

LỜI MỞ ĐẦU

Trong những năm gần đây, khi nước ta bắt đầu hội nhập kinh tế quốc tế, diện mạo đất nước ngày càng không ngừng đổi mới. Đó là việc đời sống kinh tế của người dân ngày càng được cải thiện, nền kinh tế ngày càng tăng trưởng và phát triển. Tất nhiên cùng với sự phát triển và nâng cao không ngừng của các ngành nghề kinh tế, các lĩnh vực khác của đời sống, bộ mặt đất nước ngày càng thay đổi. Đó là sự mọc lên của các công trình công nghiệp và dân dụng nhằm đáp ứng yêu cầu của công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Tất nhiên rằng cùng với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, sự phát triển không ngừng, đó là sự cạnh tranh giữa các công ty trong ngành xây dựng trong nước với nhau và giữa các công ty nước ngoài, liên doanh. Một trong những yếu tố cạnh tranh của các doanh nghiệp trong lĩnh vực xây dựng không chỉ là quy mô, tính chất công trình mà còn là chất lượng công trình xây dựng. Đây là một nhân tố rất quan trọng, quyết định đến khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xây dựng. Bởi lẽ công trình xây dựng có đặc điểm là nguyên chiếc, đơn nhất, cố định không thể di dời và vốn có hạn, do đó tầm quan trọng của công tác quản lý chất lượng công trình là vô cùng to lớn. Trên thực tế hiện nay, đã xảy ra không ít sự cố liên quan tới chất lượng công trình xây dựng mà hậu quả của chúng là vô cùng to lớn, không thể lường hết được, chẳng hạn như vụ sập vữa trần khu Trung Hòa _ Nhân Chính, vụ rút ruột công trình nhà A2, nào là vụ sập tường công viên Hoàng Quốc Việt (tỉnh Bắc Ninh), cho đến sự cố gần đây nhất là vụ sập cầu Cần Thơ với 54 người thiệt mạng và hàng chục người bị thương, gây thiệt hại không nhỏ cho nhà nước và xã hội. Do đó vấn đề đặt ra ở đây là công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng. Điều đó cho thấy chất lượng công trình, sản phẩm xây dựng cần tiếp tục được quan tâm, đẩy mạnh trong mọi khâu của quá trình đầu tư xây dựng công trình. Những doanh nghiệp còn chưa thực sự quan tâm, chưa biết đến lợi ích cơ bản, lâu dài mà cuộc vận động mang lại trong việc hỗ trợ tăng cường khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, nâng cao thương hiệu sản phẩm, uy tín của doanh nghiệp trên thị trường cần có chuyên biến về nhận thức, xây dựng chiến lược phát triển doanh nghiệp trong đó có chiến lược về nâng cao chất lượng sản phẩm, coi sự thỏa mãn của khách hàng là sự tồn tại của doanh nghiệp.

Vinaconex 2 là một trong những doanh nghiệp đang được khẳng định uy tín qua các công trình xây dựng. Tuy nhiên hiện nay, công ty đang có một số tồn

tại trong công tác quản lý chất lượng bên cạnh những đã hoàn thành và có chất lượng cao. Vậy em chọn đề tài: *Quản lý chất lượng công trình xây dựng tại công ty Vinaconex 2* để tìm hiểu nghiên cứu về công tác quản lý chất lượng tại công ty, cũng như đề xuất ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện, nâng cao công tác quản lý chất lượng trong công ty, cũng như khắc phục những bất cập còn tồn tại.

Bài viết gồm 3 phần :

I. Chất lượng và quản trị chất lượng các công trình xây dựng

1. Chất lượng và quản trị chất lượng
2. Chất lượng và quản trị chất lượng các công trình xây dựng.
3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng và quản trị chất lượng công trình xây dựng.

II. Thực trạng chất lượng và quản trị chất lượng công trình xây dựng tại công ty Vinaconex 2.

1. Tổng quan về Vinaconex 2.
2. Thực trạng chất lượng và quản trị chất lượng công trình xây dựng của công ty Vinaconex 2.
 - 2.1 Thực trạng
 - 2.2 Tồn tại
 - 2.3 Nguyên nhân của các tồn tại

III. Một số đề xuất nhằm tăng cường chất lượng công trình xây dựng của công ty.

1. Xây dựng hoàn thiện và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 : 2000.
2. Tăng cường công tác đào tạo và tuyển dụng về quản lý chất lượng trong công ty.
3. Thực hiện tốt nguyên tắc “định hướng khách hàng”.
4. Quán triệt nguyên tắc “làm đúng ngay từ đầu”.
5. Tăng cường các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.
6. Tăng cường công tác trao đổi thông tin nội bộ giữa các bộ phận, các đội thi công xây dựng.
7. Đầu tư có chiều sâu vào máy móc thiết bị, công nghệ.

I. CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG CÔNG CÁC CÔNG TRÌNH XÂY DỰNG.

1. Chất lượng và quản trị chất lượng.

1.1. Khái niệm về chất lượng và các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm.

1.1.1. Quan niệm về chất lượng.

Quan niệm về chất lượng được nhìn nhận trên nhiều góc độ khác nhau.

Nếu xuất phát từ bản thân sản phẩm :

Chất lượng là tập hợp những tính chất của bản thân sản phẩm để chế định tính thích hợp của nó nhằm thỏa mãn những nhu cầu xác định phù hợp với công dụng của nó.

Xuất phát từ phía nhà sản xuất :

Chất lượng là sự hoàn hảo và phù hợp của một sản phẩm với một tập hợp các yêu cầu tiêu chuẩn hay các quy cách đã được xác định trước.

Xuất phát từ phía thị trường :

Từ phía khách hàng: Chất lượng là sự phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng.

Về mặt giá trị : Chất lượng được hiểu là đại lượng đo bằng tỷ số giữa lợi ích thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm với chi phí bỏ ra để đạt được lợi ích đó.

Về mặt cạnh tranh : Chất lượng có nghĩa là cung cấp những thuộc tính mà mang lại lợi thế cạnh tranh nhằm phân biệt sản phẩm đó với sản phẩm khác cùng loại trên thị trường.

Theo tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) :

Chất lượng là mức độ thỏa mãn của một tập hợp các thuộc tính đối với các yêu cầu đã nêu ra hay tiềm ẩn.

1.1.2. Các thuộc tính của chất lượng : Chất lượng bao gồm 8 thuộc tính.

Thuộc tính kỹ thuật : Nó phản ánh công dụng chức năng của sản phẩm hàng hóa dịch vụ. Các thuộc tính này xác định chức năng tác dụng chủ yếu và nó được quy định bởi các chỉ tiêu như kết cấu vật chất, thành phần cấu tạo, các đặc tính về cơ lý hóa.

Thuộc tính về tuổi thọ: đây là yếu tố đặc trưng cho tính chất của sản phẩm có giữ được khả năng làm việc bình thường hay không trong một điều kiện thực hiện nghiêm túc chế độ bảo hành, bảo dưỡng theo qui định thiết kế. Tuổi thọ của sản phẩm là cơ sở quan trọng giúp cho khách hàng quyết định lựa chọn mua hàng, làm tăng uy tín của sản phẩm và làm cho sản phẩm đó có khả năng cạnh tranh cao hơn.

Độ tin cậy : Đây được coi là một yếu tố quan trọng nhất phản ánh chất lượng của sản phẩm hàng hóa dịch vụ. Đây chính là cơ sở cho các doanh nghiệp có khả năng duy trì và phát triển sản phẩm của mình.

Độ an toàn : Những chỉ tiêu an toàn trong khai thác vận hành sản phẩm hàng hóa là những chỉ tiêu cực kỳ quan trọng, đặc biệt là những chỉ tiêu an toàn tới sức khỏe của khách hàng là yếu tố bắt buộc phải có trong mỗi sản phẩm với điều kiện tiêu dùng hiện nay.

Mức độ gây ô nhiễm : cũng giống như độ an toàn và nó được coi như là một yêu cầu bắt buộc mà các nhà sản xuất phải tuân thủ khi đưa sản phẩm của mình ra thị trường.

Tính tiện dụng : Phản ánh những đòi hỏi về tính sẵn có, dễ vận chuyển, bảo quản và sử dụng, đồng thời có khả năng thay thế khi những bộ phận bị hỏng hóc.

Tính kinh tế : Đây là yếu tố rất quan trọng đối với những sản phẩm mà khi sử dụng có tiêu hao nhiên liệu và năng lượng. Tiết kiệm nhiên liệu và năng lượng ngày nay đã trở thành một trong những yếu tố phản ánh chất lượng và khả năng cạnh tranh của sản phẩm trên thị trường.

Tính thẩm mỹ : Nó là đặc trưng cho sự truyền cảm, sự hợp lý về hình thức , kiểu dáng. Hay nói cách khác những sản phẩm ngày nay phải đảm bảo sự hoàn thiện về kích thước, kiểu dáng và tính cân đối.

Tính vô hình : Ngoài những thuộc tính hữu hình ra, thì chất lượng còn có những thuộc tính vô hình khác và những thuộc tính này lại có ý nghĩa quan trọng đối với khách hàng khi đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hóa dịch vụ. Đây là căn cứ tạo ra sự khác biệt, thể hiện tính chuyên nghiệp.

1.1.3. Các yêu cầu và đặc điểm của chất lượng :

a. Các yêu cầu :

Chất lượng phải chính là kết quả của sự phối hợp thống nhất giữa lao động với các yếu tố kỹ thuật, kinh tế và các yếu tố văn hóa xã hội (bởi chất lượng là sự kết hợp nhuần nhuyễn của bốn yếu tố).

Chất lượng phải phản ánh được khả năng đáp ứng được các yêu cầu về chức năng kỹ thuật , phải phản ánh giá trị sử dụng mà sản phẩm có thể đạt được.

Các thuộc tính chất lượng phải là kết quả tổng hợp của nhiều yếu tố, nhiều bộ phận hợp thành. Chất lượng không chỉ phản ánh trình độ kỹ thuật của sản phẩm , mà còn phản ánh trình độ, điều kiện phát triển kinh tế xã hội của mỗi nước, mỗi khu vực trong từng thời kỳ.

Chất lượng được hình thành trong tất cả mọi hoạt động, mọi quá trình. Vì vậy, phải xem xét nó một cách chặt chẽ giữa các quá trình trước trong và sau sản xuất.

Chất lượng cần phải được xem xét chặt chẽ giữa các yếu tố tác động trực tiếp, gián tiếp, bên trong và bên ngoài.

1.1.4. Đặc điểm của chất lượng :

Chất lượng ở đây là một phạm trù kinh tế kỹ thuật và xã hội .

Chất lượng có tính tương đối và thay đổi theo thời gian, không gian.

Chất lượng sản phẩm tùy thuộc vào từng loại thị trường cụ thể. Nó có thể được đánh giá cao ở thị trường này, nhưng không được đánh giá cao ở thị

trường khác, có thể phù hợp với đối tượng này, nhưng không phù hợp với đối tượng khác.

Chất lượng có thể được đo lường và đánh giá thông qua các tiêu chuẩn cụ thể. Chất lượng phải được đánh giá và đo lường thông qua các tiêu chuẩn cụ thể.

Chất lượng phải được đánh giá trên cả hai mặt khách quan và chủ quan. Tính chủ quan thể hiện thông qua chất lượng trong sự phù hợp hay còn gọi là chất lượng thiết kế. Tính khách quan thể hiện thông qua chất lượng trong sự tuân thủ thiết kế.

Chất lượng chỉ thể hiện đúng trong những điều kiện tiêu dùng cụ thể, không có chất lượng cho mọi đối tượng khách hàng trong mọi điều kiện tiêu dùng cụ thể.

1.1.5. Vai trò của chất lượng.

Chất lượng sẽ tạo ra sức hấp dẫn, thu hút khách hàng và tạo nên lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Chất lượng giúp cho doanh nghiệp tăng uy tín, hình ảnh và danh tiếng của mình nhờ đó nó có tác động rất lớn tới quyết định lựa chọn mua hàng của khách hàng.

Chất lượng là cơ sở cho việc duy trì và mở rộng thị trường, tạo sự phát triển lâu dài và bền vững cho các doanh nghiệp.

Nâng cao chất lượng có nghĩa tương đương với việc nâng cao năng suất lao động, giảm thiểu chi phí, đồng thời làm giảm thiểu mức độ gây ô nhiễm môi trường.

Trong điều kiện ngày nay, nâng cao chất lượng là cơ sở quan trọng cho việc giao lưu trao đổi thương mại và hội nhập quốc tế.

