CÔNG TY CP DV VỆ SINH CÔNG NGHIỆP ĐÀ NẴNG SONGANHHYG · TP. ĐÀ NẴNG

BIÊN BẢN SỰ CỐ (NCR), KHẮC PHỤC 5-WHY (CAPA) & ĐỐI TRỪ TÍN DỤNG

Quy trình chuẩn giải quyết khiếu nại chất lượng, vi phạm SLA hoặc thiệt hại tài sản theo Hợp đồng

Mã tài liệu: SAH-EXC-04
Phiên bản: 2.0 (11/2026)
Đối tượng: Quản lý Chất lượng & Khách hàng
Hotline 24/7: 0905 751 566

Số biên bản NCR	NCR-202.../..... | Ngày lập: ...../...../202...	**Công trình / Hợp đồng**	.....
Phân cấp mức độ sự cố	☐ Nhẹ (Dặm lại) ☐ Trung bình (Trễ SLA) ☐ Nghiêm trọng (Tài sản/HSE)	**Thời hạn phản hồi & xử lý**	Phản hồi ≤ 30 phút · S1 ≤ 2h · Khắc phục ≤ 24h

1. MÔ TẢ SỰ CỐ KHÔNG PHÙ HỢP (NCR) & KHOANH VÙNG TỨC THỜI

Nội dung ghi nhận	Thông tin hiện trường, số liệu đo kiểm & bằng chứng ảnh
Hiện trạng & Chỉ số không đạt	Khu vực: ..... | Mô tả lỗi: ..... (Đính kèm ..... ảnh)
Hành động khắc phục tức thời	☐ Cô lập khu vực & bảo vệ tài sản ☐ Điều đội phản ứng nhanh/Floater ☐ Xử lý dặm lại hoàn chỉnh lúc ..... : .....

2. PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN GỐC RỄ (5-WHY) & HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA TÁI DIỄN (CAPA)

Lớp phân tích	Chuỗi câu hỏi 5-Why tìm nguyên nhân gốc	Hành động phòng ngừa hệ thống (CAPA)
Why 1–2 Hiện tượng	1. Vì sao sự cố xảy ra? 2. Vì sao bước kiểm tra QC trước đó chưa chặn được?	Cập nhật checklist giao ca / Bổ sung điểm đo kiểm tại công đoạn: .....
Why 3–5 Gốc hệ thống	3–5. Lỗi quy trình / thiết bị / đào tạo / vật liệu ẩn nào ở gốc rễ?	Đào tạo lại nhóm thực thi ngày ...../..... · Người kiểm chứng lại (sau 7 ngày): .....

3. ĐỐI TRỪ TÍN DỤNG DỊCH VỤ (SERVICE CREDIT), BỒI THƯỜNG HỢP ĐỒNG & BẢO HIỂM GÓI THẦU

Chọn	Phương án giải quyết minh bạch	Chi tiết áp dụng & Xác nhận đóng hồ sơ
☐	**Mức 1 · Dặm vá miễn phí trong ≤ 24 giờ**	Áp dụng cho lỗi vệ sinh/độ bóng chưa đạt hoặc sót điểm; đã đo kiểm lại đạt ngưỡng nghiệm thu kỹ thuật
☐	**Mức 2 · Đối trừ Tín dụng Dịch vụ (Service Credit)**	Trừ vào hóa đơn tháng hoặc quyết toán đợt cuối (với gói 1 lần): ..... VNĐ (..... %)
☐	**Mức 3 · Bồi thường thiệt hại theo Hợp đồng (kèm BH gói thầu nếu có)**	Bồi thường trực tiếp theo biên bản xác định thiệt hại; nếu gói thầu có đơn BH riêng thì phối hợp giám định

ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG XÁC NHẬN ĐÓNG NCR	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG / ĐẠI DIỆN SONGANHHYG
Họ tên & Chức vụ: ..... Xác nhận khắc phục hoàn tất ngày ...../..... · Chữ ký:	Họ tên: ..... Ký phê duyệt CAPA / Service Credit · Chữ ký: