chứng nhận xuất xứ (nếu có)...
<b>8</b>	<b>Vận chuyển phụ tùng</b>	LOG Toàn cầu/LOG thị trường	- Theo tiêu chuẩn vận chuyển của Bộ phận Log	- Sắp xếp việc vận chuyển cho các đơn hàng, xem xét các yếu tố như: phương thức, đơn vị và thời gian vận chuyển, đảm bảo tuân thủ các quy định vận chuyển nội địa và quốc tế. - Tiến hành vận chuyển phụ tùng theo đơn đặt hàng với nguyên tắc vận chuyển theo từng lớp kho: o Vận chuyển từ kho toàn cầu về kho thị trường. o Rồi từ kho thị trường về kho XDV/Đại lý. - Theo dõi tình trạng đơn hàng và cập nhật với các bên có liên quan.
<b>9</b>	<b>Nhận hàng, kiểm tra và nhập kho hệ thống</b>	Nhân viên phụ tùng XDV/Đại lý/LOG Thị trường	- Thị trường Việt Nam: o Đơn hàng dự trữ: Trong vòng 2 giờ. o Đơn hàng VOR/Khẩn: Trong vòng 1 giờ - Các thị trường khác: o Đơn hàng dự trữ: 3 ngày. - Đơn hàng VOR/Khẩn: Trong vòng 1 ngày.	- Tiếp nhận lô hàng và tiến hành kiểm tra các phụ tùng nhận được, đảm bảo đúng loại phụ tùng và số lượng. - Báo cáo ngay lập tức mọi sai lệch hoặc hư hỏng (nếu có). - Cập nhật hàng tồn kho trên hệ thống DMS/SAP để phản ánh lượng hàng mới nhận được tại kho XDV/Đại lý và kho thị trường.

**Người soạn thảo: Phòng Quản Lý Phụ tùng Toàn Cầu**

**Người thẩm định: Phó Tổng Giám đốc Hậu mãi thị trường, Quản lý Kế hoạch Sản xuất, Giám đốc khối Logistics, Kế toán trưởng Khối Thanh toán và Chi phí**

**Người phê duyệt: Phó Tổng Giám đốc Dịch Vụ Hậu mãi Toàn Cầu**



## SPARE PARTS ORDERING AND PROCESSING PROCESS

Ref. No : VF\_HM19

Issue : Global Spare parts After Sale

Issuing date : 08/01/2024

Application : All Vinfast service workshops and agents, Global Spare Parts After sale, Logistics Department and Finance and Accounting Department

---

### I. GENERAL:

#### 1. Purpose

- To unify the steps and work order in ordering and processing spare parts orders from workshops/dealers to market warehouses, global warehouses and from global warehouses to factories and suppliers, ensuring timely and accurate delivery.
- Determine the scope of work and responsibilities of relevant departments in the process to ensure effective and quick coordination during work implementation.

#### 2. Related documents

No	Document
HM17	REGULATIONS ON MIN MAX LEVEL CALCULATION METHODS
HM16	REGULATIONS ON CALCULATION METHODS OF INVENTORY FOR GLOBAL WAREHOUSES AND MARKET WAREHOUSES FOR EACH MARKET

#### 3. Definitions and abbreviations

##### 3.1 Definitions

- VOR order:
  - o An order to meet the request for spare parts for the repair of VOR vehicles or to meet the serious complaints from customers about vehicles that do not have spare parts inventory.
  - o VOR orders are placed separately and must have a Workorder Number attached.
- Urgent order:
  - o An order to meet the request for spare parts for the repair of non-VOR vehicles that do not have inventory.
  - o An order to replenish spare parts in the list of required inventories when the inventory is equal to or below the Min.
- Stock order: a replenishment order to ensure inventory is within Min-Max.

