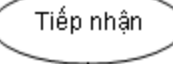
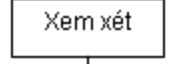
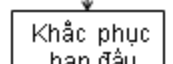
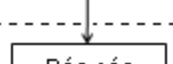
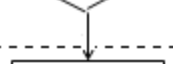
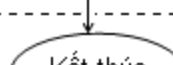


1. **Mục đích:**
Quy định thống nhất các hành động khắc phục những sai hỏng công trình trong thời gian bảo hành.
2. **Phạm vi áp dụng:**
Áp dụng đối với tất cả các công trình xây dựng do Công ty Mẹ thực hiện.
3. **Tài liệu liên quan:**
 - Luật Xây dựng, Nghị định số 209/2004/NĐ-CP ngày 16/12/2004 của Chính phủ ban hành về quản lý chất lượng công trình xây dựng.
 - Hồ sơ hoàn công công trình, Quy trình kiểm soát tài liệu [QT.02 A](#); Quy trình khắc phục phòng ngừa [QT.04 A](#); Quy trình thi công chung: [QT.02B](#) và các quy trình liên quan.
4. **Định nghĩa:**
 - *Bảo hành công trình* là các hành động khắc phục nhằm sửa chữa các hư hỏng công trình xây dựng trong thời gian quy định của pháp luật.
 - *Khách hàng*: Là chủ đầu tư, sở hữu hoặc sử dụng công trình.
5. **Nội dung:**
Sơ đồ quá trình:

Số t t	Tiền trình	Nội dung	Trách nhiệm		Hồ sơ
			Thực hiện	Kiểm tra	
1		- Tiếp nhận thông tin - Chuyển thông tin tới phòng Kỹ thuật công nghệ, đơn vị thi công	Văn thư		Phiếu báo hư hỏng BM.04 A.01
2		- Phòng chức năng phối hợp với đơn vị thi công: + Xem xét tài liệu hồ sơ + Kiểm tra hiện trường + Lập đề xuất khắc phục (trường hợp sai sót, hư hỏng nhiều, phức tạp,...) - Trong trường hợp sai sót, hư hỏng ít hoặc để để hạn chế tác động tiêu cực của sai sót	Bộ phận, cá nhân được giao	Phòng chức năng	- Báo cáo đề xuất khắc phục BM.04A.02 (nếu có)
3		- Đơn vị thi công tổ chức khắc phục - Phòng chức năng kiểm tra quá trình khắc phục của đơn vị thi công	Đơn vị thi công	Phòng chức năng	- Báo cáo khắc phục có xác nhận của khách hàng - Tài liệu, hồ sơ quá trình khắc phục (nếu có)
4		Thực hiện trong trường hợp hư hỏng, sai sót, hư hỏng nhiều, có hệ thống: - Phòng chức năng phối hợp, chỉ đạo đơn vị thi công lập báo cáo khắc phục - Lấy ý kiến đóng góp (nếu cần) - Trình lãnh đạo phê duyệt	Đơn vị thi công	Phòng chức năng	
5		- Xem xét, phê duyệt - nêu ý kiến chỉ đạo	Tổng giám đốc		Báo cáo khắc phục được phê duyệt
6		- Tổ chức khắc phục theo báo cáo - Nghiệm thu, bàn giao cho khách hàng	Đơn vị thi công	Phòng chức năng	- Tài liệu, hồ sơ quá trình khắc phục
7		- Tập hợp tài liệu hồ sơ - Tổng kết rút kinh nghiệm (nếu cần thiết)	Đơn vị thi công	Quy trình liên quan	Hồ sơ theo quy trình tương ứng

2.1. Mô tả:

2.1.1. Tiếp nhận:

- Mọi thông tin về bảo hành công trình đều được gửi về phòng Kế hoạch tổng hợp- Tổng Công ty.
- Thông tin bảo hành công trình có thể từ phản hồi của khách hàng thông qua các hình thức: gặp trực tiếp, gửi giấy báo, điện thoại, fax,...
- Người tiếp nhận thông tin từ khách hàng:
 - + Ghi yêu cầu của khách hàng vào phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa theo BM.04A.01.
- + Yêu cầu khách hàng làm rõ thông tin nếu thông tin thiếu, không rõ ràng.

