



# QUY TRÌNH XỬ LÝ VẤN ĐỀ LIÊN KHỐI

Training cho Leadership Team • Oristar 2026

Q1 / 2026

60 phút



# NỘI DUNG TRAINING

1

## Tại sao cần quy trình này?

Bối cảnh và tầm quan trọng

2

## 5 Nguyên tắc vàng

Mindset khi xử lý vấn đề

3

## Quy trình 4 bước

Flowchart và timeline

4

## Vai trò RACI

Ai làm gì khi có vấn đề

5

## Case Study

Thực hành tình huống thực

6

## Q&A & Cam kết

Giải đáp và next steps

ONE ORISTAR — Tốc độ · Minh bạch · Hợp tác

# TẠI SAO CẦN QUY TRÌNH NÀY?

**45%**

Vấn đề liên khối mất

>24h để giải quyết

**60%**

Không rõ ai chủ trì

khi có vấn đề

**80%**

Thiếu quy trình chuẩn

xử lý crisis



**Kết quả: Mất khách hàng, mất cơ hội, KPI không đạt target**



# 5 NGUYÊN TẮC VÀNG

1

## TỐC ĐỘ LÀ QUAN TRỌNG NHẤT

Hành động trong 15 phút đầu quyết định 80% kết quả

2

## NGƯỜI A LÀ NGƯỜI CHỦ TRÌ

Khối Accountable có quyền điều phối mọi nguồn lực

3

## MINH BẠCH THÔNG TIN

Chia sẻ ngay lập tức, không giấu thông tin quan trọng

4

## HỢP TÁC, KHÔNG ĐỔ LỖI

Tập trung giải quyết vấn đề, phân tích nguyên nhân sau

5

## HỌC HỎI VÀ CẢI TIẾN

Mỗi vấn đề là cơ hội để hoàn thiện quy trình



# QUY TRÌNH 4 BƯỚC



Quan trọng: Bước 1 & 2 là quyết định! Phản ứng chậm = Thiệt hại lớn

1

# PHÁT HIỆN & BÁO CÁO

Trong vòng 15 phút



## PHẢI LÀM:



Gọi điện cho Trưởng bộ phận ngay



Đánh giá mức độ: Thấp / TB / Nghiêm trọng



Tra RACI xem ai là A (Accountable)



Báo lên GD Khối trong 15 phút



## KHÔNG LÀM:



Chỉ gửi email rồi chờ



Tự xử lý mà không báo cáo



Đợi đến họp định kỳ mới nói



Giấu thông tin vì sợ bị blame



Tip: Nghiêm trọng = Gọi điện | Trung bình = Teams call | Thấp = Teams chat

# VAI TRÒ TRONG RACI

A



ACCOUNTABLE

- Chịu trách nhiệm cuối cùng về kết quả
- CHỦ TRÌ cuộc họp và điều phối
- Quyền quyết định khi team bất đồng
- Phân công nhiệm vụ cho các khối R

R



RESPONSIBLE

- THỰC HIỆN công việc được giao
- Cam kết timeline rõ ràng
- Update tiến độ thường xuyên (2-4h)
- Báo ngay khi gặp khó khăn

C



CONSULTED

- TƯ VẤN chuyên môn khi được hỏi
- Đưa ra góc nhìn từ expertise
- Cảnh báo rủi ro nếu có
- Không áp đặt - chỉ đề xuất

I



INFORMED

- ĐƯỢC THÔNG BÁO tiến độ và kết quả
- Không tham gia trực tiếp
- Chuẩn bị support nếu escalate
- Biết để align công việc khác



# CẤP ĐỘ LEO THANG

1

## Core Team Tự Giải Quyết

Timeline: 0-4 giờ | Khối A + Các Khối R tự xử lý

2

## GĐ Khối Điều Phối

Timeline: 4-24 giờ | Tất cả GĐ Khối liên quan cùng quyết định

3

## CEO / Lãnh Đạo Cấp Cao

Timeline: >24 giờ hoặc quyết định chiến lược | CEO quyết định cuối cùng



Khi nào leo thang? Vượt timeline | Vượt thẩm quyền | Conflict không giải quyết được



# KÊNH GIAO TIẾP



## ĐIỆN THOẠI

ƯU TIÊN #1

Dùng cho: NGHIÊM TRỌNG

Đảm bảo nhận được ngay



## MS TEAMS

REALTIME

Dùng cho: UPDATE TIẾN ĐỘ

Chat nhóm, meeting video



## EMAIL

GHI CHÉP

Dùng cho: TÀI LIỆU CHÍNH THỨC

Báo cáo, audit trail



**KHÔNG BAO GIỜ** dùng email cho việc **KHẨN CẤP!**



# CASE STUDY: KHỦNG HOẢNG CHẤT LƯỢNG



## TÌNH HUỐNG:

Khách hàng Molex khiếu nại 5 tấn nhôm tấm Japan không đạt spec độ phẳng.

Đe dọa hủy hợp đồng 500 tấn/năm (3% doanh thu).

Phát hiện: 20% lô hàng trong 2 tuần có cùng vấn đề, ảnh hưởng 8 khách hàng.

A

Khối Sản Xuất

R

Công Nghệ, KD

C

Tài Chính

I

Nhân Sự



## Kết quả:

Phản ứng trong 15 phút → Giải quyết trong 1 ngày → Giữ được 6/8 khách hàng

# TÓM TẮT - PHẢI NHỚ!



## TIMELINE VÀNG:



15 phút: Báo cáo & đánh giá



30 phút: Triệu tập họp



2-4 giờ: Update tiến độ



24 giờ: Leo thang nếu chưa xong



1-3 ngày: Review & học hỏi



## KEY ACTIONS:



Tra RACI → Biết ai là A (chủ trì)



Gọi điện cho vấn đề nghiêm trọng



Update tiến độ qua Teams



Hợp tác, KHÔNG đổ lỗi



Review sau mỗi sự cố



"TỐC ĐỘ + MINH BẠCH + HỢP TÁC = THÀNH CÔNG"



# CAM KẾT HÀNH ĐỘNG

*"Tôi cam kết tuân thủ quy trình xử lý vấn đề liên khối,  
hành động NHANH CHÓNG, MINH BẠCH, và HỢP TÁC  
vì mục tiêu chung của ONE ORISTAR."*



Tôi đã hiểu quy trình



Tôi sẽ áp dụng ngay



**NEXT STEPS:**

Week 2: Case Study Practice

Week 3: Simulation

Week 4: Certification