1.2. Quản lý chất lượng.

1.2.1. Khái niệm quản lý chất lượng

Quản lý chất lượng là tập hợp những hoạt động chức năng quản lý chung nhằm xác định chính sách chất lượng, mục đích chất lượng và thực hiện chúng bằng những phương tiện như lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ một hệ thống.

1.2.2. Vai trò của quản lý chất lượng.

Quản lý chất lượng giữ một vị trí then chốt đối với sự phát triển kinh tế, đời sống của người dân và hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

Đối với nền kinh tế quốc dân thì đảm bảo có nâng cao chất lượng sẽ tiết kiệm được lao động xã hội, làm tăng trưởng và phát triển kinh tế.

Đối với khách hàng : khi có hoạt động quản lý chất lượng, khách hàng sẽ được thụ hưởng những sản phẩm hàng hóa dịch vụ có chất lượng tốt hơn với chi phí thấp hơn.

Đối với doanh nghiệp : Quản lý chất lượng là cơ sở để tạo niềm tin cho khách hàng; giúp doanh nghiệp có khả năng duy trì và mở rộng thị trường làm tăng năng suất giảm chi phí.

Trong cơ chế thị trường, cơ cấu sản phẩm, chất lượng sản phẩm hay giá cả và thời gian giao hàng là yếu tố quyết định rất lớn đến sự tồn tại và phát triển

của các doanh nghiệp mà các yếu tố này phụ thuộc rất lớn vào hoạt động quản lý chất lượng.

Chất lượng sản phẩm và quản lý chất lượng là vấn đề sống còn của các doanh nghiệp trong điều kiện hiện nay. Tầm quan trọng của quản lý chất lượng ngày càng được nâng cao, do đó chúng ta phải không ngừng nâng cao trình độ quản lý chất lượng, đặc biệt là trong các tổ chức.

1.2.3. Nguyên tắc của quản lý chất lượng

° Định hướng bởi khách hàng

Trong cơ chế thị trường, khách hàng là người đặt ra các yêu cầu đối với sản phẩm như chất lượng, kiểu cách, giá cả và các dịch vụ đi kèm. Do đó, để tồn tại và phát triển các doanh nghiệp phải biết tập trung định hướng các sản phẩm dịch vụ của mình theo khách hàng.

Quản lý chất lượng phải hướng tới khách hàng và đáp ứng tốt nhất nhu cầu khách hàng thông qua các hoạt động điều tra nghiên cứu nhu cầu, đồng thời lấy việc phục vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu khách hàng làm mục tiêu phát triển. Khách hàng ngày nay có vị trí rất quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của mỗi doanh nghiệp. Chính vì vậy, hoạt động của doanh nghiệp ngày nay đều phải hướng theo khách hàng, lấy việc thỏa mãn khách hàng là mục tiêu số một.

° Coi trọng con người

Con người giữ vị trí quan trọng hàng đầu trong quá trình hình thành đảm bảo và nâng cao chất lượng. Vì vậy, trong công tác quản lý chất lượng cần áp dụng những biện pháp thích hợp để có thể huy động hết khả năng của mọi người mọi cấp vào công việc.

Lãnh đạo doanh nghiệp phải là người xác định được chính sách & chiến lược phát triển cho doanh nghiệp, đồng thời phải thiết lập được sự thống nhất đồng bộ giữa mục đích, chính sách của doanh nghiệp, người lao động & của xã hội trong đó đặt lợi ích của người lao động lên trên hết.

Phải có sự thống nhất giữa lãnh đạo với cán bộ quản lý trung gian và công nhân viên của doanh nghiệp để mang lại kết quả, hiệu quả mong muốn.

Công nhân phải được trao quyền để thực hiện các yêu cầu về chất lượng.

Tôn trọng con người sẽ tạo ra sức mạnh tổng hợp.

° Quản lý chất lượng phải toàn diện và đồng bộ

Chất lượng là tổng hợp của tất cả các lĩnh vực của đời sống kinh tế xã hội & nó liên quan đến mọi lĩnh vực.

Quản lý chất lượng phải đòi hỏi đảm bảo tính đồng bộ trong các mặt hoạt động vì nó là kết quả của những nỗ lực chung của từng bộ phận, từng người.

Quản lý chất lượng phải toàn diện và đồng bộ vì nó giúp cho các hoạt động của doanh nghiệp ăn khớp với nhau, từ đó tạo ra sự thống nhất trong các hoạt động.

Quản lý chất lượng toàn diện và đồng bộ mới giúp cho việc phát hiện các vấn đề chất lượng một cách nhanh chóng, kịp thời để từ đó có những biện pháp điều chỉnh.

◦ Quản lý chất lượng phải đồng thời với đảm bảo và cải tiến.

Đảm bảo và cải tiến là hai vấn đề có liên quan mật thiết với nhau. Đảm bảo bao hàm việc duy trì mức chất lượng thỏa mãn khách hàng, còn cải tiến sẽ giúp cho các sản phẩm hàng hóa dịch vụ có chất lượng vượt mong đợi của khách hàng.

Đảm bảo và cải tiến là sự phát triển liên tục không ngừng trong công tác quản lý chất lượng, nếu chỉ giải quyết phần diện một vấn đề thì sẽ không bao giờ đạt được kết quả như mong muốn.

◦ Quản lý chất lượng phải thực hiện theo quá trình

Quản lý chất lượng theo quá trình là tiến hành các hoạt động quản lý ở mọi khâu liên quan đến hình thành chất lượng, đó là từ khâu nghiên cứu nhu cầu khách hàng cho đến dịch vụ sau bán.

Quản lý chất lượng theo quá trình sẽ giúp doanh nghiệp có khả năng hạn chế những sai hỏng do các khâu, các công đoạn đều được kiểm soát một cách chặt chẽ.

Quản lý chất lượng sẽ giúp doanh nghiệp ngăn chặn những sản phẩm chất lượng kém tới tay khách hàng. Đây chính là cơ sở để nâng cao khả năng cạnh tranh, giảm chi phí.

Lấy phương châm phòng ngừa làm phương tiện cơ bản để hạn chế và ngăn chặn và hạn chế những nguyên nhân gây ra chất lượng kém cho chất lượng sản phẩm hàng hóa dịch vụ.

Quản lý chất lượng theo quá trình sẽ khắc phục được rất nhiều hạn chế của phương pháp quản lý chất lượng theo mục tiêu.

◦ Quản lý chất lượng phải tuân thủ nguyên tắc kiểm tra

Trong quản lý chất lượng, kiểm tra nhằm mục đích hạn chế và ngăn chặn những sai sót, đồng thời tìm biện pháp khắc phục phòng ngừa, cải tiến.

Kiểm tra là một biện pháp sử dụng tổng hợp các phương tiện kỹ thuật để nhằm giải quyết hiệu quả các vấn đề chất lượng.

2. Chất lượng và quản lý chất lượng công trình xây dựng.

2.1. Công trình xây dựng và quy trình xây dựng một công trình xây dựng.

2.1.1. Công trình xây dựng là sản phẩm được tạo thành bởi sức lao động của con người, vật liệu xây dựng, thiết bị lắp đặt vào công trình, được liên kết định vị với đất, có thể bao gồm phần dưới mặt đất, phần trên mặt đất, phần dưới mặt nước và phần trên mặt nước, được xây dựng theo thiết kế.

Công trình xây dựng bao gồm : công trình xây dựng công cộng, nhà ở, công trình công nghiệp, giao thông, thủy lợi, năng lượng và các công trình khác.

Theo Luật xây dựng

2.1.2. Quy trình xây dựng tổng quát

Để hoàn thành một công trình xây dựng hoàn chỉnh và đưa vào sử dụng phải trải qua rất nhiều bước công việc xây dựng. Các bước này được quy định như sau :

Bước 1 : thu thập thông tin về nhu cầu xây dựng. Việc thu thập thông tin về nhu cầu xây dựng có thể qua các phương tiện thông tin đại chúng, từ đề nghị của chủ đầu tư.

Bước 2 : Khảo sát xem xét năng lực. Các giám đốc và phòng kế hoạch dự án của các công ty xây dựng có trách nhiệm xem xét năng lực của công ty mình có đáp ứng nhu cầu của chủ đầu tư hay không. Nếu đáp ứng sẽ chuyển sang bước công việc tiếp theo.

Bước 3 : Lập hồ sơ dự thầu. Các phòng ban chức năng có trách nhiệm lập hồ sơ dự thầu để tham gia đấu thầu.

Bước 4 : Tham dự đấu thầu

Nhà thầu sẽ gửi hồ sơ dự thầu đến chủ đầu tư. Nếu trúng thầu, nhà thầu xây dựng sẽ được nhận công văn trúng thầu từ chủ đầu tư với giá dự thầu trong hồ sơ của nhà thầu.

Bước 5 : Thương thảo, ký hợp đồng

trong công văn trúng thầu mà chủ đầu tư gửi có quy định thời gian và địa điểm thương thảo, kí hợp đồng. theo đó nhà thầu sẽ thương thảo với chủ đầu tư.

Nhà thầu gửi hồ sơ dự thầu đến chủ đầu tư phải nộp 1% giá trị được nêu ra trong hồ sơ mời thầu làm bảo lãnh dự thầu. Nếu công trình trúng thầu hay không, chủ đầu tư sẽ trả lại số tiền ấy.

Thương thảo ký hợp đồng : giám đốc của nhà thầu sẽ cử cán bộ đến đàm phán trực tiếp hoặc cử cán bộ đến đàm phán các điều khoản trách nhiệm, thanh toán... Ở giai đoạn này, nhà thầu phải nộp bảo lãnh thực hiện hợp đồng thông thường khoảng 10% giá trị hợp đồng.

Bước 6 : Sau khi ký hợp đồng, giám đốc công ty giao công trình cho các đội xí nghiệp hoặc các đội xây dựng trong công ty để thi công. Nhà thầu có thể được phép thuê thầu phụ để thi công một phần các hạng mục công trình (nhưng danh sách nhà thầu phụ phải được chủ đầu tư cho phép).

Bước 7 : Lập phương án biện pháp thi công

Đơn vị trong công ty nhận thi công công trình sẽ phải lập biện pháp thi công (phải phù hợp với tiến độ và các vấn đề khác trong hồ sơ dự thầu).

Bước 8 : Nhập vật tư, thiết bị, nhân lực.

Đơn vị thi công tiến hành tập kết thiết bị thi công, nhân lực thi công đến công trường để tiến hành thi công. Sau đó căn cứ vào tiến độ thi công và nhu cầu nguyên vật liệu để tiến hành tập kết vật tư.

Trong vấn đề tập kết vật liệu, không được tập kết nhiều quá và cũng không được tập kết quá ít (hay thiếu). Phải mua vật liệu sao cho đảm bảo các giai đoạn tiếp theo. Nguyên vật liệu phải đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng và phải được sự đồng ý của chủ đầu tư.

Ví dụ như : Thép phải mang đi thí nghiệm trước khi đưa vào sử dụng công trình.

bước 9 : Thực hiện xây lắp

Trong quá trình thi công, phải đảm bảo an toàn lao động và vệ sinh môi trường, tiếp đó biện pháp thi công phải đảm bảo yêu cầu kỹ thuật hiện hành và phải được chủ đầu tư nghiệm thu từng phần, từng công tác.

Bước 10 : Nghiệm thu.

Chủ đầu tư, đơn vị tư vấn giám sát và đơn vị thi công tiến hành nghiệm thu từng phần của công việc, từng giai đoạn của công việc. Nếu các hạng mục của công việc chưa đảm bảo, nhà thầu phải tiến hành làm lại sao cho đảm bảo yêu cầu kỹ thuật về chất lượng.

Bước 11 : Lập hồ sơ hoàn công và hồ sơ quyết toán công trình.

2.2. Chất lượng và quản lý chất lượng công trình xây dựng.

2.2.1. Quan niệm hiện đại về chất lượng công trình xây dựng.

Thông thường xét từ góc độ bản thân sản phẩm xây dựng, chất lượng công trình được đánh giá bởi các đặc tính cơ bản như : công năng, độ tiện dụng ; tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, độ bền vững, tin cậy , tinh tế thẩm mỹ, an toàn trong khai thác sử dụng, tính kinh tế; và đặc biệt đảm bảo về tính thời gian (thời gian phục vụ của công trình).

Rộng hơn, chất lượng công trình xây dựng còn có thể và cần được hiểu không chỉ từ góc độ bản thân sản phẩm xây dựng và người hưởng thụ sản phẩm xây dựng mà còn cả trong quá trình hình thành sản phẩm xây dựng đó với các vấn đề liên quan khác. Một số vấn đề cơ bản đó là :

Chất lượng công trình xây dựng cần được quan tâm ngay từ khi hình thành ý tưởng về xây dựng công trình, từ khâu quy hoạch, lập dự án, đến khảo sát thiết kế, thi công... cho đến giai đoạn khai thác, sử dụng và dỡ bỏ công trình sau khi đã hết thời hạn phục vụ. Chất lượng công trình xây dựng thể hiện ở chất lượng quy hoạch xây dựng, chất lượng dự án đầu tư xây dựng công trình, chất lượng khảo sát, chất lượng các bản vẽ thiết kế...

Chất lượng công trình tổng thể phải được hình thành từ chất lượng của nguyên vật liệu, cấu kiện, chất lượng của công việc xây dựng riêng lẻ, của các bộ phận, hạng mục công trình.

Các tiêu chuẩn kỹ thuật không chỉ thể hiện ở các kết quả thí nghiệm, kiểm định nguyên vật liệu, cấu kiện, máy móc thiết bị mà còn ở quá trình hình thành và thực hiện các bước công nghệ thi công, chất lượng các công việc của đội ngũ công nhân, kỹ sư lao động trong quá trình thực hiện các hoạt động xây dựng.

Vấn đề an toàn không chỉ là trong khâu khai thác sử dụng đối với người thụ hưởng công trình mà còn cả trong giai đoạn thi công xây dựng đối với đội ngũ công nhân kỹ sư xây dựng.

Tính thời gian không chỉ thể hiện ở thời hạn công trình đã xây dựng có thể phục vụ mà còn ở thời hạn phai xây dựng và hoàn thành, đưa công trình vào khai thác sử dụng.

Tính kinh tế không chỉ thể hiện ở số tiền quyết toán công trình chủ đầu tư phải chi trả mà còn thể hiện ở góc độ đảm bảo lợi nhuận cho cho các nhà đầu

tư thực hiện các hoạt động và dịch vụ xây dựng như lập dự án, khảo sát thiết kế, thi công xây dựng...

Vấn đề môi trường cần chú ý ở đây không chỉ từ góc độ tác động của dự án tới các yếu tố môi trường mà cả tác động theo chiều ngược lại, tức là tác động của các yếu tố môi trường tới quá trình hình thành dự án.

2.3. Quản lý chất lượng công trình xây dựng

2.3.1. Thực chất quản lý chất lượng công trình xây dựng

Quản lý chất lượng công trình xây dựng là tập hợp các hoạt động từ đó đề ra các yêu cầu, quy định và thực hiện các yêu cầu và quy định đó bằng các biện pháp như kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng, cải tiến chất lượng trong khuôn khổ một hệ thống. Hoạt động quản lý chất lượng công trình xây dựng chủ yếu là công tác giám sát và tự giám sát của chủ đầu tư và các chủ thể khác.

2.3.2. Vai trò của quản lý chất lượng công trình xây dựng

Công tác quản lý chất lượng các công trình xây dựng có vai trò to lớn đối với nhà thầu, chủ đầu tư và các doanh nghiệp xây dựng nói chung, vai trò đó được thể hiện cụ thể là :

Đối với nhà thầu, việc đảm bảo và nâng cao chất lượng công trình xây dựng sẽ tiết kiệm nguyên vật liệu, nhân công, máy móc thiết bị, tăng năng suất lao động. Nâng cao chất lượng công trình xây dựng là tư liệu sản xuất có ý nghĩa quan trọng tới tăng năng suất lao động, thực hiện tiến bộ khoa học công nghệ đối với nhà thầu.

Đối với chủ đầu tư, đảm bảo và nâng cao chất lượng sẽ thoả mãn được các yêu cầu của chủ đầu tư, tiết kiệm được vốn và góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống. Đảm bảo và nâng cao chất lượng tạo lòng tin, sự ủng hộ của chủ đầu tư với nhà thầu, góp phần phát triển mối quan hệ hợp tác lâu dài.

Quản lý chất lượng công trình xây dựng là yếu tố quan trọng, quyết định sức cạnh tranh của các doanh nghiệp xây dựng.

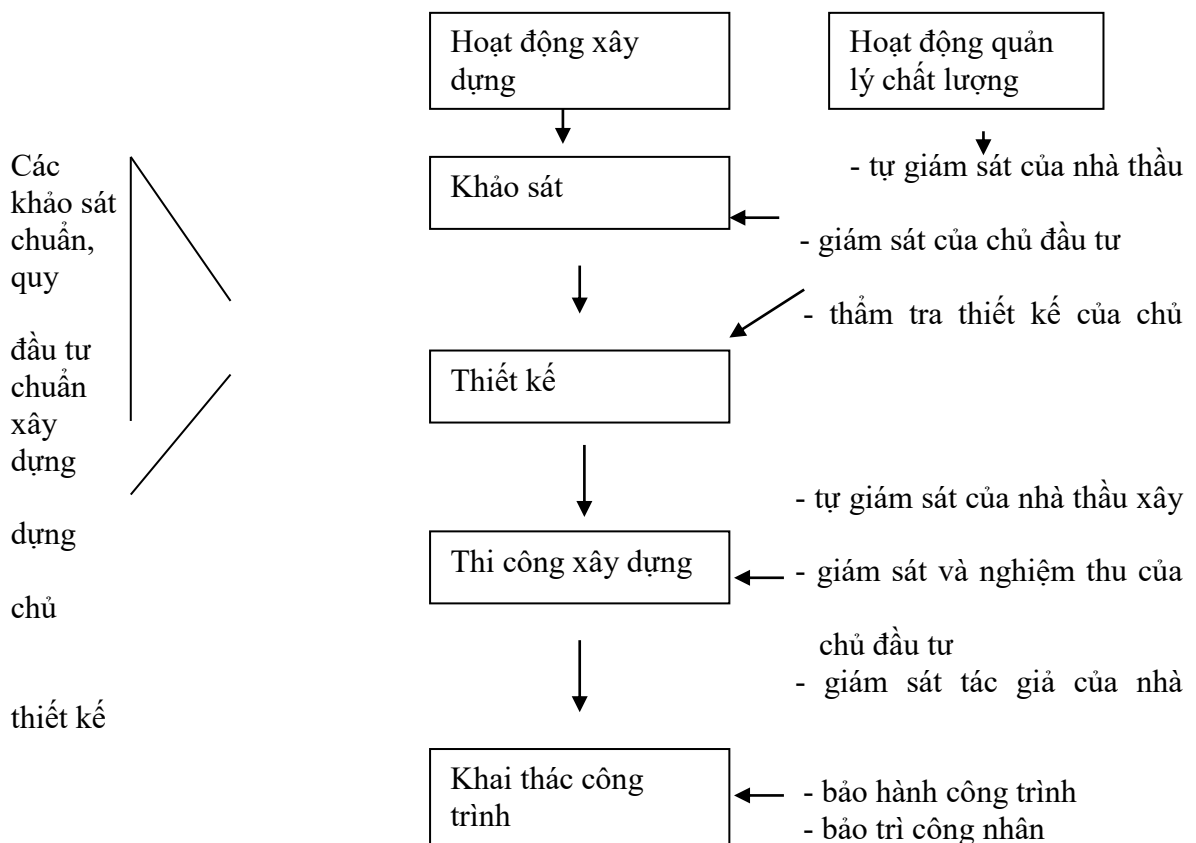
Hàng năm, vốn đầu tư dành cho xây dựng rất lớn, chiếm từ 20-25% GDP. Vì vậy quản lý chất lượng công trình xây dựng rất cần được quan tâm. Thời gian qua, còn có những công trình chất lượng kém, bị bớt xén, rút ruột khiến dư luận bất bình. Do vậy, vấn đề cần thiết đặt ra đó là làm sao để công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng có hiệu quả.

2.3.3 Nội dung hoạt động quản lý chất lượng công trình xây dựng theo các giai đoạn của dự án.

Quản lý chất lượng công trình là nhiệm vụ của tất cả các chủ thể tham gia vào quá trình hình thành nên sản phẩm xây dựng bao gồm : Chủ đầu tư, nhà thầu, các tổ chức và cá nhân liên quan trong công tác khảo sát, thiết kế, thi công xây dựng, bảo hành và bảo trì, quản lý và sử dụng công trình.

Theo nghị định 209/NĐ- CP ngày 16/12/2004 về quản lý chất lượng công trình xây dựng, xuyên suốt các giai đoạn từ khâu khảo sát, thiết kế đến thi công và khai thác công trình.

Nếu tạm gác vấn đề quy hoạch sang một bên thì theo hình 1, hoạt động quản lý chất lượng công trình xây dựng chủ yếu là công tác giám sát của chủ đầu tư và các chủ thể khác. Có thể gọi chung công tác giám sát là giám sát xây dựng. nội dung công tác giám sát và tự giám sát của các chủ thể có thể thay đổi tùy theo nội dung của hoạt động xây dựng mà nó phục vụ. Có thể tóm tắt về nội dung và chủ thể giám sát theo các giai đoạn của dự án xây dựng là :
(hình vẽ chen vào)



Hình 1. Quản lý chất lượng theo các giai đoạn của dự án đầu tư xây dựng công trình

Trong giai đoạn khảo sát ngoài sự giám sát của chủ đầu tư, nhà thầu khảo sát xây dựng phải có bộ phận chuyên trách tự giám sát công tác khảo sát.

Trong quá trình thiết kế, nhà thầu thiết kế xây dựng công trình chịu trách nhiệm trước chủ đầu tư và pháp luật về chất lượng thiết kế xây dựng công trình. Chủ đầu tư nhiệm vụ sản phẩm thiết kế và chịu trách nhiệm về các bản vẽ thiết kế giao cho nhà thầu.

Trong giai đoạn thi công xây dựng công trình có các hoạt động quản lý chất lượng và tự giám sát của nhà thầu thi công xây dựng; giám sát thi công xây dựng công trình và nghiệm thu công trình xây dựng của chủ đầu tư; giám sát tác giả của nhà thầu thiết kế xây dựng công trình.

Trong giai đoạn bảo hành chủ đầu tư, chủ sở hữu hoặc chủ quản lý sử dụng công trình có trách nhiệm kiểm tra tình trạng công trình xây dựng, phát hiện hư hỏng để yêu cầu sửa chữa, thay thế, giám sát và nghiệm thu công việc khắc phục sửa chữa đó. Ngoài ra còn có giám sát của nhân dân về chất lượng công trình xây dựng.

Có thể nói quản lý chất lượng cần được coi trọng trong tất cả các giai đoạn từ giai đoạn khảo sát thiết kế thi công cho đến giai đoạn bảo hành của công trình xây dựng.

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đến quản lý chất lượng công trình xây dựng:

Cũng như các lĩnh vực khác của sản xuất kinh doanh và dịch vụ, chất lượng và công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng có nhiều nhân tố ảnh hưởng. Có thể phân loại các nhân tố đó theo nhiều tiêu chí khác nhau. Nhưng trong bài này chỉ đề cập tới việc phân loại các yếu tố ảnh hưởng theo tiêu chí chủ quan và khách quan.

Theo chủ quan (là những yếu tố doanh nghiệp có thể kiểm soát được và chung xuất phát từ phía bản thân doanh nghiệp):

Đơn vị thi công : đơn vị này thi công xây dựng trên công trường, là người biến sản phẩm xây dựng từ trên bản vẽ thiết kế thành sản phẩm hiện thực. Do vậy đơn vị thi công đóng vai trò khá quan trọng, ảnh hưởng tới chất lượng công trình cũng như công tác quản lý chất lượng. Do vậy bên cạnh những kỹ năng nghề nghiệp mà mỗi cá nhân đơn vị có được (kỹ năng chuyên môn), mỗi cá nhân cũng như toàn đội đều phải được bồi dưỡng, đào tạo nhận thức về chất lượng và tầm quan trọng của công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng để họ có ý thức thực hiện nghiêm chỉnh. Đồng thời hướng mọi hoạt động mà họ thực hiện đều phải vì mục tiêu chất lượng.

Chất lượng nguyên vật liệu :

Nguyên vật liệu là một bộ phận quan trọng, một phần hình thành nên công trình, có thể ví như phần da và thịt, xương của công trình. nguyên vật liệu là yếu tố rất quan trọng ảnh hưởng tới chất lượng công trình. Vậy nguyên vật liệu với chất lượng như thế nào thì được coi là đảm bảo?

Với tình trạng nguyên vật liệu như hiện nay, chẳng hạn như : xi măng, cát, đá, ngoài loại tốt, luôn luôn có một lượng hàng giả, hàng nhái với chất lượng

không đảm bảo hay nói đúng hơn là kém chất lượng, nếu có sử dụng loại này sẽ gây ảnh hưởng xấu tới chất lượng công trình xây dựng, thậm chí nặng hơn là ảnh hưởng tới tính mạng con người (khi công trình đã hoàn công và được đưa vào sử dụng). Do vậy, trong quá trình thi công công trình, nếu không được phát hiện kịp thời, sẽ bị một số công nhân ý thức kém, vì mục đích trục lợi trộn lẫn vào trong quá trình thi công. Cũng vậy, đối với sắt, thép (phần khung công trình), bên cạnh những hàng tốt, chất lượng cao, có thương hiệu nổi tiếng, còn trôi nổi, tràn ngập trên thị trường không ít hàng nhái kém chất lượng.

