



CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG BCONS

BCONS CONSTRUCTION INVESTMENT JOINT STOCK COMPANY

Add: Bcons Tower_4A/167A D1 Str., Ward 25, Binh Thanh Dist, HCM City Email: info@bcons.com.vn

Tel: (84-8) 35129632

Fax: (84-8) 35129632

Website: www.bcons.com.vn

KHỞI THIẾT THI CÔNG

Số phiếu: TC/TKDM/....

Ngày cập nhật: / /

BCONS

BẢNG THỐNG KÊ DANH MỤC HỒ SƠ TÀI LIỆU

Stt	Danh mục	Mã	Ngày ban hành	Chỉnh sửa	Ghi chú
1	Quy trình bảo hành công trình	BC.TC.QT05	25.04.20		
2	Phiếu đề xuất xử lý yêu cầu khách hàng	QT05.BM01	25.04.20		
3	Sổ theo dõi chăm sóc khách hàng	QT05.BM02	25.04.20		

HCM...Ngày 25...tháng 04...năm 2020

Người lập

(Ký, ghi rõ họ tên)

Nguyễn Quốc An

HCM...Ngày 25...tháng 04...năm 2020

Người phê duyệt

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngô Lưu Bình

TỔNG GIÁM ĐỐC

	QUY TRÌNH BẢO HÀNH CÔNG TRÌNH (LƯU HÀNH NỘI BỘ)	MS:TC.QT05Rev000
		Ban hành lần: 01
		Ngày phát hành: 25/04/20
		Ngày hiệu lực: 25/04/20

Phân phối tài liệu

CTY CP ĐT XD BCONS
PHÁT HÀNH
NGÀY THÁNG NĂM

Hội đồng quản trị	<input type="checkbox"/>	Khối Đầu tư & Dự án	<input type="checkbox"/>
Chủ tịch Hội đồng quản trị	<input type="checkbox"/>	Khối Kinh doanh	<input type="checkbox"/>
Tổng Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Khối Đào tạo	<input type="checkbox"/>
Ban Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Khối Khách sạn	<input type="checkbox"/>
Khối Hành chính - Nhân sự	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần Địa Ốc Bcons	<input type="checkbox"/>
Khối Tài chính - Kế toán	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần Thiết kế Bcons Design	<input type="checkbox"/>
Khối Đầu thầu	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần BĐS Bcons Land	<input type="checkbox"/>
Khối Thi công	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần BĐS Phú Mỹ Hiệp	<input type="checkbox"/>

Người lập P.GĐ Khối Thi công	Người kiểm tra GĐ Khối Thi công	Người phê duyệt Tổng Giám đốc
 Nguyễn Quốc An	 Nguyễn Minh Tâm	 Ngô Lưu Bình
15/04/2020	25/04/2020	25/04/2020

Theo dõi sửa đổi

Lần sửa đổi	Ngày ban hành	Mục sửa đổi	Nội dung sửa đổi

1. Mục đích:

- Nhằm giải quyết nhanh chóng, kịp thời những yêu cầu, phản ánh và khiếu nại của Khách hàng về các Công trình đang trong giai đoạn bảo hành.
- Kiểm soát được chi phí bảo hành cho từng công trình.

2. Phạm vi

- Quy Áp dụng cho tất cả các công trình bàn giao cho chủ đầu tư đưa vào khai thác sử dụng.

3. Tài liệu liên quan

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Nghị định về Quản lý chất lượng và bảo trì công trình xây dựng (số 46/2015/NĐ-CP) ban hành ngày 12/05/2015.

4. Định nghĩa

- BGĐ: Ban Giám đốc.
- TB.BT: Trưởng ban bảo trì.
- GS bảo trì: giám sát bảo trì.
- GDDA: Giám đốc dự án.
- CHT.CT: Chỉ huy trưởng công trình.
- DA: Dự án.
- TBBP: Thiết bị - Biện pháp.
- BT: Bảo trì.

21
ON
O
TU
BC
HAN

5. Nội dung:**Lưu đồ bảo hành công trình:**

ST T	Lưu đồ	Thời gian	Trách nhiệm	Tài liệu	Biểu mẫu
1	BẮT ĐẦU				
2	BÀN GIAO HỒ SƠ CÔNG TRÌNH	Sau 07 ngày từ ngày ký biên bản nghiệm thu với Khách hàng.	HT.CT/GĐ ĐA TB.BT		
3	HỌP VỚI CHỦ ĐẦU TƯ				
4	TIẾP NHẬN YÊU CẦU TỪ KHÁCH HÀNG		TB.BT		QT05.BM02
5	KHẢO SÁT HIỆN TRƯỜNG		GS bảo trì		QT05.BM01
6	THÔNG NHẬT VỚI KHÁCH HÀNG		GS bảo trì TB.BT		
7	LẬP KẾ HOẠCH THỰC HIỆN				
7	DUYỆT		GS bảo trì		
8	CUNG CẤP NGUỒN LỰC		BGD		
9	NGHIỆM THU		TB.BT		
10	NGHIỆM THU KẾT THÚC BẢO HÀNH & CHUYỂN HỒ SƠ		GS bảo trì TB.BT		
11	LƯU HỒ SƠ		GS bảo trì TB.BT		
12	KẾT THÚC		TB.BT		