2.1.2. Xem xét:

- Phòng chức năng phối hợp với đơn vị thi công tổ chức:
 - + Xem xét, kiểm tra tài liệu hồ sơ liên quan.
 - + Kiểm tra thực tế công trình (trường hợp cần thiết có thể lập biên bản).
 - + Xác định nguyên nhân, đánh giá mức độ sai sót, hư hỏng và các biện pháp xử lý các sai hỏng, thiếu sót theo các định hướng sau:

• Đối với các hư hỏng, thiếu sót nhỏ, lẻ tẻ, ít ảnh hưởng đến chất lượng công trình cần tổ chức, triển khai khắc phục ngay.

• Đối với các hư hỏng, thiếu sót lớn, phức tạp ảnh hưởng xấu đến chất lượng công trình cần lập đề xuất phương án khắc phục theo [BM.04A.02](#)).

- Đề xuất phải được trình Tổng Giám đốc hoặc Người được uỷ quyền phê duyệt. Có thể thuê tư vấn bên ngoài tham gia khắc phục nếu thực tế yêu cầu.

2.1.3. Khắc phục ban đầu:

- Trường hợp các sai sót, hư hỏng ít, không phức tạp:
 - + Đơn vị thi công chủ động tổ chức, triển khai hành động khắc phục.
 - + Phòng chức năng theo dõi, kiểm tra, đôn đốc trong quá trình khắc phục.
- Kết quả khắc phục phải được chủ đầu tư hoặc người sử dụng xác nhận và được gửi tới phòng Kế hoạch và báo cáo lãnh đạo Tổng Công ty.

2.1.4. Báo cáo khắc phục:

- Trường hợp các sai sót, hư hỏng nhiều, phức tạp, có tính hệ thống:
 - + Phòng chức năng chỉ đạo, đôn đốc và phối hợp với đơn vị thi công lập báo cáo khắc phục.
- + Đơn vị thi công chủ động triển khai hành động khắc phục ban đầu (nếu cần thiết) nhằm hạn chế đến mức thấp nhất các tác động tiêu cực của các sai sót, hư hỏng gây ra đồng thời với việc tổ chức lập báo cáo biện pháp khắc phục.
- Báo cáo được trình Tổng giám đốc hoặc Người được uỷ quyền phê duyệt.
- Trong trường hợp cần thiết, báo cáo có thể được đưa ra lấy ý kiến đóng góp của các phòng chức năng hoặc các cá nhân (chuyên gia hoặc cán bộ chủ chốt).

2.1.5. Phê duyệt:

- Tổng Giám đốc hoặc người được uỷ quyền xem xét và phê duyệt.
- Nếu báo cáo chưa đạt, phải hoàn chỉnh lại để phê duyệt.

2.1.6. Triển khai thực hiện:

- Đơn vị thi công triển khai hoạt động khắc phục theo các quy trình tương ứng.
- Phòng chức năng giám sát, kiểm tra quá trình thực hiện.
- Trước khi tiến hành sửa chữa, cần báo trước cho khách hàng, người sử dụng, chủ đầu tư nội dung và kế hoạch khắc phục.
- Triển khai theo đúng báo cáo khắc phục đã được phê duyệt.
- Quá trình và kết quả của các hoạt động bảo hành phải được lập thành hồ sơ theo văn bản pháp quy của Nhà nước và quy định của Công ty Mẹ.

2.1.7. Kết thúc:

- Đơn vị thi công lưu hồ sơ, tài liệu của quá trình khắc phục.
- Phòng chức năng:
 - + Thu thập, tiếp nhận hồ sơ từ các đơn vị tham gia hoạt động bảo hành.
 - + Tổng hợp, sắp xếp, lưu trữ hồ sơ bảo hành.
 - + Lập báo cáo tổng kết hoặc tổ chức tổng kết rút kinh nghiệm về quá trình bảo hành công trình theo yêu cầu của lãnh đạo Tổng Công ty.

3. Hồ sơ:

Các biên bản, bản vẽ... của hoạt động bảo hành được lưu trữ như sau:

- + Tại đơn vị thi công trong thời gian 05 năm kể từ khi đưa vào lưu trữ.
- + Tại phòng Kỹ thuật công nghệ trong thời gian 20 năm kể từ khi đưa vào lưu trữ.