Và một thực trạng nữa, các mẫu thí nghiệm đưa vào công trình, thường là đơn vị thi công giao cho một bộ phận làm, nhưng họ không thí nghiệm mà chúng nhận luôn, do đó không đảm bảo. Chẳng hạn như nước trộn trong bê tông cốt thép không đảm bảo ảnh hưởng đến công tác trộn đổ bê tông không đảm bảo.

Ý thức của công nhân trong công tác xây dựng

Như đã được đề cập đến ở phần trên, ý thức công nhân trong công tác xây dựng rất quan trọng. Ví dụ như : công nhân không có ý thức, chuyên môn kém, trộn tỷ lệ kết phối không đúng tỷ lệ xây dựng sẽ dẫn đến những hậu quả không lường. Sập vữa trần do xi măng không đủ nên không kết dính được.

Biện pháp kỹ thuật thi công :

Các quy trình phải tuân thủ quy phạm thi công, nếu không sẽ ảnh hưởng tới chất lượng công trình, các cấu kiện chịu lực sẽ không được đảm bảo. Ví dụ như các cấu kiện thi công công trình đặc biệt đúng trình tự, nếu thi công khác đi, các cấu kiện sẽ không được đảm bảo dẫn đến công trình có có một vài phần chịu lực kém so với thiết kế.

Những yếu tố khách quan :

Thời tiết : khắc nghiệt, mưa dài, ảnh hưởng chất lượng, tiến độ công trình, công nhân phải làm việc đôi khi đốt cháy giai đoạn, các khoảng dừng kỹ thuật không được như ý muốn (cốp pha cần bao nhiêu ngày, đổ trần bao nhiêu ngày) ảnh hưởng tới chất lượng.

Địa chất công trình : nếu như địa chất phức tạp, ảnh hưởng tới công tác khảo sát dẫn đến nhà thầu, chủ đầu tư , thiết kế phải bàn bạc lại, mất thời gian do thay đổi, xử lý các phương án nền móng công trình--> ảnh hưởng đến tiến độ chung của công trình. Đối với các công trình yêu cầu tiến độ thì đây là một điều bất lợi. Bởi lẽ công việc xử lý nền móng phải tốn một thời gian dài.

II. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CÔNG TRÌNH XÂY DỰNG

1. Tổng quan về công ty Vinaconex 2

1.1 Tóm tắt quá trình hình thành và phát triển

1.1.1 Giới thiệu về Vinaconex 2

Tên chính thức: Công ty cổ phần xây dựng số 2

Tên giao dịch quốc tế: Viet Nam Construction Joint Stock Company N^o 2

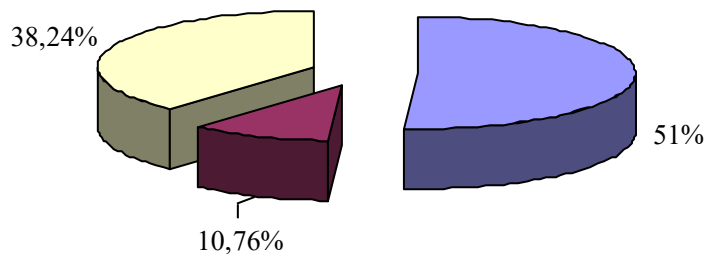
Tên viết tắt: Vinaconex N^o 2 (VINACONEX N^o 2)

Địa chỉ: Số 52 đường Lạc Long Quân, Phường Bưởi, Quận Tây Hồ – TP. Hà Nội

Điện thoại: (04) 7534256/ 8361013/7562039/ Fax: 04 8361012

1.1.2: Cơ cấu sở hữu(đến thời điểm 20/10/2006):

CƠ CẤU SỞ HỮU CỔ PHẦN



■ - Nhà nước ■ - Cổ đông bên ngoài Công ty ■ - CBCNV Công ty

1.1.3: Tóm tắt quá trình hình thành và phát triển:

Công ty được thành lập năm 1970 với tên gọi ban đầu là “ Công ty xây dựng Xuân Hoà “, sản phẩm của công ty không chỉ tập trung ở khu vực Xuân Hoà mà lan rộng ra các khu vực phụ cận. Thực hiện phương châm vừa sản xuất, kinh doanh, vừa xây dựng cơ sở vật chất, tăng cường đội ngũ quản lý kỹ thuật và công nhân. Đến nay, qua nhiều lần cải tiến tổ chức, công ty đã có cơ sở vật chất và đội ngũ cán bộ đáp ứng nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh.

Ngày 17/3/1984 thực hiện quyết định số QĐ 342/BXD-TCCB hợp nhất công ty xây dựng số 20, liên hợp xây dựng nhà ở Vĩnh Phú (nhà máy bê tông tấm lớn Đạo Tú) đổi tên thành liên hợp nhà ở tám lớn số 2 với nhiệm vụ là tham gia xây dựng nhà ở tại thủ đô Hà Nội bằng phương pháp lắp ghép tấm lớn, sản phẩm của nhà máy bê tông Đạo Tú.

Tháng 12 năm 1989 Bộ xây dựng ra quyết định đổi tên xí nghiệp liên hợp xây dựng nhà ở tám lớn số 2 thành xí nghiệp liên hợp xây dựng số 2 là doanh nghiệp xây dựng hạng 1 trực thuộc Bộ xây dựng với gần 2000 cán bộ công nhân viên và 7 đơn vị thành viên với nhiệm vụ là hoàn thiện những khu nhà

đã lắp ghép ở Thanh Xuân và Nghĩa Đô, tham gia xây dựng nhiều công trình công nghiệp, dân dụng ở các tỉnh phía Bắc.

Thực hiện quyết định số 90/TTg của Thủ tướng chính phủ về việc tiếp tục sắp xếp lại doanh nghiệp nhà nước. Ngày 15/4/1995 Bộ trưởng bộ xây dựng có quyết định số 275/BXD – TCLĐ về việc chuyển xí nghiệp xây dựng số 2 trực thuộc Tổng công ty Xuất nhập khẩu xây dựng Việt Nam.

Ngày 9/6/1995 Bộ trưởng bộ xây dựng có quyết định số 618/BXD – TCLĐ về việc đổi tên thành liên hợp xây dựng số 2 thuộc Tổng công ty xuất nhập khẩu xây dựng Việt Nam thành công ty xây dựng số 2 gồm 3 xí nghiệp, gồm 3 chi nhánh tại các tỉnh Cao Bằng, Sơn La, Lào Cai.

Ngày 29/09/2003 Bộ xây dựng có quyết định số 1284/QĐ - BXD chuyển đổi công ty hoạt động theo mô hình công ty cổ phần với tên gọi là công ty cổ phần xây dựng số 2

Ngày 27/10/2003 công ty chính thức đi vào hoạt động theo hình thức công ty cổ phần theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0103003086 do sở kế hoạch và đầu tư thành phố Hà Nội cấp.

Các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng của công ty đã đạt được năm :

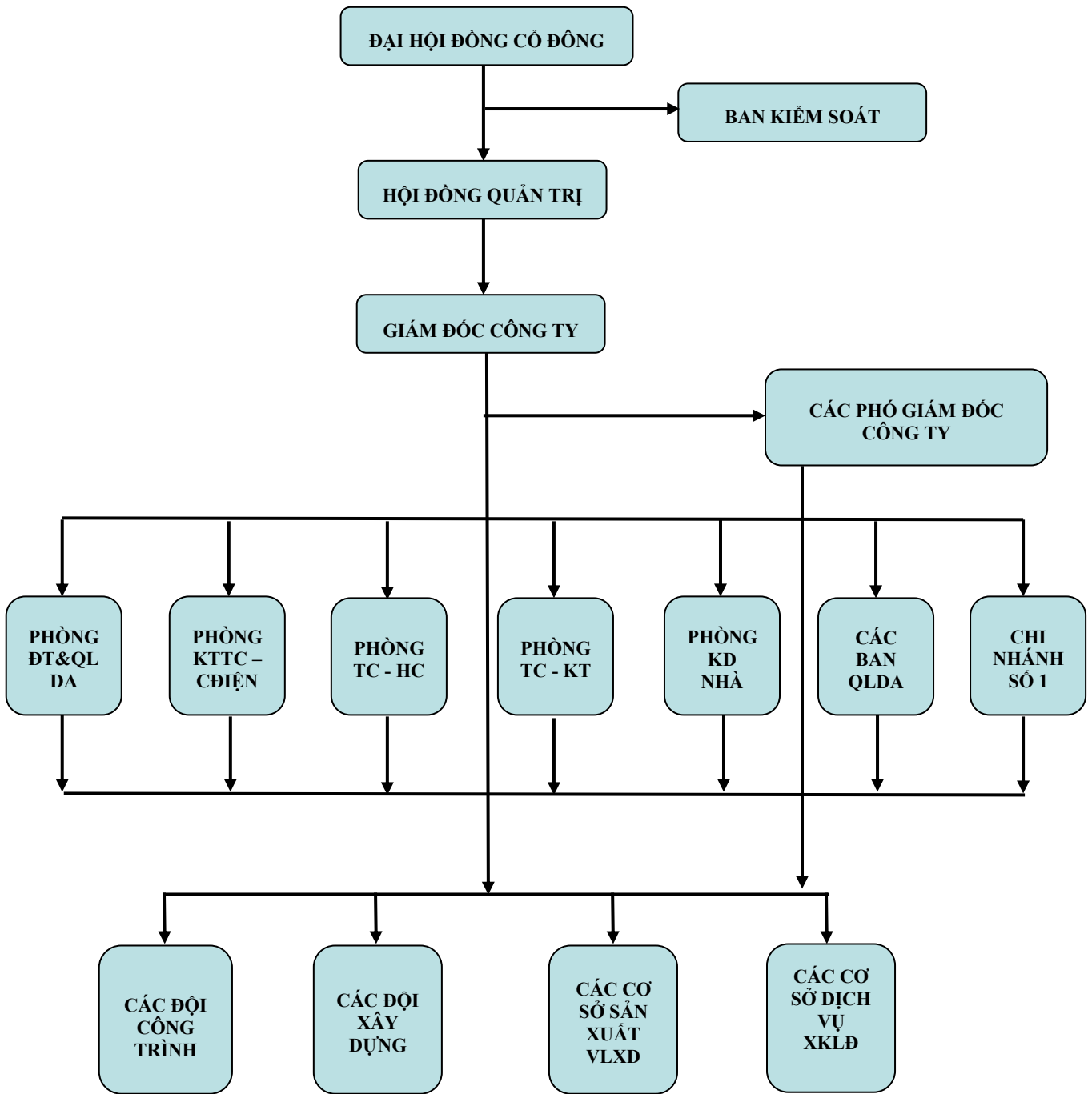
2003 và 2004: Bộ xây dựng tặng bằng khen “tập thể lao động xuất sắc “

2005: Công ty nhận cờ thi đua xuất sắc ngành xây dựng, tập thể lao động xuất sắc.

Về cá nhân: Ông Vũ Quý Hà- Giám đốc công ty được tặng danh hiệu “ nhà doanh nghiệp giỏi Hà Nội năm 2006 “.

1.1.4: Sơ đồ tổ chức

1.1. Sơ đồ tổ chức của Công ty cổ phần Xây dựng số 2



1.2: Lĩnh vực kinh doanh:

Xây dựng các công trình dân dụng, công nghiệp, giao thông đường bộ các cấp, cầu cống, thủy lợi, bưu điện, nền móng, các công trình kỹ thuật hạ tầng đô thị và khu công nghiệp, các công trình đường dây, trạm biến thế 110KV; thi công san lấp nền móng, xử lý nền đất yếu: các công trình xây dựng cấp thoát nước, lắp đặt đường ống công nghệ và áp lực, điện lực; Xây dựng phát triển nhà, kinh doanh bất động sản;

Sửa chữa, thay thế, lắp đặt máy móc thiết bị, các loại kết cấu bê tông, kết cấu thép, các hệ thống kỹ thuật công trình (thang máy, điều hoà, thông gió, phòng cháy, cấp thoát nước).

Sản xuất kinh doanh vật liệu xây dựng (cát, đá, sỏi, gạch, ngói, xi măng, cầu kiện bê tông, bê tông thương phẩm và các loại vật liệu xây dựng khác dùng trong xây dựng, trang trí nội thất).

Tư vấn đầu tư: thực hiện các dự án đầu tư xây dựng, lập dự án, tư vấn đấu thầu, tư vấn giám sát, quản lý dự án;

Kinh doanh xuất nhập khẩu vật tư, máy móc thiết bị, phụ tùng, tư liệu sản xuất, tư liệu tiêu dùng, nguyên liệu sản xuất, dây chuyền công nghệ, máy móc thiết bị, tự động hoá, vật liệu xây dựng, phương tiện vận tải;

Đại lý cho các hãng trong và ngoài nước kinh doanh các mặt hàng phục vụ cho sản xuất và tiêu dùng.

1.3: Hoạt động kinh doanh

1.3.1: Sản phẩm dịch vụ chủ yếu hiện nay của công ty

Xây dựng các công trình dân dụng, công nghiệp, giao thông đường bộ các cấp ...;

Xây dựng phát triển nhà, kinh doanh bất động sản;

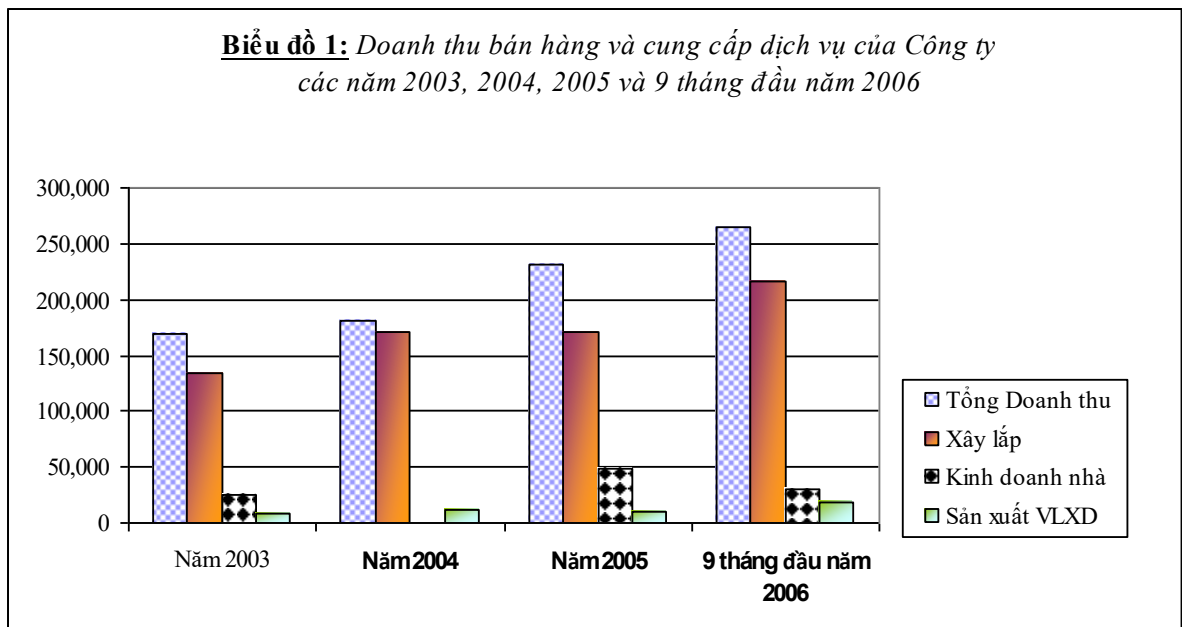
Trang trí nội ngoại thất;

Sản xuất, kinh doanh vật liệu xây dựng

Kinh doanh xuất nhập khẩu vật tư, máy móc, thiết bị, phụ tùng, tư liệu sản xuất...

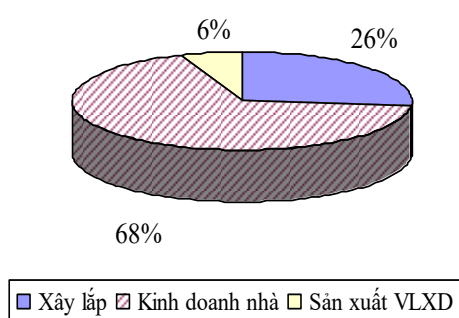
Tư vấn thiết kế, tư vấn đầu tư, giám sát thi công.

Biểu đồ 1

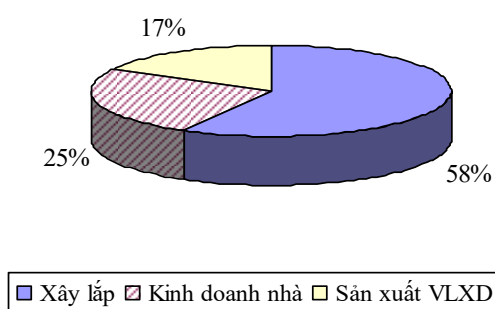


Nhận xét: Tổng doanh thu của công ty tăng dần qua các năm. Từ năm 2003 đến 9 tháng đầu năm 2006; trong đó, doanh thu do lĩnh vực xây lắp mang lại chiếm phần lớn (khoảng 70% đến 90% doanh thu) trong 2 năm 2003 – 2004; tuy nhiên đến năm 2005, 9 tháng đầu năm 2006 tỷ lệ doanh thu trong lĩnh vực xây lắp có giảm so với tổng doanh thu, nhưng nhìn chung doanh thu vẫn tăng. Bởi lẽ công ty mở rộng đầu tư sang lĩnh vực kinh doanh nhà và sản xuất vật liệu xây dựng. Tuy nhiên, nếu nhìn vào biểu đồ này, ta nhận thấy lĩnh vực xây lắp vẫn là lĩnh vực chủ yếu của công ty.

Biểu đồ 2: Cơ cấu lợi nhuận đạt được từ các sản phẩm dịch vụ chủ yếu của Công ty năm 2005



Biểu đồ 3: Cơ cấu lợi nhuận đạt được từ các sản phẩm dịch vụ chủ yếu của Công ty 9 tháng đầu năm 2006



Nhận xét: Nhìn vào biểu đồ 2 cơ cấu lợi nhuận của lĩnh vực kinh doanh nhà chiếm tỷ lệ lớn 68%, trong khi xây lắp chỉ là 26% và sản xuất vật liệu xây dựng là 6% tương ứng với biểu đồ 1, doanh thu trong lĩnh vực kinh doanh nhà năm 2005 tăng lên. Tuy nhiên trong 9 tháng đầu năm 2006 thì lợi nhuận đạt được trong lĩnh vực xây lắp lại chiếm tỷ lệ 58% (tăng so với 2005 là 32%) tương ứng với biểu đồ 1. Và lợi nhuận do lĩnh vực vật liệu xây dựng mang lại cũng tăng 11% so với 2005. Chứng tỏ công ty đầu tư, mở rộng lĩnh vực kinh doanh chú trọng các lĩnh vực chính.

2. Thực trạng công tác quản lý chất lượng tại công ty Vinaconex 2.

2.1 : Công tác đấu thầu

Trong năm 2005 vừa qua, ngoài các công trình do tổng công ty giao, với thương hiệu công ty cổ phần xây dựng số 2 – Vinaconex 2, công ty đã chủ động tìm kiếm, khai thác các dự án, các công trình, để chào giá, đấu thầu. Với sự nỗ lực lớn, công ty đã tham dự và thắng thầu với tỷ lệ tương đối cao:

Số công trình tham gia đấu thầu và chào giá: 26 công trình

Số công trình trúng thầu: 16 công trình - đạt tỷ lệ 61%

Giá trị trúng thầu : 226 tỷ đồng

Cùng với thương hiệu Vinaconex, công ty đã đẩy mạnh công tác tiếp thị. Đối với các công trình có vốn đầu tư trong nước, công ty cố gắng khai thác thông tin về công trình từ trong quá trình lập dự án, thiết kế v.v... để đưa vào kế hoạch tham dự đấu thầu. Đối với các công trình có vốn đầu tư nước ngoài, tận

dụng lợi thế đã có quan hệ, uy tín từ trước, công ty luôn tranh thủ các mối quan hệ, bám sát các công trình từ khi hình thành dự án, cùng với các nhà đầu tư, các nhà thầu chính nước ngoài tham gia lập dự án, chào giá, đấu thầu ..., tư vấn cho họ các điều kiện đặc thù của thị trường Việt Nam. Qua đó, nâng cao uy tín của công ty với các đối tác nước ngoài, tạo cơ hội hợp tác khi có điều kiện.

Công tác triển khai đấu thầu bước đầu được chuyên môn hoá từ khâu tính toán khối lượng, khảo sát thị trường, xây dựng giá, lập biện pháp thi công, hồ sơ năng lực, pháp lý... Công tác xây dựng đơn giá luôn là yếu tố tiên quyết trong công tác đấu thầu. Công ty thường xuyên nắm bắt thông tin thị trường, xây dựng đơn giá hợp lý, linh hoạt trong khâu áp dụng định mức, đơn giá nhà nước vào việc xây dựng giá thành, tránh hiện tượng áp dụng máy móc, dập khuôn.

Ngoài ra công ty còn phối hợp với trung tâm đấu thầu và quản lý dự án của tổng công ty tham gia đấu và thắng thầu nhiều dự án.

TỶ LỆ CÁC CÔNG TRÌNH LÀM VIỆC VỚI LIÊN DOANH NƯỚC NGOÀI QUA CÁC NĂM

TT	Năm	Tổng giá trị (Triệu đồng)		Công trình liên doanh (Triệu đồng)		So sánh % CTLĐ với các công trình còn lại	
		Sản lượng	Doanh thu thực tế	Sản lượng	Doanh thu thực tế		
1	2	3	4	5	6	7 = 5/3	8 = 6/4
1	Năm 2004	197.719	181.498	58.666	56.721	29,67%	31,25%
2	Năm 2005	234.386	231.625	97.886	74.037	41,76%	31,96%
3	9 tháng 2006	262.247	264.778	133.007	106.265	50,72%	40,13%

Tổng giá trị (sản lượng và doanh thu thực tế) của tổng công ty tăng dần qua các năm (từ 2004 đến 9 tháng đầu năm 2006). Và công trình liên doanh (sản lượng doanh thu thực tế) cũng tăng. Như trên đã nói, giá trị các công trình liên doanh tăng lên theo doanh thu cũng như sản lượng; điều đó chứng tỏ công ty đã liên doanh với tổng công ty và các công ty nước ngoài để đấu thầu và thực hiện dự án. Điều này là tốt, bởi lẽ nó làm tăng khả năng, uy tín cũng như sức mạnh của công ty trong việc đấu thầu và thắng thầu, cũng như trong quá trình thi công.

% công trình liên doanh với công trình hoàn lại cũng tăng dần theo thời gian, năm 2004 công trình liên doanh chỉ chiếm khoảng 29,67% sản lượng và 31,25% tổng giá trị, tỷ lệ này không cao.

Đến năm 2005, sản lượng các công trình liên doanh chiếm 41,76% tổng sản lượng và chiếm 31,96% tổng doanh thu thực tế. Năm 2005 số lượng, sản lượng các công trình liên doanh đã tăng, nhưng doanh thu thực tế của công trình liên doanh cũng chỉ tăng một lượng rất nhỏ so với năm 2004 (0,71%). Nhưng đến 9 tháng 2006 thì sản lượng cũng như doanh thu thực tế tăng một lượng đáng kể. % công trình liên doanh với các công trình còn lại chiếm 50,72% tổng sản lượng (hơn 1/2 tổng sản lượng) và doanh thu thực tế. Công trình liên doanh chiếm 40,13% tổng doanh thu, tăng khá nhanh so với năm 2005 và qua đó cho thấy xu hướng liên doanh đấu thầu của công ty. Và sản lượng cũng như doanh thu thực tế tăng chứng tỏ chất lượng của công tác đấu thầu và thắng thầu. Chẳng hạn như trên đã nói số công trình tham gia đấu thầu và chào giá là 26 công trình trong đó số công trình trúng thầu là 16 công trình, chiếm khoảng 61%.

2.2: Công tác chỉ đạo thi công

Công ty đã đẩy mạnh được công tác quản lý chất lượng, tiến độ thi công từng công trình, hạng mục công trình. Việc giám sát, quản lý chất lượng, tiến độ công trình được phân công cụ thể tới từng đồng chí Phó Giám Đốc, các đồng chí lãnh đạo trong công ty. Các đồng chí được phân công nhiệm vụ thường xuyên kiểm tra hàng tuần, họp giao ban với chủ đầu tư, tư vấn giám sát, ban quản lý công trình để kịp thời nắm bắt tình hình, có các biện pháp chỉ đạo quyết liệt nếu cần thiết.

Đối với những công trình có giá trị, quy mô lớn, yêu cầu kỹ thuật phức tạp, công ty đã thành lập các ban điều hành trực tiếp chỉ huy tại hiện trường, đơn đốc kỹ thuật, chất lượng, tiến độ, thanh quyết toán, thực hiện nghiêm túc công tác nghiệm thu nội bộ.

Với các công trình còn lại và gần địa bàn Hà Nội, công ty duy trì kiểm tra hiện trường, duy trì tốt công tác nghiệm thu nội bộ.

Một số công trình có yêu cầu kỹ thuật cao, tính chất phức tạp, công ty đã phối hợp chặt chẽ với đội công trình lập biện pháp thi công, tiến độ chi tiết và tuân thủ tuyệt đối trong quá trình thi công.

Các nguồn vật tư chính đưa vào sử dụng cho công trình đều được công ty giám sát chặt chẽ về chất lượng cũng như số lượng thông qua các hợp đồng cung cấp mà công ty trực tiếp kí kết. Qua đó, công ty cũng đã quản lý được quá trình giải ngân mua vật tư.

Công ty thường xuyên duy trì chế độ báo cáo tình hình thi công định kỳ để lãnh đạo công ty nắm bắt và có biện pháp điều chỉnh kịp thời khi cần thiết.

Công tác chỉ đạo thi công, quản lý chất lượng công trình trong năm 2005 đã có những chuyển biến tích cực.

Các công trình do công ty thi công, đặc biệt là các công trình trọng điểm của tổng công ty như: nhà máy nước sông Đà, Trung tâm hội nghị Quốc gia,

đường Láng Hoà Lạc, Trụ sở kho bạc nhà nước TƯ .. đều đạt tiến độ và đảm bảo chất lượng. Tích cực khai thác thị trường xây dựng trong nước. Đồng thời mở rộng quan hệ với các đối tác truyền thống nước ngoài như Nhật Bản, Hàn Quốc ..từ đó đã trúng thầu nhiều công trình như: Nhà máy Canon 04 tại khu công nghiệp Bắc Thăng Long; Nhà máy Canon 05 tại khu công nghiệp Quế Võ; Nhà máy may KIDO tại Hưng Yên; Nhà máy Mabuchi tại khu công nghiệp Hoà Khánh - Đà Nẵng ... Các công trình do đơn vị đảm nhận thi công luôn được chủ đầu tư đánh giá cao về chất lượng, tiến độ xây dựng và về vệ sinh, an toàn lao động, từ đó uy tín của công ty cổ phần xây dựng số 2 ngày càng nâng cao.

Bên cạnh việc củng cố, xiết chặt quy trình quản lý kinh tế và kỹ thuật, công ty còn áp dụng thành công biện pháp thi công tiên tiến như “ top down method “ cho việc thi công 2 tầng hầm của công trình trụ sở kho bạc nhà nước TƯ đảm bảo an toàn cho nhà liền kề, hay thi công nhà 24T2 khu Trung Hoà Nhân Chính với biện pháp trượt lõi giảm thời gian thi công còn 8 ngày cho 1 tầng.

Như vậy, công tác quản lý chất lượng, tiến độ thi công từng công trình, hạng mục công trình trong công ty được đẩy mạnh. Công tác quản lý chất lượng, giám sát, tiến độ thi công đều được phổ biến tới từng Phó Giám Đốc, lãnh đạo trong công ty. Một trong những nguyên tắc của quản lý chất lượng đo là cam kết của lãnh đạo đã được đảm bảo, lãnh đạo công ty đều biết và hiểu tầm quan trọng của chất lượng, công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng để từ đó triển khai xuống các cấp dưới.

Thêm vào đó, công tác kiểm tra sát xao cũng rất được chú trọng biểu hiện đó là việc công ty đã thành lập ban điều hành trực tiếp chỉ huy tại hiện trường, đôn đốc kỹ thuật, chất lượng, tiến độ ... như đã nói ở trên

Và việc áp dụng thành công các biện pháp thi công tiên tiến vừa rút ngắn tiến độ mà vẫn đảm bảo chất lượng công trình (như phương pháp Top down method) là thành công đáng kể, có thể nói đó là một yếu tố cạnh tranh của công ty đối với các công ty khác về tiến độ, về thời gian, chất lượng.

Công tác quản lý chất lượng đối với chỉ đạo thi công là rất sát xao và đầy đủ. Tuy nhiên, đó mới chỉ là chất lượng trong thi công, có lẽ công ty cần phải đề cập cả đến vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng trong giai đoạn trước và sau thi công để thực hiện theo nguyên tắc của quản lý chất lượng là “ làm đúng ngay từ đầu “. Nguyên tắc này sẽ được đề cập đến ở phần sau.

2.3: Công tác đầu tư chiều sâu máy móc thiết bị và công cụ dụng cụ sản xuất.

Để hoàn thành một công trình xây dựng, phải trải qua nhiều giai đoạn bắt đầu từ ý tưởng, lập dự án, khảo sát, thiết kế, đấu thầu, thi công và bảo hành công trình. Mọi công tác, hoạt động quản lý chất lượng đều xuyên suốt và cần thiết trong tất cả các giai đoạn chứ không chỉ riêng một giai đoạn nào đó. Tuy nhiên, việc chú trọng chất lượng và quản lý chất lượng không chỉ ở các khâu của quá trình xây dựng, mà một phần quan trọng không kém đó là công tác đầu tư chiều sâu máy móc thiết bị và công cụ dụng cụ sản xuất.

Máy móc thiết bị và công cụ dụng cụ sản xuất là một yếu tố ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng công trình. Bởi lẽ, nếu công tác quản lý chất lượng có tốt đến đâu chăng nữa nhưng máy móc thiết bị thi công không hiện đại, tốn nhiều thời gian v.v... thì sớm muộn cũng gây ảnh hưởng đến chất lượng công trình, và tất nhiên một hệ quả tất yếu là nó sẽ ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh, uy tín của công ty trên thị trường (nhất là trong giai đoạn hiện nay).

Nhận thức được tầm quan trọng đó, công ty đã mạnh dạn chú trọng công tác đầu tư chiều sâu máy móc thiết bị và công cụ dụng cụ sản xuất.

Năm 2005 là năm thứ 3 công ty thực hiện hoạt động sản xuất kinh doanh theo mô hình công ty cổ phần, khác hẳn về cách thức quản lý so với những năm trước. Để đa dạng hoá sản phẩm và đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh công ty đã mạnh dạn đầu tư một dây chuyền trạm trộn bê tông thương phẩm 60 m³/1h với giá 13860 triệu đồng. Đây là một hướng đi mới của công ty nhằm cung cấp bê tông thương phẩm cho dự án xây dựng nhà máy nước sông Đà - Hà Nội và các dự án của tổng công ty như: đường Láng Hoà Lạc, khu công nghiệp Bắc Phú Cát ... Trong năm 2005 này, công ty đã thực hiện đầu tư thiết bị cho dự án này với tổng mức đầu tư là 6110 triệu đồng. Việc đầu tư theo hướng mới này đã tạo thêm công ăn việc làm, tăng thu nhập cho người lao động, nâng cao thế và lực cho công ty trong công tác đấu thầu cạnh tranh trên thị trường.

Bên cạnh đó, để nâng cao năng lực sản xuất kinh doanh công ty đã đầu tư gần 2600 triệu đồng cốt pha, dàn giáo và một số máy móc thiết bị phục vụ thi công cho các công trình yêu cầu chất lượng cao như: công trình trung tâm hội nghị Quốc gia, bệnh viện 108.

Năm 2006, Công ty tiếp tục đầu tư đồng bộ và hoàn chỉnh dây chuyền trạm trộn bê tông 60m³/h với giá trị đầu tư hơn 5.000 triệu đồng nhằm phục vụ yêu cầu thi công nhà máy nước sông Đà Hà Nội – Dự án trọng điểm của tổng công ty với mục tiêu thiết thực là mang nước sạch về Hà Nội. Song song với việc tăng cường công tác Marketing sản phẩm bê tông thương phẩm để phát huy hiệu quả tối đa của dự án đầu tư trạm trộn Bê tông, nhanh chóng khấu hao, thu hồi vốn.

Như vậy, về mặt máy móc thiết bị, công cụ dụng cụ, công ty đều đã chú trọng đầu tư có chiều sâu (chẳng hạn như đầu tư trạm trộn bê tông thương phẩm 60 m³/1h với số tiền 13860 triệu đồng một số tiền không phải là nhỏ...

2.4: Tình hình chất lượng lao động ở công ty.

1.2. Tình hình lao động của Công ty tại thời điểm 30/9/2006

Stt	Trình độ	Số lượng lao động (người)	
		31/12/2005	30/9/2006
1	Trình độ trên đại học	2	3
2	Trình độ Đại học	184	218
3	Trình độ Cao đẳng, trung cấp, nghiệp vụ	60	59

4	Công nhân kỹ thuật từ Bậc 5 - 7	125	125
5	Công nhân kỹ thuật	1612	1550
6	Lao động phổ thông	120	95
	Tổng số	2103	2050

Tình hình lao động tại công ty từ ngày 30/9/2006 so với ngày 31/12/2005 có giảm đi (53 lao động). Về cơ cấu lao động:

Công nhân kỹ thuật chiếm một số lượng lớn nhất lao động trong công ty 76,65% đến 2006 là 75,61 %, tỷ lệ này có giảm nhưng không đáng kể. Đặc thù của ngành xây dựng là số công nhân kỹ thuật cao bởi lẽ họ cần có chuyên môn trong công việc xây dựng. Còn lao động phổ thông chỉ làm những công việc vặt như quét dọn công trường bốc vác ..., nên số lượng này không chiếm tỷ lệ lớn (năm 2005 là 5,72%). Đến năm 2006 là 4,63%. Đối với công nhân bậc 5 – 7 không giảm đây là những thợ cả. Trình độ Đại học có tăng lên bởi lẽ hiện nay các công ty đều tuyển, lựa chọn nhân viên kỹ sư đều yêu cầu Đại học. Điều này cũng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho công ty. Tuy nhiên trên trình độ trên Đại học của công ty không nhiều chỉ chiếm khoảng 0,1% số lao động. Và chất lượng nguồn nhân lực của công ty theo cơ cấu như trên là hợp lý.

2.5: Những tồn tại trong công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng của công ty.

Bên cạnh những thành tựu đạt được, công ty vẫn còn tồn tại một số bất cập trong tác quản lý chất lượng công trình xây dựng.

Do đặc thù của ngành xây dựng, các đội xây dựng thường đóng tại các công trường, Hà Nội chỉ là trụ sở chính, nên việc trao đổi thông tin nội bộ về quản lý chất lượng giữa Giám đốc, các phòng ban và các đội gặp nhiều khó khăn, ảnh hưởng tới công tác quản lý chất lượng, trao đổi thông tin.

Công ty mới chỉ tập trung chú trọng tới lĩnh vực đảm bảo tới chất lượng công trình chứ chưa chú trọng tới cải tiến chất lượng. Có lẽ đây là một đặc thù của ngành xây dựng.

Do gặp khó khăn về trao đổi thông tin nên việc theo dõi phản hồi khách hàng chưa được cập nhật và thông suốt từ lãnh đạo đến các đội xây dựng. Việc sử lý phản hồi của khách hàng và việc đánh giá sự thoả mãn chưa được diễn ra liên tục mà mới mang tính chất riêng lẻ tại các đội xây dựng.

Hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến của các đội xây dựng chưa diễn ra theo thủ tục chung mà phụ thuộc cách thức từng đội xây dựng.

Nhận thức của các thành viên trong công ty về chất lượng và công tác quản lý chất lượng còn hạn chế, phần lớn họ chưa thực hiện, làm đúng quy trình mà chỉ quan niệm chất lượng xây dựng theo nghĩa của họ.

Đội ngũ cán bộ, nhóm công tác chất lượng hiện nay chưa đủ để đáp ứng nhu cầu.

Vấn đề về chất lượng xây dựng công trình hiện nay đang rất được dư luận xã hội quan tâm bởi lẽ gần đây hàng loạt các vấn đề liên quan đến chất lượng công trình xây dựng xảy ra và gây sự cố nghiêm trọng, gần đây nhất là vụ sập cầu Cần Thơ là 54 người thiệt mạng và còn một loạt những vụ việc khác. Chất lượng công trình xây dựng đang được đặt ra. Đối với tổng công ty Vinaconex cũng vậy, gần đây đã xảy ra 3 vụ việc: rút ruột công trình nhà A2, sập vữa trần khu tái định cư Trung Hoà - Nhân Chính, sập tường bồn hoa công viên Hoàng Quốc Việt – Bắc Ninh. Một trong những vụ việc đó là sập vữa trần khu tái định cư Trung Hoà - Nhân Chính thuộc về công ty thành viên Vinaconex 2. Vinaconex 2 là một trong những thành viên của tổng công ty Vinaconex làm ăn hiệu quả nhất, công trình đạt chất lượng cao, tuy nhiên, sự cố xảy ra ở đây đã ảnh hưởng không nhỏ tới uy tín của công ty cũng như tổng công ty.



