

CÔNG TY ABCD

QUI TRÌNH BẢO TRÌ, BẢO HÀNH

Mã tài liệu: HC-04

	QUY TRÌNH BẢO TRÌ, BẢO HÀNH	Mã tài liệu: HC-04 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	------------------------------------	--

Chữ ký			
--------	--	--	--

I/ MỤC ĐÍCH:

- Hướng dẫn các bước sửa chữa tài sản, máy móc.

II/ PHẠM VI:

- Áp dụng cho..

III/ ĐỊNH NGHĨA:

- Không có.

IV/ NỘI DUNG:

1. Viết phiếu yêu cầu sửa chữa:

- Nhu cầu sửa chữa có thể phát sinh trong các trường hợp sau.
- + Do người sử dụng phát hiện.
- + Do người khác phát hiện (phải báo ngay cho người sử dụng biết).
- Khi có nhu cầu sửa chữa tài sản trang thiết bị, người đề nghị lập phiếu yêu cầu sửa chữa theo biểu mẫu: HC – 04 – BM01
- Nguyên tắc: ngay khi phát hiện, người phát hiện phải báo cho người sử dụng ngay lập tức, người sử dụng phải ghi phiếu và thông tin cho phụ trách ngay lập tức và không được chuyển sang ngày hôm sau.

2. Duyệt cho sửa chữa.

2.1 Thẩm quyền duyệt sửa chữa.

- Đối với trường hợp phát sinh chi phí từ 1.000.000 trở lên đối với văn phòng công ty hoặc 3 triệu trở lên với chi nhánh thì do giám đốc duyệt.
- Đối với toàn bộ các công việc không phát sinh chi phí hoặc phát sinh dưới 1 triệu do Trưởng phòng HC duyệt, nhưng tổng giá trị không vượt quá 15 triệu/tháng.

	QUY TRÌNH BẢO TRÌ, BẢO HÀNH	Mã tài liệu: HC-04 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	------------------------------------	--

- Đối với chi nhánh, toàn bộ các công việc không phát sinh chi phí hoặc phát sinh dưới 3 triệu do giám đốc khối duyệt nhưng không quá 15 triệu/tháng.

2.2 Nhiệm vụ của người duyệt:

- Nội dung xem xét bao gồm: loại tài sản hư hỏng, mức độ hỏng, lý do hư hỏng.
- Quản lý xem xét các nội dung trong phiếu yêu cầu sửa chữa, sau đó sửa chữa hoặc bổ sung các nội dung trong phiếu, sau đó xác nhận vào phiếu và chuyển lại cho người yêu cầu.

3. Chuyển thông tin cho phòng HCQT

- Người yêu cầu chuyển phiếu yêu cầu cho nhân viên lễ tân thuộc phòng HCQT.
- Nhân viên lễ tân nhận phiếu, ký vào sổ nhận của người giao, sau đó chuyển thông tin cho nhân viên kỹ thuật thực hiện, lưu thông tin vào máy.

4. Xác định đơn vị sửa chữa:

- Việc sửa chữa có thể do kỹ thuật viên nội bộ sửa chữa hoặc do đơn vị bên ngoài.
- Trường hợp sửa chữa nội bộ thì chuyển phiếu cho kỹ thuật viên thực hiện.
- Đối với trường hợp bắt buộc phải sửa chữa ngoài thì phòng HCQT tìm kiếm nhà cung cấp, tổ chức ký hợp đồng dịch vụ theo quy trình đánh giá nhà cung ứng, quy trình mua hàng của công ty.
- Sau khi đã ký hợp đồng, phòng HCQT giao phiếu yêu cầu sửa chữa và nội dung công việc cho một kỹ thuật viên đại diện cho công ty làm việc với nhà cung cấp dịch vụ.

5. Kiểm tra hiện trạng.

- KTV phải đến trực tiếp hiện trường để xem xét tình trạng của tài sản, máy móc.
- KTV có trách nhiệm kiểm tra xem nội dung đề nghị, hiện trạng của tài sản cần sửa chữa có đúng hay không. Nếu không đúng, hay không đủ...thì trao đổi trực tiếp với trưởng bộ phận sử dụng, sửa chữa lại nội dung phiếu đề nghị sửa chữa.

6. Tiến hành sửa chữa:

a> Nếu KTV có thể tự sửa.

	QUY TRÌNH BẢO TRÌ, BẢO HÀNH	Mã tài liệu: HC-04 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	------------------------------------	--

- NV kỹ thuật tự sửa theo nghiệp vụ của mình.
 - Sau đó NV nhân viên kỹ thuật bàn giao cho bộ phận sử dụng, ghi phiếu nghiệm thu và có chữ ký của các bên.
 - Đối với các loại máy móc, thiết bị còn bảo hành thì KTV sẽ liên hệ đơn vị bảo hành hoặc đơn vị bảo trì (đã ký hợp đồng với công ty) để tiến hành sửa chữa. Trường hợp nếu như không có đơn vị bảo hành, đơn vị bảo trì thì nhân viên kỹ thuật sẽ liên hệ với một nhà cung ứng để tiến hành sửa chữa.
- b> Nếu KTV không thể tự sửa nhưng còn thời hạn bảo hành.
- KTV liên hệ với đơn vị bảo hành đến để tiến hành sửa chữa.
 - KTV phải trực tiếp giám sát quá trình sửa chữa, sau khi sửa xong phải ghi biên bản nghiệm thu, có chữ ký của các bên (kể cả bên bảo hành).
- c> Nếu KTV không thể tự sửa và không còn thời hạn bảo hành.
- Bước 1: KTV ghi tình trạng vào trong phiếu sửa chữa.
 - Bước 2. KTV lập phương án sửa chữa trình Trường phòng HCQT duyệt.
 - Bước 3. TP trình phương án cho GD duyệt (trừ trường hợp với loại sửa chữa cần duyệt chi phí và GD đã có uỷ quyền cho TP). Đối với các nội dung sửa chữa mà công ty có hợp đồng sửa chữa từ trước hoặc đã được GD phê duyệt nhà cung cấp dịch vụ sửa chữa thì không phải phê duyệt.
 - Bước 4. KTV tìm kiếm nhà cung cấp, lập hồ sơ đánh giá và trình người có thẩm quyền duyệt.
 - Bước 5: KTV theo dõi quá trình sửa chữa.
 - Bước 6. KTV phải trực tiếp giám sát quá trình sửa chữa, sau khi sửa xong phải ghi biên bản nghiệm thu, có chữ ký của các bên, bao gồm cả đơn vị sửa chữa.
- d> Trường hợp đối với những tài sản và trang thiết bị đòi hỏi phải vận hành sau một thời gian nhất định mới xác định được việc sửa chữa đã hoàn chỉnh hay chưa thì sau 5 – 10 ngày, bên sửa chữa và nhân viên bảo trì tiến hành lập biên bản nghiệm thu theo biểu mẫu của công ty.

	QUY TRÌNH BẢO TRÌ, BẢO HÀNH	Mã tài liệu: HC-04 Phiên bản: Ver 5.0 Ngày ban hành:
--	------------------------------------	--

e> Trường hợp đối với hư hỏng nhẹ (là những loại hư hỏng mà có thể khắc phục được bằng nguồn lực sẵn có) thì người sử dụng chỉ cần báo cho nhân viên bảo trì sửa chữa. Trong quá trình thực hiện, nếu thấy vượt quá khả năng thì nhân viên bảo trì yêu cầu người sử dụng lập phiếu yêu cầu sửa chữa và thực hiện theo quy trình trên đây.

- NV bảo trì trực tiếp liên hệ đơn vị dịch vụ sửa chữa để thực hiện công việc theo yêu cầu.
- Trong khi thực hiện việc sửa chữa, nhân viên bảo trì phải trực tiếp hoặc uỷ quyền cho người khác trực tiếp theo dõi quá trình sửa chữa.

6. Kết thúc sửa chữa.

- KTV có trách nhiệm thi đầy đủ thông tin vào sổ theo dõi sửa chữa
- KTV lập biên bản nghiệm thu theo mẫu: HC – 04 – BM02 hoặc biên bản nghiệm thu đã có sẵn của nhà cung cấp.
- KTV phải ghi rõ lý do hư hỏng và phối hợp với Trưởng phòng quy trách nhiệm cho người sử dụng nếu do lỗi của người sử dụng.

V/ BIỂU MẪU KÈM THEO:

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1. Phiếu yêu cầu sửa chữa | mã số : HC – 04 – BM01 |
| 2. Sổ theo dõi sửa chữa | mã số : HC – 04 – BM02 |
| 3. Phiếu nghiệm thu | mã số : HC – 04 – BM03 |

----- □ □ □ -----