##### 3.2 Abbreviations:

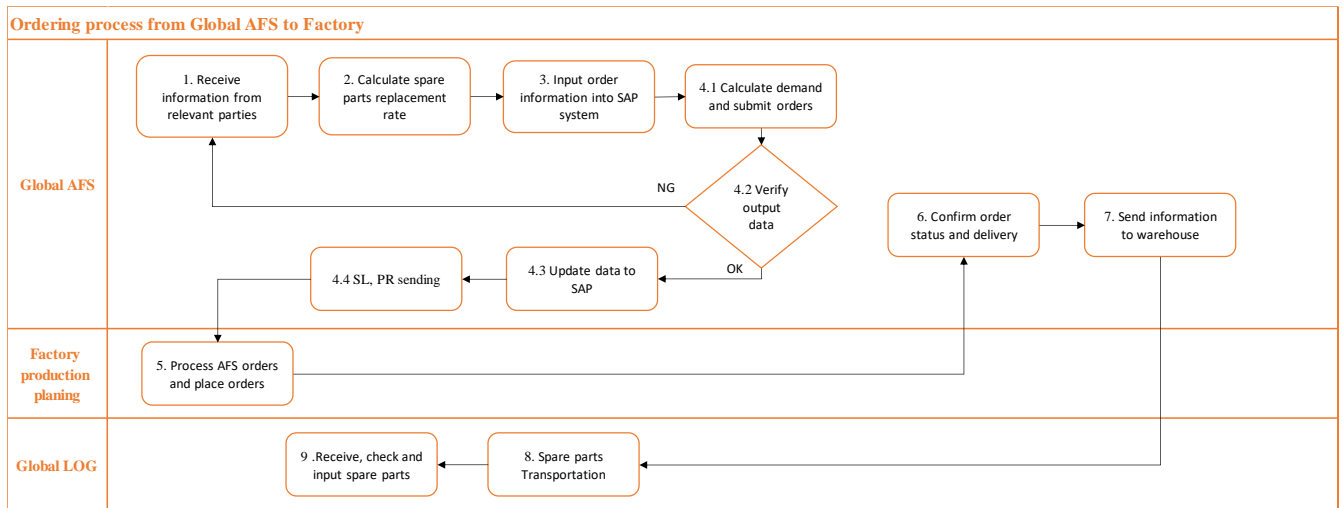
VOR	Vehicle off road	DCEO	Deputy Chief Executive Officer
WS	Work shop	Market AFS	Market After sale
LOG	Logistic Department	Global AFS	Global After sale

PO	Purchase order	TCKT	Tài chính kế toán
SO	Sale order	PR	Purchase request
DO	Delivery order	GSM	XanhSM Company
PGI	Good issue	ECN	Engineering changing notice
POB	Product on board	CM	Chairman
MRP	Material Requirement Planning system	SL	Schedule line
SAP	SAP system		

## II. IMPLEMENTATION PROCESS:

### 1. Demand forecast calculating and placing orders process from the Global Warehouse to the factory:

#### 1.1 Flow chart



#### 1.2 Describe

No	Item	Person incharge	Processing Time/Frequency	Content
1	<b>Receive information from relevant parties</b>			
1.1	Receive Business Plan from Vinfast/GSM Sales Department	Global AFS	5th of every month	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receive business plan from Vinfast Sales Department; actual number of operation vehicles and next 6-month business plan of GSM via email.</li> <li>- Compare with previous month's plan and find abnormal (if any) such as: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sudden increase/decrease plan.</li> <li>+ Plan for excess/shortage of vehicle lines.</li> </ul> </li> </ul>
1.2	Receive orders from other departments	Global AFS	5th of every month	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receive order from related departments (Battery Center, Vietnam After-sales Service, ...) via email/SAP.</li> </ul>
1.3	Receive ECN from the Data	Global AFS	2 times/month	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirm the applicable spare parts according to ECN.</li> </ul>

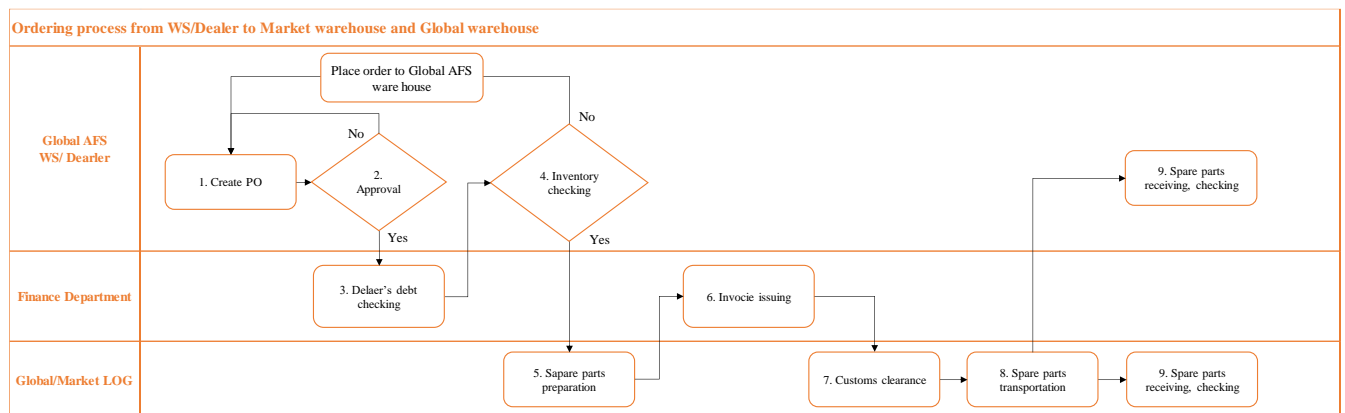


	Management Department			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirm changes on the ECN that affect the order (remove/add part, change forecast quantity, Supplier stops supplying parts, ...)</li> </ul>
2	<b>Calculate spare parts replacement rate</b>	Global AFS	2 working hours/ Monthly	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Summarize the actual sales rate of the last 6 months and compare it with the rate approved by the CM.</li> <li>- Get a higher rate and put it into the SAP system.</li> <li>- For spare parts that do not have actual proportions, use the proportion approved by CM.</li> <li>- Accessory parts are used according to the ratio provided by the Project Team.</li> </ul>
3	<b>Input order information into SAP system</b>			
3.1	Add and remove spare parts on the system	Global AFS	4 working hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Add new and remove unused spare parts on system based on SBOM.</li> <li>- Add data for new spare parts (purchase level, market, inventory...)</li> </ul>
3.2	Upload data to the system	Global AFS	4 working hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upload business plans, orders, spare parts/accessory replacement rates, etc. into the SAP system</li> </ul>
4	<b>Calculate demand and submit orders</b>			
4.1	Calculate the demand forecast	SAP	4 working hours/ Monthly	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculate the demand forecasts based on uploaded data, using the SAP system.</li> </ul>
4.2	Verify output demand data from the system	Global AFS	2 working hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Select any ~50 parts, compare the data calculated by the system with the data calculated manually by Excel to ensure the accuracy of the system.</li> </ul>
4.3	Submit checked demand forecast data to SAP	Global AFS	2 working hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upload demand forecast data (after verify) to the SAP system.</li> </ul>
4.4	Send SL and PR	Global AFS	2 working hours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Create SL, PR and transfer to the Factory's Production Planning Department via SAP system.</li> </ul>
5	<b>Process AFS orders and place orders Factory and supplier</b>	Factory's Production Planning Department	According to the ordering process of the Production Planning Department	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Production planning department receives requests (SL and PR) from Global AFS, places orders to the Factory and supplier.</li> </ul>
6	<b>Confirm order status and delivery quantity</b>	Global AFS	Normally: every 2 weeks or when there is a back order	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Get confirmation from the Production Planning/Buyer about the time and quantity of spare parts distribution to Global AFS.</li> </ul>

7	<b>Send information to warehouse</b>	Global AFS	Within 2 working hours from the time the need arises	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Create a delivery request (STO) on the SAP system.</li> <li>- Send email notification to Factory warehouse and global AFS warehouse about shipment (part number, quantity, time).</li> </ul>
8	<b>Spare parts Transportation</b>	Global LOG	According to the shipping standards of the Log Department	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrange shipping, considering factors such as: shipping method, unit and shipping time, ensuring compliance with shipping regulations.</li> <li>- Transport of spare parts according to Global AFS's transportation requirements.</li> </ul>
9	<b>Receive, check and input spare parts into warehouse system</b>	Global LOG	Within 2 hours for VOR orders, 4 hours for urgent orders and 8 hours for inventory orders	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receive the shipment and check the spare parts received, ensuring the correct spare parts type and quantity.</li> <li>- Immediately report any discrepancies or damages (if any).</li> <li>- Update inventory into the SAP system to reflect new stock received at the global warehouse.</li> </ul>