Diễn giải lưu đồ:**5.1. Bàn giao hồ sơ công trình:**

- CHT.CT bàn giao cho Trưởng Ban bảo trì (TB.BT) gồm các hồ sơ sau:
 - o Biên bản nghiệm thu công trình (giữa công trình và Khách hàng);
 - o Bàn giao hồ sơ hoàn công;
 - o Biên bản bàn giao chi tiết những hạng mục cần bảo hành công trình giữa CHTCT và TB.BT;

5.2. Họp với khách hàng

- Ban bảo trì, CHT.CT phải mở cuộc họp với Khách hàng với các nội dung sau:
 - o CHTCT giới thiệu Ban bảo trì cho khách hàng để Ban bảo trì làm việc trực tiếp với khách hàng trong quá trình bảo hành công trình.

5.3. Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng

Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và ghi nhận các thông tin yêu cầu của khách hàng vào sổ theo dõi chăm sóc khách hàng (ghi từ cột 01 đến cột 11 của biểu mẫu).

5.4. Khảo sát hiện trường.

Khảo sát các vấn đề mà khách hàng yêu cầu xử lý, chụp hình ghi nhận hiện trạng.

TB/PB.BT phụ trách đến hiện trường khảo sát khi có yêu cầu bất thường hoặc vấn đề cần xử lý có yêu cầu cao.

Ghi kết nội dung khảo sát hiện trường vào mục 01 & 02 của biểu mẫu.

5.5. Thống nhất với khách hàng.

Sau khi khảo sát hiện trường GS phụ trách bảo trì sẽ thống nhất với khách hàng các nội dung mà công ty có trách nhiệm bảo hành.

5.6. Lập kế hoạch thực hiện:

Lập kế hoạch thực hiện nếu chi phí thực hiện khắc phục cho công việc

5.7. Duyệt

BGD Phê duyệt chi phí khắc phục và kế hoạch khắc phục

5.8. Cung cấp nguồn lực.

TP.BT Xem xét và duyệt hợp đồng/thỏa thuận giao khoán với thầu phụ

5.9. Nghiệm thu.

Kiểm tra các công việc hoàn thành trước khi mời khách hàng nghiệm thu.

Nghiệm thu công việc hoàn thành với khách hàng khi kết thúc một công việc bảo hành.

5.10. Nghiệm thu kết thúc bảo hành

53
T
A
Y
N
T.P

Khi kết thúc thời gian bảo hành công trình, gửi thư về việc kết thúc bảo hành cho khách hàng.

5.11 Lưu hồ sơ

- Biên bản bàn giao công trình (giữa chỉ huy trưởng và Ban bảo trì)
 - Sổ theo dõi chăm sóc khách hàng
 - Phiếu đề xuất xử lý yêu cầu khách hàng.
 - Kế hoạch thực hiện.
 - Bảng theo dõi chi phí bảo hành.
 - Thư kết thúc bảo hành.
 - Biên bản nghiệm thu.
 - Chứng nhận kết thúc bảo hành công trình/ Biên bản nghiệm thu kết thúc bảo hành công trình
- Các biên bản hợp thống nhất

Thông tin khách hàng đánh giá chất lượng công trình trong giai đoạn bảo hành/ Biên bản hợp lấy ý kiến.

6. Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ	Nơi/ Người lưu	Phương pháp lưu	Thời gian lưu	Phương pháp hủy
1	Phiếu đề xuất xử lý yêu cầu khách hàng	Khối TC -TBBP Nhân viên	File cứng File mềm	Đến khi hủy	Xé hủy
2	Sổ theo dõi chăm sóc khách hàng.	Khối TC -TBBP Nhân viên	File cứng File mềm	Đến khi hủy	Xé hủy

7. Phụ lục

STT	Tên mẫu biểu/phụ lục	Ký hiệu
1	Phiếu đề xuất xử lý yêu cầu khách hàng	BC.TC.QT05.BM01
2	Sổ theo dõi chăm sóc khách hàng	BC.TC.QT05.BM02



BC.TC.QT05.BM01

PHIẾU XỬ LÝ YÊU CẦU KHÁCH HÀNG

Số:/.....

Khách hàng: Điện thoại:

Địa chỉ:

1	Nội dung yêu cầu		
2	Kết quả khảo sát		
Người khảo sát :		Ký tên:.....	Ngày : / /
3	Biện pháp xử lý		
Người thực hiện :		Ký tên:.....	Ngày : / /
4	Đánh giá công việc thực hiện:		
	Xác nhận và chấp thuận những sai lỗi nêu trên đã được sửa chữa đạt yêu cầu.		
	Đại diện khách hàng	Đại diện đơn vị thi công	
Ngày / /		Ngày / /	

Đánh (x) vào cột 7, 8, 9 (nếu đã thực hiện xong)

3/3

BCONS

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG BCONS



SỔ THEO DÕI CÔNG TÁC BẢO HÀNH CÔNG TRÌNH