




CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ GIẢI PHÓNG

QUY TRÌNH TRIỆU HỒI SẢN PHẨM

Ký mã hiệu: QTTH

Hà Giang 2017

	BIÊN SOẠN	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Kỳ Nam	Phạm Nguyên Hoàng	Nguyễn Cương
Chức vụ	Cán bộ kỹ thuật	Phó tổng giám đốc	Tổng giám đốc
Chữ ký			

THEO DÕI SỬA ĐỔI

TT	Ngày có hiệu lực	Nội dung sửa đổi	Số Y/C
1	01/10/2017	Ban hành lần 1	-/-
2			
3			
4			
5			

1. Mục đích

Triệu hồi là cách để nhà sản xuất thể hiện trách nhiệm trong việc kiểm soát chất lượng xe đã bán ra. Với mục tiêu đảm bảo quyền lợi của khách hàng, triệu hồi sản phẩm ô tô có nguy cơ trục trặc kỹ thuật là một phần tất yếu trong hoạt động kinh doanh thời hiện đại.

2 Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho tất cả các loại xe ô tô sản xuất tại Công ty cổ phần ô tô Giải Phóng - Khu kinh tế cửa khẩu Thanh Thủy, Xã Thanh Thủy, Huyện Vị Xuyên, Tỉnh Hà Giang, Việt nam.

Bộ phận thực hiện: Phòng Sản xuất, Phòng dịch vụ, Phòng dịch vụ hậu mãi.

Bộ phận kiểm tra: Phòng Kỹ thuật - Quản lý chất lượng.