Mảng tường trên trần căn hộ 1501 bị bong, rơi xuống rộng hơn 7m². Ảnh:



Công việc trát lại trần, sửa chữa hư hỏng được nhà thầu triển khai ngay trong sáng 11/9. Ảnh: T.Q

Đó không phải chỉ là sập vữa trần của một căn nhà trung cư, mà rất nhiều căn hộ có hiện tượng như vậy.

Sáng 4/6 một mảng vữa trần rộng 2m², dưới 3cm tại căn hộ 708 toà nhà 17 T10 khu tái định cư Trung Hoà - Nhân Chính đã sập xuống. May mắn thay, không có ai bị thương. Đây là trường hợp sập vữa trần thứ 2 xảy ra trong vòng hơn 1 tháng qua.

Sự cố tương tự như trên cũng xảy ra tại căn hộ 1002 cùng toà nhà, khi gia chủ đang nấu ăn thì mảng vữa trần rộng gần 1m² bị sập, vôi vữa up xuống mâm cơm.

Nhiều căn hộ tại toà nhà 17 T10 đã bị nứt tường, trần có nguy cơ lở.

Chị Ngô Ngọc Chi chủ nhà 1004 cho biết những bức tường bục bở đến nỗi gia đình không thể đóng đinh treo các vật dụng. Khi đóng đinh thì phải miết thêm xi măng vào thì mới đóng chắc được. Các cánh cửa bị cong vênh, khoá phòng không đảm bảo ... khi thấy hư hỏng gọi đơn vị bảo hành **thì vài ngày sau mới được họ sửa**. Tương tự sự cố của các khu nhà trên, 10h sáng ngày 10/9 nhân viên văn phòng tổ chức Quốc tế DKT (phòng 1051 toà nhà 17T1 khu Trung Hoà - Nhân Chính Hà Nội bị một phen hoảng hồn, một mảng vữa dày, cứng, rộng khoảng 7m² bất ngờ sập xuống. Trước khi sập, trần của văn phòng DKT nói trên chỉ có vài vết rạn nhỏ, ngắn, chẳng ai để ý. Rất nhiều sự cố xảy ra quanh vụ việc khu nhà tái định cư Trung Hoà - Nhân Chính. Sập vữa trần, bỏ tường, bong tróc, nguyên nhân do đâu? và theo như

b) Nguyên nhân:

Theo ông Đoàn Châu Phong, Giám đốc ban quản lý dự án Trung Hoà - Nhân Chính sự cố sập trần là do lỗi của một vài lớp thợ khi thi công, ý thức chưa cao, đã trộn xi măng và cát thiếu nước, tạo ra hỗn hợp kết dính không tốt, không đảm bảo chất tường trần. Trong khi đó, cán bộ giám sát lơ là nên bỏ qua những lỗi này. Rõ ràng theo giải thích này thì nguyên nhân chính là do con người, ý thức con người (hay cụ thể hơn ý thức của công nhân và cán bộ giám sát). Mà theo quản lý chất lượng công trình xây dựng phải bắt đầu từ con người.

Còn theo một bài báo khác, lý giải nguyên nhân của những hư hỏng, PGS.TS Trần Chủ – Cục trưởng cục giám định nhà nước về chất lượng công trình xây dựng (Bộ xây dựng) CL cho biết, kết cấu phần khung của toà nhà không có vấn đề gì. Nhưng khi trát hoàn thiện, có thể đơn vị thi công đã làm ẩu, không đúng kỹ thuật nên mới xảy ra những hư hỏng trên v.v...lại một lần nữa vấn đề ở đây là trách nhiệm, ý thức của đơn vị thi công và kỹ thuật.

Bên cạnh nguyên nhân ý thức đội thi công, nguyên nhân về kỹ thuật và sự lơ là của giám sát, một vấn đề đặt ra ở đây là trách nhiệm của cán bộ lãnh đạo, không chỉ có thể nói rằng sai đâu sửa đó, khắc phục sự cố bằng cách thủng đâu vá đó. Bởi lẽ không chỉ khắc phục bằng cách hỏng đâu vá đó, một trong những nguyên tắc của công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng là phải làm đúng ngay từ đầu, nếu mọi công việc đều được tiến hành đúng ngay từ đầu thì có lẽ sẽ không xảy ra những sự cố đáng tiếc như ở trên. Thêm vào đó trách nhiệm của lãnh đạo lại được đề ra ở đây đó là câu nói “ thực tế là nhà 17 T1 đã hết thời hạn bảo hành nhưng vì trách nhiệm nên chúng tôi vẫn sửa chữa “. Như vậy lãnh đạo đã không tự nhận lỗi trách nhiệm.

Chỉ cần qua một số sự cố điển hình trên đã thấy được những tồn tại trong công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng.

Nhưng cũng không thể phủ nhận một điều rằng kết cấu phần khung chất lượng đều rất tốt, đảm bảo an toàn, chỉ có công tác hoàn thiện là có vấn đề. Tuy nhiên cũng không thể xem nhẹ vụ việc này. Bởi lẽ chất lượng công trình xây dựng là ở tất cả mọi khâu của quá trình chứ không chỉ ở riêng một khâu nào đó mà coi nhẹ, lơ là các khâu khác.

III – MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CÔNG TRÌNH XÂY DỰNG TẠI CÔNG TY VINACONEX 2

Với một số tồn tại về công tác quản lý chất lượng trong công ty và một số vụ việc xảy ra ở khu tái định cư Trung Hoà - Nhân Chính liên quan đến chất lượng công trình xây dựng, em xin đưa ra một số đề xuất nhằm khắc phục, hoàn thiện và cải tiến công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng tại công ty.

1. Xây dựng hoàn thiện, thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2000.

Thực tế cho thấy rằng, hiện nay đa số các doanh nghiệp bắt đầu nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản lý chất lượng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của họ vào và chính vì vậy mà đã rất nhiều các doanh nghiệp xây dựng và có được chứng chỉ chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 : 2000 và công ty Vinaconex 2 cũng vậy. Việc đầu tiên cần làm đó là cán bộ lãnh đạo công ty cần phải biết và nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản lý chất lượng đối với hoạt động của công ty. Các công trình của công ty đang xây dựng, đề từ đó phổ biến đến mọi thành viên trong công ty hiểu và thực hiện theo đúng quy trình, tạo ra một nền văn hoá chất lượng trong công ty, mọi hoạt động của các bộ phận phòng ban đến các nhân viên trong công ty đều phải hướng đến mục tiêu chất lượng.

2. Tăng cường công tác tuyển dụng và đào tạo về quản lý chất lượng cho công ty.

Con người là một nhân tố quan trọng, trực tiếp tạo ra sản phẩm và quyết định đến chất lượng sản phẩm. Và chất lượng phụ thuộc lớn vào trình độ chuyên môn, tay nghề, kinh nghiệm, ý thức trách nhiệm của mỗi thành viên. Đào tạo chất lượng là một bộ phận không thể tách rời, tất cả những người lao động và các cán bộ quản lý đều phải thấm nhuần và quán triệt sâu sắc vấn đề này.

Với một lực lượng lao động đông đảo (hơn 2000 người) công tác đào tạo kiến thức về quản lý chất lượng cho công ty là rất cần thiết. Đào tạo quản lý chất lượng cần được phổ biến đến không chỉ đến các cán bộ quản lý, công nhân viên chức tại công ty, mà còn cần phổ biến nhận thức, tầm quan trọng của chất lượng và quản lý chất lượng công trình xây dựng tới các đội thi công đang đóng tại các công trường.

Công ty cần mở các lớp đào tạo kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng công trình xây dựng, các giảng viên có thể là các cán bộ chất lượng trong công ty hoặc thuê ngoài. Nội dung công tác đào tạo mà các cán bộ, công nhân viên cần nắm vững kiến thức về quản lý chất lượng nói chung, quy định về quản lý chất lượng đối với công trình xây dựng, những yêu cầu cụ thể về chất lượng và quản lý chất lượng công trình xây dựng tại các công ty và các hướng dẫn công việc, biểu mẫu đối với từng cá nhân, từng vị trí. Tuy nhiên, nếu chỉ nhận thức với các thành viên hiện tại thôi chưa đủ. Lãnh đạo công ty phải nên thành lập ra một phòng quản lý chất lượng riêng có chức năng, nhiệm vụ quyền hạn như các phòng ban khác. Phòng quản lý chất lượng này sẽ cùng

với các phòng ban khác xây dựng cuốn sổ tay chất lượng, việc kiểm soát hồ sơ tài liệu, quy trình làm, thực hiện công việc cho mỗi phòng ban chức năng. Bên cạnh đó, do nhu cầu về quản lý chất lượng công trình xây dựng ngày càng nâng cao, do đó công ty cũng nên chú trọng đến công tác tuyển dụng nhân viên chuyên ngành quản lý chất lượng. Trong quý đầu hàng năm, đội trưởng các đội xây dựng, trưởng các bộ phận xác định nhu cầu tuyển dụng nhân viên ngành quản lý chất lượng, nếu thầy nguồn nhân lực phục vụ cho công tác của đội hoặc bộ phận mình chưa đáp ứng đủ, gửi lên hội đồng nhân sự của công ty. Và sau đó hội đồng nhân sự Vinaconex 2 tiến hành xét duyệt nhu cầu tuyển dụng dựa trên kết quả công tác quản lý chất lượng công trình tại các đội, các bộ phận trong công ty và trình lên giám đốc công ty. Khi công tác tuyển dụng đã hoàn tất, công ty cần tiến hành đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên mới để họ làm quen với công việc. Các cán bộ lãnh đạo công ty nên chú ý công tác đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về chất lượng và quản lý chất lượng luôn diễn ra, việc huấn luyện phải được tiến hành liên tục để áp ứng những thay đổi công nghệ, những thay đổi về môi trường hoạt động của công ty cungx như thay đổi cơ cấu tổ chức.

3. Thực hiện tốt nguyên tắc “ định hướng khách hàng “

Khách hàng là một nhân tố quan trọng tạo nên, quyết định sự thành công của doanh nghiệp. Khách hàng là người quyết định sự tồn tại, phát triển hay diệt vong của doanh nghiệp, nhất là trong giai đoạn nền kinh tế thị trường hiện nay. Do đó, mọi hoạt động của mỗi doanh nghiệp đều phải định hướng theo khách hàng, các công ty phải làm mọi cách để giữ được những khách hàng cũ, phát triển thêm những khách hàng mới đến với công ty.

Và ngành xây dựng cũng không nằm ngoài xu thế chung đó, khi tiến hành bất cứ hoạt động nào, từ khâu lập dự án, khảo sát, thiết kế, thi công cho đến việc bảo hành, bảo trì công trình, mọi hoạt động đều hướng tới khách hàng có như thế, chất lượng công trình mới được đảm bảo, sự phàn nàn, không hài lòng và mọi phản hồi của khách hàng sẽ giảm và uy tín hình ảnh của công ty Vinaconex 2 mới được nâng cao. Cán bộ lãnh đạo cần đôn đốc, chỉ đạo việc thành lập phòng thu thập thông tin phản hồi khách hàng, tăng cường công tác xử lý phản hồi của khách hàng, thiết lập mối quan hệ với khách hàng theo nhiều phương thức và đồng thời khi xảy ra khiếu nại than phiền phải tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ và tìm cách khắc phục, xử lý kịp thời. Chẳng hạn như vụ sập vữa trần khu tái định cư Trung Hoà - Nhân Chính, khi xảy ra sự cố, với căn hộ 1004, khi chủ nhà thông báo hư hỏng, gọi đơn vị bảo hành, thì vài ngày sau họ mới sửa. Vì vậy công ty nên tăng cường công tác thu thập thông tin phản hồi chứ không để xảy ra tình trạng xảy ra như ở trên.

Xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn cho mỗi cá nhân, mỗi bộ phận, phòng ban để quản lý các phản hồi của khách hàng.

Công ty Vinaconex 2 đang gặp khó khăn trong trao đổi thông tin và sự chưa thống nhất trong xử lý phản hồi và đánh giá sự thoả mãn của khách hàng do các đội xây dựng đảm nhiệm. Do đó cần phải có giải pháp để thống nhất trong

cách thức xử lý phản hồi và đánh giá sự thoả mãn của khách hàng ở các đội để hoạt động này diễn ra hiệu quả hơn.