## 2. Spare parts ordering and processing process from workshop to market warehouse and global warehouse:

### 2.1 Flow chart



### 2.2 Describe

No	Item	Person incharge	Processing Time/Frequency	Content
1	<b>Create PO</b>			
1.1	PO from WS/Dealer	WS's staff	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stock order: twice/month.</li> <li>- VOR/urgent orders: Within 1 hour from receiving the customer's spare parts request.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Create and send purchase orders (PR/PO) to Market AFS through the DMS system.</li> </ul>

1.2	PO from market warehouse to global warehouse	Global/ Market AFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stock orders: Within 2 hours of receiving orders from WS/Dealer.</li> <li>- VOR/urgent orders: Within 1 hour.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Create purchase orders (PR/PO) on SAP system.</li> </ul>
2	<b>PO verify and approval</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WS Director approves the WS or Dealer's order</li> <li>- AFS DCEO approves the order of the market warehouse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Within 1 hour from receiving the order on the DMS/SAP system.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- When receiving an order, the WS Director/ AFS DCEO will verify order details for accuracy and completeness of necessary information.</li> <li>- If appropriate, the order will be approved on the DMS/SAP system.</li> </ul>
3	<b>Dealer's debt checking</b>	Finance Department	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stock orders: Within 1 hours.</li> <li>- VOR/urgent orders: Within 0.5 hour.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remove Dealer's debt blocking on SAP.</li> </ul>
4	<b>Inventory checking</b>	Global/ Market AFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stock orders: Within 2 hours.</li> <li>- VOR/urgent orders: Within 1 hour.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- When receiving an order from XDV/Dealer, Global/ Market AFS check the availability of spare parts at the market warehouse. If there is stock, create a DO and proceed to Step 5.</li> <li>- If the market warehouse is out of stock, place an order from the market warehouse to the global warehouse according to Step 1.2.</li> </ul>
5	<b>Preparation, packaging and necessary documents</b>	LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Within 2 hours from DO until PGI for VOR, urgent orders and 8 hours for stock orders.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prepare spare parts for transportation, ensuring spare parts are properly packaged to avoid damage during transportation.</li> <li>- Prepare all necessary paperwork, including parts lists, shipping labels and customs documents for international shipments.</li> </ul>
6	<b>Invoice issuing</b>	Business Finance Department	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Same POB day.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Issue commercial invoice based on SO.</li> </ul>
7	<b>Customs clearance (For international orders)</b>	LOG (Custom team)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Within 3 working days from DO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinate with customs and authorities to ensure a smooth customs clearance process for international shipments.</li> <li>- Make sure to have all necessary documents, including invoices, certificates of origin (if any)...</li> </ul>
8	<b>Spare parts transportation</b>	Global LOG/ Market LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- According to the transportation standards of the Log Department</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrange shipping, considering factors such as: shipping method, unit and shipping time, ensuring compliance with shipping regulations.</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport spare parts according to orders with the principle of transporting by each warehouse layer: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Transportation from global warehouse to market warehouse.</li> <li>o Then from the market warehouse to the WS/Dealer warehouse.</li> </ul> </li> <li>- Monitor order status and update relevant parties.</li> </ul>
9	<b>Spare parts receiving, checking and input into warehouse system</b>	WS's staff /Market LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vietnam: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Stock orders: Within 2 hours.</li> <li>o VOR/urgent orders: Within 1 hour.</li> </ul> </li> <li>- Other market: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Stock orders: Within 3 days.</li> </ul> </li> <li>- VOR/urgent orders: Within 1 days.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receive the spare parts and check the spare parts received, ensuring the correct spare parts type and quantity.</li> <li>- Immediately report any discrepancies or damages (if any).</li> <li>- Update inventory into the DMS/SAP system to reflect the amount of new goods received at the WS/Dealer warehouse/ market warehouse.</li> </ul>

*Prepared by: Global Spare Parts Aftersale*

*Reviewed by: Markets Aftersales DCEO, Director of Logistics Division, Manager of Production – Purchasing Planning, Director of Logistics Division, Chief Accountant of Payment and Expense Division*

*Approved by: Deputy CEO of Aftersales*