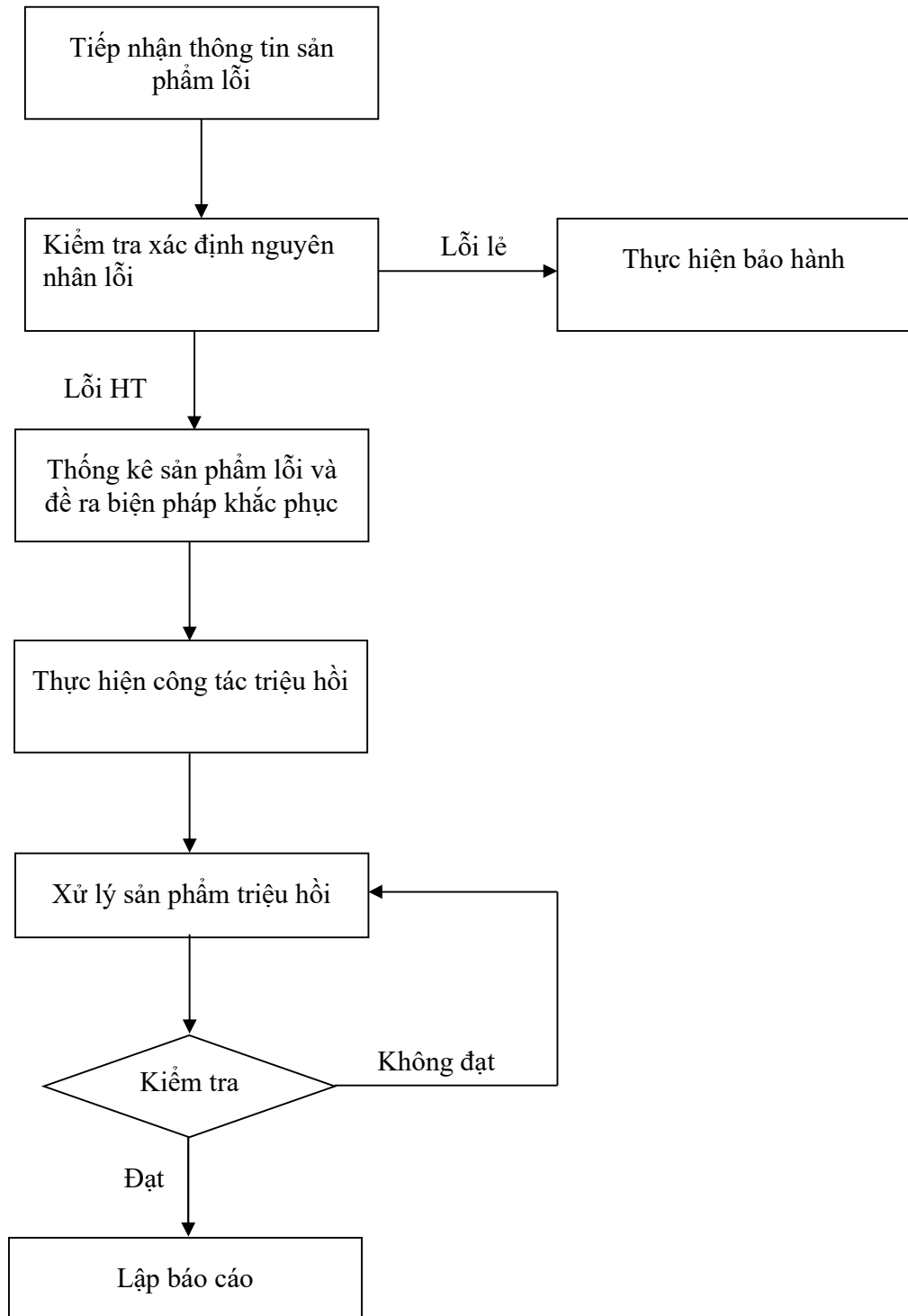
3. Điều kiện triệu hồi sản phẩm

- Sản phẩm vi phạm các quy định, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hiện hành bắt buộc áp dụng cho đối tượng sản phẩm đó;
- Sản phẩm gây ra nguy hiểm về sinh mạng và tài sản do các lỗi kỹ thuật trong quá trình thiết kế, chế tạo;
- Sản phẩm dù chưa gây tổn thất về người và tài sản nhưng qua quá trình sử dụng có thể gây nguy hiểm trong một số điều kiện nhất định.

4. Trách nhiệm nhà sản xuất

- a) Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng và theo dõi thông tin về các khách hàng mua sản phẩm để có thể thông tin khi cần thiết;
- b) Thiết lập hệ thống thu thập các thông tin về chất lượng sản phẩm, phân tích các lỗi kỹ thuật và lưu trữ lại các thông tin có liên quan;
- c) Chủ động báo cáo đầy đủ thông tin liên quan đến lỗi kỹ thuật. Trong quá trình Cơ quan QLCL điều tra phải hợp tác đầy đủ và cung cấp các thông tin cần thiết khi được yêu cầu;
- d) Thông báo các thông tin cần thiết liên quan đến việc triệu hồi cho các đại lý, trạm dịch vụ và khách hàng;
- e) Thực hiện triệu hồi sản phẩm theo đúng quy định hiện hành.

f) Cơ sở sản xuất phải chịu mọi phí tổn liên quan đến việc triệu hồi sản phẩm kể cả chi phí vận chuyển.



Bước	Nội dung	Yêu cầu	Biểu mẫu
01	Tiếp nhận thông tin sản phẩm lỗi	Sản phẩm lỗi được thu thập trong quá trình sản xuất, quá trình bảo hành và thông tin khiếu nại từ khách hàng	
02	Kiểm tra xác định nguyên nhân lỗi	Bộ phận kỹ thuật tiếp nhận thông tin và tiến hành kiểm tra xác định lỗi của sản phẩm. - Nếu là lỗi đơn lẻ sẽ được chuyển qua bước bảo hành sản phẩm theo quy trình bảo hành. - Nếu là lỗi hệ thống do nhà sản xuất thì phải thống kê lại toàn bộ sản phẩm đã được xuất xưởng, sản phẩm đã bán ra. Đề xuất ra biện pháp khắc phục	Phiếu thống kê lỗi
03	Thống kê sản phẩm lỗi và đề ra biện pháp khắc phục	- Lập bảng thống kê lại toàn bộ sản phẩm đã được xuất xưởng, sản phẩm đã bán ra. - Đề xuất ra biện pháp khắc phục	
04	Thực hiện triệu hồi sản phẩm	- Tạm dừng việc cho xuất xưởng các sản phẩm của kiểu loại sản phẩm bị lỗi kỹ thuật; - Thông báo bằng văn bản tới các đại lý bán hàng yêu cầu tạm dừng việc cung cấp sản phẩm cùng loại bị lỗi kỹ thuật ra thị trường; - Lập báo cáo thông tin chi tiết về nguyên nhân xảy ra lỗi kỹ thuật, biện pháp khắc phục, số lượng sản phẩm phải triệu hồi và kế hoạch triệu hồi Gửi tới Cơ quan QLCL trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện ra lỗi kỹ thuật. - Chờ thông báo kết quả phê chuẩn kế hoạch từ Cơ quan QLCL. - Cơ sở sản xuất tiến hành triệu hồi sản phẩm và xử lý sản phẩm lỗi theo thông báo kết quả phê chuẩn kế hoạch từ Cơ quan QLCL.	
05	Xử lý sản phẩm triệu hồi	- Bộ phận sản xuất/bảo hành tiến hành sửa chữa sản phẩm lỗi kỹ thuật theo	

		đúng yêu cầu kỹ thuật đề ra.	
06	Kiểm tra sau sửa chữa/bảo hành	<p>- Kiểm tra kết quả sửa chữa/bảo hành của sản phẩm lỗi kỹ thuật, nếu chưa đạt yêu cầu thì thực hiện sửa chữa/bảo hành lại, nếu đạt yêu cầu thì chuyển sản phẩm trở lại sản xuất, lắp ráp hoặc bộ phận trả khách hàng. Nếu sau sửa chữa/bảo hành vẫn không đạt yêu cầu thì người có trách nhiệm liên quan phải tiến hành báo phé, loại bỏ sản phẩm không phù hợp, thay thế sản phẩm đạt yêu cầu cho khách hàng trong trường hợp bảo hành.</p>	Phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp
07	Lập báo cáo	<p>- Phòng kỹ thuật định kỳ tiến hành lập Báo cáo tổng hợp, phân tích sản phẩm lỗi kỹ thuật, từ đó đưa ra biện pháp khắc phục phòng ngừa thích hợp, nhất là với những lỗi nặng, lặp lại nhiều lần, có hệ thống.</p> <p>+ Đối với lỗi vật tư đầu vào sau khi đã tổng hợp lỗi, phòng kỹ thuật/kiểm tra phổ biến, phản hồi đến bộ phận vật tư, kho nhà cung cấp, vận chuyển và bộ phận kiểm tra để rút kinh nghiệm, cải tiến chất lượng, tránh xảy ra các lỗi tương tự sau này. Đồng thời, phòng kỹ thuật/kiểm tra tiếp tục theo dõi các lỗi này trong các báo cáo tiếp theo. Nếu các lỗi vẫn lặp lại đến lần thứ 3 thì các bộ phận cần nhắc việc thay loại vật tư linh kiện hoặc thay đổi nhà cung cấp, vận chuyển.</p> <p>+ Đối với lỗi phát sinh trong sản xuất, kiểm tra và bảo hành, sau khi đã tổng hợp và phân tích nguyên nhân gây lỗi:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nếu lỗi là do thiết bị máy móc, thiết bị thì phải có phương án bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế thiết bị, máy móc tương ứng. o Nếu lỗi là do con người thì phải có phương án đào tạo nâng cao tay nghề hoặc thay thế nhân sự mới phù hợp. o Nếu lỗi là do quy trình công nghệ sản xuất chưa phù hợp thì tiến hành nghiên cứu thay đổi quy trình cho phù 	Báo cáo sản phẩm lỗi

		<p>hợp hơn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tất cả các báo cáo thống kê, phân tích và phương án xử lý lỗi phải được lưu trữ ở phòng kỹ thuật/kiểm tra và phải được cập nhật, phổ biến đến các phòng ban, bộ phận liên quan để thực hiện các phương án khắc phục, phòng ngừa và cải tiến chất lượng. - Cơ sở sản xuất phải báo cáo ít nhất là 03 tháng một lần việc thực hiện triệu hồi sản phẩm theo kế hoạch; - Sau thời gian không quá 30 ngày kể từ khi hoàn tất việc triệu hồi, Cơ sở sản xuất phải báo cáo bằng văn bản về kết quả thực hiện việc triệu hồi tới Cơ quan QLCL; 	
--	--	--	--

5. Lưu trữ:

Phòng kỹ thuật, Phòng sản xuất

6. Phụ lục:

- Phiếu thống kê lỗi
- Phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp
- Báo cáo sản phẩm lỗi