Như vậy “ định hướng khách hàng “ là một nguyên tắc quan trọng tối cần thiết đối với doanh nghiệp. Mọi hoạt động của doanh nghiệp để phục vụ cho mục tiêu lợi nhuận thì doanh nghiệp phải đáp ứng tốt, phục vụ định hướng theo khách hàng có như vậy doanh nghiệp mới tồn tại, phát triển và tăng cường khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường cạnh tranh khốc liệt.

4. Quán triệt nguyên tắc “ làm đúng ngay từ đầu “.

Công trình xây dựng là sản phẩm đòi hỏi đầu tư lớn, mang tính cố định, thời gian xây dựng và sử dụng lâu dài ... , mọi hoạt động xây dựng công trình đều liên quan đến nhiều ngành liên quan đến khoa học kỹ thuật, đồng thời do ảnh hưởng to lớn tới nền kinh tế xã hội, diện mạo đất nước. Chất lượng công trình có thể nói : tiến độ, giá thành và chất lượng. Ba yếu tố này liên quan mật thiết với nhau ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau. Và doanh nghiệp xây dựng có khả năng cạnh tranh hay không là ở 3 yếu tố trên. Để công trình đạt chất lượng, yếu tố quan trọng và quyết định nhất vẫn là con người: đó là những công nhân, đốc công, giám sát thi công, kỹ sư kỹ thuật ... họ phải có lòng nhiệt tình trong lao động, tuy nhiên chỉ nhiệt tình không chưa đủ mà còn phải có kỹ năng, chuyên môn nghề nghiệp và điều quan trọng không kém đó là họ cần chú ý phải làm tốt ngay từ đầu, ở tất cả mọi khâu (phần việc thuộc lĩnh vực của họ), để khi chuyển sang giai đoạn tiếp theo những người khác lại tiếp tục phần việc đó. Cứ như vậy, mọi thành viên đều thực hiện tốt nguyên tắc làm đúng ngay từ đầu, nếu có sai hỏng phải sửa chữa, khắc phục một cách nhanh chóng và triệt để. Tránh để xảy ra tình trạng khi công trình đã hoàn công và đưa vào sử dụng, sau một thời gian xảy ra sự cố, lúc đó mới bắt đầu tiến hành công tác khắc phục bằng cách “thùng đầu vá đó”, “sai đâu sửa đấy”, thì đó là một nguyên tắc không hoàn toàn triệt để. Bởi lẽ khi đã phát hiện ra thì vụ việc đã được đưa lên các phương tiện thông tin đại chúng, Việc đó ảnh hưởng lớn tới uy tín, hình ảnh doanh nghiệp đồng thời gây tâm lý hoang mang cho người sử dụng công trình. Với vụ việc xảy ra ở khu tái định cư Trung Hoà- Nhân Chính, lãnh đạo công ty cần xem xét nguyên nhân gốc rễ của vấn đề chứ không nên nhìn vào nguyên nhân bề nổi mà đã quy ra trách nhiệm.

“ Chất lượng là thứ cho không” – Crosby – Giám đốc chất lượng của công ty Bưu tín điện thoại quốc tế ITT.

Chất lượng là thứ có thể đạt được, có thể có được mà không maat tiền mua, nó là một trong những nguồn lãi chân chính nhất. Do vậy, một trong những nguyên tắc của quản lý chất lượng là phải quán triệt nguyên tắc “làm đúng ngay từ đầu”.

Đối với doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xây dựng (cũng như công ty Vinaconex 2) cũng vậy mọi hoạt động theo trình tự của một công trình xây dựng cũng cần quán triệt tốt nguyên tắc “làm đúng ngay từ đầu”, bắt đầu từ khâu nghiên cứu thị trường (mẫu mã, loại hình công trình nào đang được ưa chuộng và những loại hình tương lai sẽ được ưa chuộng...); xác định những

loại nguyên vật liệu và nơi cung cấp nguyên vật liệu thuận tiện, có lợi nhất cho công ty ; xác định trình độ công nghệ ; ...

Khâu thiết kế : tạo ra hình dáng sản phẩm, đây là khâu quan trọng nhất quyết định chất lượng công trình.

Khâu cung cấp nguyên vật liệu : đây là một khâu quan trọng, ảnh hưởng tới chất lượng công trình, nếu nguyên vật liệu tốt, chất lượng công trình sẽ tốt và ngược lại. Nguyên vật liệu luôn phải được đảm bảo cung cấp đúng tiến độ, thời gian thi công, bên cạnh đó chọn nguyên vật liệu có khả năng làm hạ giá thành công trình..

Khâu thi công xây lắp : Tiếp nhận vật tư

Giám sát thi công của cán bộ thi công tại hiện trường...

Nghiệm thu, bàn giao và sử dụng bảo hành công trình xây dựng : Các khâu ở trên đều phải được công ty chú trọng đảm bảo, tuy nhiên công ty cũng cần quan tâm tới công tác nghiệm thu, bàn giao sử dụng bảo hành công trình xây dựng. Khâu này như một khâu kiểm tra trong công tác quản lý chất lượng nên cũng rất cần được chú trọng. Cụ thể là :

Xác định rõ quyền hạn trách nhiệm về chất lượng công trình xây dựng gồm những người như : cung cấp tài liệu, số liệu khảo sát , phục vụ thiết kế, xây lắp nghiệm thu, giám định công trình...

Xác định thời hạn bảo hành công trình, từng bộ phận công trình đối với trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận đơn vị thi công.

Đồng thời, công trình cần được tiến hành việc hướng dẫn, thử nghiệm bàn giao và đưa công trình vào sử dụng. Công trình cần được xác định rõ lịch kiểm tra định kỳ, bảo hành công trình và tiếp thu những ý kiến phản hồi từ phía khách hàng, tìm giải pháp khắc phục một cách nhanh chóng tạo sự tin tưởng của khách hàng.

5. Tăng cường các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

Hành động khắc phục là hành động nhằm loại bỏ những nguyên nhân gây ra sự không phù hợp trong hệ thống.

Hành động phòng ngừa là hành động nhằm loại bỏ những nguyên nhân gây ra sự không phù hợp tiềm ẩn khác để ngăn ngừa sự xuất hiện của chúng. Hành động phòng ngừa được thực hiện sẽ giảm bớt các hành động khắc phục.

Cải tiến là cơ hội để nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, là cơ hội để giảm tải các hành động khắc phục phòng ngừa.

Công ty chưa chú trọng vào lĩnh vực cải tiến, bởi lẽ do đặc thù của ngành xây dựng, công tác khắc phục có vẻ diễn ra nhiều hơn cải tiến.

Hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến của các đội xây dựng phải diễn ra theo một thủ tục chung, có trình tự, chứ không thể chỉ phụ thuộc vào cách thức từng đội xây dựng. Thêm vào đó, công ty cần có phương pháp thống nhất cho việc thực hiện các hành động cải tiến, phòng ngừa, loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn, từ đó đưa ra các biện pháp cải tiến hệ thống chất lượng của công ty, cải tiến quy trình xây dựng công trình v.v...

Theo đó, công ty sẽ cử ra một nhóm (thuộc chuyên môn của phòng chất lượng), lấy mỗi người ở một bộ phận phòng ban khác nhau, sau đó đào tạo về chất lượng cho họ, để họ vừa nắm vững chuyên môn nghiệp vụ trước kia của mình, vừa hiểu, thực hiện được công việc phòng ngừa, cải tiến, khắc phục. Nhóm này sẽ nghiên cứu ở ngưỡng bộ phận trước mà họ công tác (theo chuyên môn về chất lượng), tìm ra những điểm không phù hợp, để từ đó cùng với những cán bộ trong phòng chất lượng và nhóm mới của mình tìm ra biện pháp khắc phục, phòng ngừa, cải tiến. Sau đó trình lên lãnh đạo phê duyệt và thực hiện các biện pháp hành động (nếu được sự đồng ý của lãnh đạo). Sau khi thực hiện các hành động biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến, cần xem xét kết quả và rút ra những kinh nghiệm. Thực hiện nguyên tắc cải tiến liên tục một cách nghiêm túc, có hiệu quả.

6. Tăng cường công tác trao đổi thông tin nội bộ giữa các bộ phận, các đội thi công xây dựng.

Như đã nói ở phần nhưng tồn tại trong công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng tại công ty Vinaconex 2, do đặc thù của ngành xây dựng, các đội thi công xây dựng thường đóng ở vị trí công trường, cách xa trung tâm thành phố Hà Nội, trụ sở chính của công ty Vinaconex 2. Do đó việc trao đổi thông tin nội bộ về công tác quản lý chất lượng gặp nhiều khó khăn. Và vì vậy cần phải có một giải pháp nào đó nhằm giúp cho việc trao đổi thông tin nội bộ được thông suốt, liên tục, các thông tin liên tục được cập nhật cho các đội xây dựng đóng tại công trường và giám đốc, các phòng ban biết được công tác quản lý chất lượng hiện tại ở công trường xây dựng.

Phòng kế hoạch sẽ có một bộ phận chuyên trách về công tác giám sát, quản lý tiến độ các công trình xây dựng, khối lượng để báo cáo lãnh đạo công ty trong các cuộc họp giao ban hàng tuần.

Với những công trình trong quá trình thi công gặp các hiện tượng cần xử lý, phải báo về các phòng kỹ thuật, kế hoạch để phối hợp giải quyết.

Với những công trình chậm tiến độ, căn cứ vào tiến độ thi công công trình, phòng kỹ thuật thúc ép về tiến độ, đảm bảo tiến độ trong hồ sơ mời thầu.

Đề xuất với lãnh đạo đi tham gia kiểm tra các công trình, các giai đoạn xây dựng đã hoàn thành.

Như vậy, công tác trao đổi thông tin nội bộ là rất cần thiết. Lãnh đạo công ty cần có các biện pháp tăng cường công tác trao đổi thông tin nội bộ giữa các tổ, đội xây dựng, giữa các đội xây dựng với các phòng ban, lãnh đạo trong công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng, trong suốt quá trình thi công công trình.

7. Tăng cường công tác đầu tư có chiều sâu vào máy móc thiết bị, công nghệ.

Ai cũng biết rằng, công nghệ, máy móc thiết bị đóng vai trò đáng kể trong công tác quản lý chất lượng nói chung, cũng như trong công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng nói riêng. Ngành xây dựng là một ngành đòi hỏi

máy móc thiết bị, công nghệ xây dựng không được quá lỗi thời, điều đó cũng sẽ ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng công trình.

Công nghệ đóng vai trò quan trọng, chủ yếu như các công cụ, phương tiện kiểm tra, phân tích sát, cũng như các phương tiện thông tin liên lạc trong quá trình quản lý chất lượng công trình xây dựng.

Công ty Vinaconex 2 đã chú trọng công tác đầu tư có chiều sâu vào công nghệ kỹ thuật thi công, cũng như máy móc thiết bị như đã đề cập tới ở phần thực trạng công ty.

Trong thời gian tới, công ty sẽ tăng cường đầu tư chiều sâu máy móc thiết bị, duy trì thực hiện tốt quá trình quản lý và sản xuất theo các tiêu chuẩn hiện hành ISO 9001 : 2000...kiên quyết loại bỏ những sản phẩm kém chất lượng.

Chẳng hạn như đối với một số công trình cụ thể như sau :

Đầu tư trang thiết bị phục vụ các công trình giao thông, tổng giá trị wowcs là 3 tỷ đồng.

- Thời gian đầu tư 2006, kết thúc 2007

- Nguồn vốn : tự có + vay Ngân hàng

- Mục đích : phục vụ cho việc xây dựng giao thông đường bộ, Dự án Quang Minh- Mê Linh Vĩnh Phúc và các công trình giao thông mà công ty ký kết được.

Đầu tư thiết bị thi công nhà cao tầng : Cần trục tháp, máy bơm bê tông tĩnh, vận thăng chở người...

- Tổng giá trị ước tính : 6 tỷ đồng

- Nguồn vốn : Tự có + Vay ngân hàng

- Thời gian đầu tư : 2007- 2008

- Mục đích : Phục vụ cho các dự án xây dựng nhà cao tầng thuộc dự án dọc trục đường Láng Hoà Lạc như khu đô thị An Khánh và các dự án chung cư cao tầng của công ty.

Đầu tư xây dựng các nhà máy sản xuất vật liệu xây dựng hoặc sản xuất công nghiệp ở dạng góp Cổ phần hoặc tự đầu tư 100%.

Như vậy công ty đã chú trọng tới công tác đầu tư có chiều sâu cho máy móc thiết bị công nghệ.