CONTROL & VERIFICATION

Control & Verification Pack

Mười hai đầu ra kiểm soát: phân loại bằng chứng, SSOT, OCP, edge case, zone plan, material matrix, diagnosis, ITP, productivity, cost, aftercare và PDF QA

Bộ kiểm soát biến hồ sơ kỹ thuật thành chuỗi trách nhiệm kiểm tra được: Technical Demonstration tách khỏi Verified Customer Case; có OCP, edge case, zone plan, material matrix, ITP, cost model và Evidence Pack.

> *"Ca khó không ngại. Đã nhận là làm đến cùng."*
>
> SONGANHHYG · LÀM NGHỀ BẰNG KHÍ CHẤT VÀ TỰ TRỌNG

CHẨN ĐOÁN · PHƯƠNG PHÁP · THÔNG SỐ · KIỂM SOÁT RỦI RO · NGHIỆM THU

SAH-CTL-01 · V1.1 · 11/2026

SERVICE COMPETENCY
Chứng minh tay nghề bằng quy trình và số đo

VERIFIED DELIVERY
Ca thực chiến, dữ liệu và nghiệm thu

RISK PROTECTION
Cam kết bảo vệ khách hàng bằng cơ chế

0905 751 566 · danangadv@gmail.com · dichvuvesinhdanang.com

MỤC LỤC

Cấu trúc tài liệu, thứ tự đọc và số trang trên bản PDF

01 Control & Verification Pack — hồ sơ kiểm soát và xác minh 3

02 Evidence Classification Register 4

03 Một nguồn dữ liệu, một mã, một con số 5

04 Operational Continuity Plan 5

05 Edge Case Register — tình huống thực chiến 7

06 Zone-by-Zone Work and Cure Plan 8

07 Material Compatibility Matrix 9

08 Diagnosis & Verification Matrix 10

09 Inspection & Test Plan và cơ chế an toàn 11

10 Productivity Pilot và Cost Model 12

11 Aftercare & Warranty Matrix + Evidence Pack 13

12 Kiểm soát chất lượng bản PDF 14

CÁCH ĐỌC TÀI LIỆU

Thang bằng chứng E0–E4: E0 chính sách; E1 quy trình; E2 năng lực; E3 đo lường; E4 xác nhận độc lập. Mỗi bảng có đơn vị và ngưỡng; mỗi kết luận phải truy được về một phép đo hoặc một biên bản. Bản PDF có bookmark theo mục và số trang in ở chân trang.

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

MÃ TÀI LIỆU	PHIÊN BẢN	HIỆU LỰC	TRẠNG THÁI
SAH-CTL-01	V1.1	Sau khi ký	Bản trình duyệt 1.1
BIÊN SOẠN	**SOÁT XÉT**	**PHÊ DUYỆT**	**RÀ SOÁT TIẾP**
Phòng KT & CL	Trưởng phòng KT	_____	11/2027

01 · MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Control & Verification Pack — hồ sơ kiểm soát và xác minh

Bộ hồ sơ này biến toàn bộ thư viện tài liệu kỹ thuật thành chuỗi trách nhiệm có thể kiểm tra: khảo sát đúng → quyết định đúng → thi công có kiểm soát → nghiệm thu có chứng cứ → bảo vệ khách hàng sau bàn giao.

BẢNG 1.1. MƯỜI HAI ĐẦU RA BẮT BUỘC VÀ ĐIỀU KIỆN HOÀN THÀNH

Ưu tiên	Đầu ra	Nội dung kiểm tra được	Điều kiện hoàn thành
P0	Evidence Classification Register	Loại hồ sơ, mức bằng chứng, dữ liệu thật/minh họa, quyền công bố	Không còn dữ liệu minh họa được trình bày như chứng cứ thi công thực
P0	Zone-by-Zone Work & Cure Plan	Vùng, diện tích, phương pháp, bắt đầu, kết thúc, đóng rắn, đưa vào dùng, người xác nhận	Mỗi vùng có đủ 8 trường; không chồng lấn; có chữ ký bàn giao
P0	Material Compatibility Matrix	Mã sản phẩm nội bộ, TDS/SDS, pH, pha loãng, bề mặt, điều kiện bếp	Mỗi mã có TDS/SDS và quyết định OK/!/NO; không dùng ngoài danh mục
P0	Single Source of Truth	Mã dự án, vùng, phép đo, vật tư, bằng chứng, người ký	Số đo, ngày, tiến độ, kết quả khớp giữa các tài liệu
P1	Diagnosis & Verification Matrix	Giả thuyết, bằng chứng, độ tin cậy, kiểm tra bổ sung, quyết định	Mỗi giả thuyết quan trọng có điểm tin cậy và người quyết định
P1	Productivity Pilot	Định mức, thời gian chuẩn, phân bổ nhân lực	Có thử nghiệm ít nhất 3 vùng × 3 lần; không dùng ước đoán
P1	Inspection & Test Plan	Hold point, phương pháp, cỡ mẫu, tiêu chí theo sản phẩm	Mỗi hold point có người ký; không bỏ qua điểm dừng
P1	Aftercare & Warranty Matrix	Điều kiện sử dụng, bảo hành, loại trừ, tái phát, phản hồi	Mỗi dịch vụ có ma trận và phiếu bàn giao tương ứng
P1	Cost Model	Khối lượng, vật tư, nhân công, thiết bị, gián đoạn, dự phòng	Mỗi dòng chi phí truy được về SSOT hoặc báo giá nhà cung cấp
P1	Evidence Pack	Log, ảnh, phiếu vật tư, biên bản, người ký, quyền công bố	Đủ 14 mục; có checksum; có consent
P2	Hai case service-specific	Văn phòng và bếp epoxy, tóm tắt 1 phút, link hồ sơ sâu	Mỗi case đúng nhóm khách hàng, có nhãn Technical Demonstration
P2	PDF Publication QA	Không tách caption/header, không trang trắng/gần rỗng	0 trang trắng; 0 caption mồ côi; 0 bảng không lặp header

02 · PHÂN LOẠI BẰNG CHỨNG

Evidence Classification Register

Một hồ sơ chỉ được gọi là "Verified Customer Case" khi có đủ Evidence Pack, xác nhận kết quả của khách hàng và quyền công bố. Mọi hồ sơ khác là Technical Demonstration hoặc tài liệu kiểm soát.

BẢNG 2.1. QUY ƯỚC LOẠI HỒ SƠ

Loại	Định nghĩa	Được dùng để
Technical Demonstration	Minh họa năng lực thiết kế phương án; dữ liệu minh họa hoặc mô phỏng; chưa có biên bản thi công thực	Giải thích phương pháp, đào tạo, thảo luận kỹ thuật; không dùng làm bằng chứng đã thi công
Verified Customer Case	Ca thực, có Evidence Pack, xác nhận của khách hàng, quyền công bố và dữ liệu gốc	Hồ sơ thầu, website, báo cáo năng lực; được nêu tên/ẩn danh theo consent
Standard / Control	Tiêu chuẩn, SOP, biểu mẫu, chính sách	Quy định cách làm; không phải bằng chứng kết quả

BẢNG 2.2. EVIDENCE CLASSIFICATION REGISTER CHO THƯ VIỆN HIỆN HÀNH

Mã	Tên	Loại	Dữ liệu	Dùng làm chứng cứ thi công?
SAH-STD-00	Quy định kỹ thuật chung	Standard	Không áp dụng	Không — là tiêu chuẩn gốc
SAH-LIB-00	Thư viện hồ sơ	Index	Không áp dụng	Không
SAH-SC-01…05	Hồ sơ năng lực dịch vụ	Technical Demonstration	Minh họa	Không — chỉ minh họa phương pháp
SAH-STD-06…09	Tiêu chuẩn/SOP/hóa chất/nghiệm thu	Standard / Control	Không áp dụng	Không — là quy định
SAH-RSK-10	Cơ chế bảo vệ rủi ro	Policy	Không áp dụng	Không — là cam kết/cơ chế
SAH-TD-11…13	Technical Demonstration 01–03	Technical Demonstration	Minh họa	Không — chưa có Evidence Pack
SAH-SAL-14	Bộ công cụ kinh doanh	Sales Enablement	Không áp dụng	Không
SAH-CTL-01	Control & Verification Pack	Control	Không áp dụng	Không — là bộ kiểm soát
SAH-ADV-19	Competitive Advantage Brief	Sales Enablement	Không áp dụng	Không — là tài liệu định vị
SAH-EVD-21	Audit-Grade Evidence Pack (mô phỏng)	Audit Evidence	Mô phỏng	Không — thay bằng bản gốc trước khi audit
SAH-VC-01	Verified Customer Case 01 — văn phòng hàng không (ẩn danh)	Verified case	Thật; nguồn công khai	Có — Verified by public source; chưa có consent ký

QUY TẮC TUYỆT ĐỐI

Không có nhãn "Verified" nếu thiếu một trong bốn: (1) nguồn công bố hoặc Evidence Pack; (2) dữ liệu trực tiếp đối chiếu được; (3) quyền công bố hoặc căn cứ ẩn danh; (4) nhãn dữ liệu nội suy. **SAH-VC-01** đạt mức **Verified by public source** (case công khai, khách hàng ẩn danh); chưa có consent ký, nên không dùng thay thế văn bản đồng ý của khách.

2.1. Verified Customer Case Register

BẢNG 2.3. SỔ ĐĂNG KÝ VERIFIED CUSTOMER CASE (01 CA, ẨN DANH)

Mã ca	Khách hàng	Dịch vụ	Ngày nghiệm thu	Evidence Pack	Consent
VC-01	Khách hàng hàng không (ẩn danh)	Terrazzo + logo	15/10/2026	Case công khai + ảnh	Ẩn danh; chưa có consent ký

Sổ này chỉ được ghi khi có đủ hồ sơ. Không điền dữ liệu minh họa vào sổ Verified; dữ liệu minh họa nằm ở Technical Demonstration.

03 · SINGLE SOURCE OF TRUTH

Một nguồn dữ liệu, một mã, một con số

Mọi tài liệu phải trỏ về cùng một mã dự án, mã vùng, mã phép đo và mã vật tư. Nếu hai tài liệu ghi khác nhau, SSOT thắng — trừ khi có biên bản sửa đổi.

BẢNG 3.1. MÃ ĐỊNH DANH BẮT BUỘC

Loại mã	Định dạng	Ví dụ	Nơi ghi
Dự án	SAH-YYYY-NNN	SAH-2026-017	Hợp đồng, method statement, biên bản
Vùng	Z-##	Z-03	Zone plan, ảnh, nhật ký
Phép đo	M-##	M-07	Nhật ký, ITP, biên bản
Vật tư	SAH-C##	SAH-C02	Phiếu pha, material matrix
Bằng chứng	E-##	E-12	Evidence Pack, ảnh, log
Ca	CA-YYYYMMDD-##	CA-20261112-02	Biên bản ca, ảnh

BẢNG 3.2. KIỂM TRA ĐỒNG BỘ DỮ LIỆU

Kiểm tra	Cách kiểm	Điều kiện đạt
Tổng diện tích	Tổng diện tích vùng = diện tích hợp đồng	Sai lệch 0 m^2; nếu lệch, ghi biên bản
Tiến độ	Ngày bắt đầu/kết thúc vùng không chồng lấn trái phép	Không có vùng hoàn thành trước khi bắt đầu
Vật tư	Lượng dùng = định mức × diện tích + hao hụt	Sai lệch ≤ 10%; nếu hơn, giải trình
Kết quả	Số trong biên bản = số trong nhật ký = số trong ITP	Khớp 100%
Chữ ký	Người đo, giám sát, khách hàng	Đúng thẩm quyền; không ký thay

04 · OPERATIONAL CONTINUITY

Operational Continuity Plan

Kế hoạch này bảo đảm dịch vụ không dừng khi nhân sự, điện, nước, thiết bị, hóa chất, thời tiết hoặc quyền vào tòa nhà bị gián đoạn.

BẢNG 4.1. MỨC ĐỘ ƯU TIÊN VÀ THỜI GIAN PHỤC HỒI

Hoạt động	Gián đoạn	RTO	RPO dữ liệu	Chủ sở hữu
Vệ sinh văn phòng	Mất nhân sự/điện/nước	4 giờ	24 giờ	Điều hành
Nhà vệ sinh	Mất nước/hóa chất	2 giờ	24 giờ	Tổ trưởng
Kính cao tầng	Mưa/gió/thiết bị	24 giờ	24 giờ	HSE
Ron epoxy	Mất điện/nước/ẩm	48 giờ	24 giờ	Kỹ thuật
Đá	Mất điện/nước	48 giờ	24 giờ	Kỹ thuật
Ghế/sofa	Mất điện/độ ẩm cao	24 giờ	24 giờ	Kỹ thuật

BẢNG 4.2. KỊCH BẢN GIÁN ĐOẠN VÀ PHƯƠNG ÁN THAY THẾ

Kịch bản	Dấu hiệu kích hoạt	Phương án	Người kích hoạt
Thiếu nhân sự	Vắng > 20% ca	Đội dự phòng, tăng ca, đổi lịch, ưu tiên khu vực critical	Điều hành
Mất điện	Không có điện > 30 phút	Thiết bị pin/manual, dời ca, máy phát nếu có	Giám sát
Mất nước	Áp lực < 0,5 bar hoặc không nước	Nước dự trữ, xe bồn, dời ca, phương pháp khô	Giám sát
Thiết bị hỏng	Không khởi động/không đạt thông số	Thiết bị dự phòng, thuê, đổi phương pháp	Kỹ thuật
Thiếu hóa chất	Tồn < 3 ngày	Kho dự phòng 7 ngày, nhà cung cấp thứ hai	Mua hàng
Mất quyền vào	Không được vào > 2 giờ	Dời ca, làm khu vực khác, báo khách	Giám sát
Mưa/lũ/sét	Dự báo hoặc quan sát	Dừng ngoài trời, cô lập điện, che thiết bị	HSE
Sự cố an ninh	Mất tài sản/dữ liệu	Dừng, báo khách, giữ hiện trường, điều tra	HSE/Quản lý
Mất dữ liệu	Không truy được hồ sơ	Khôi phục backup 24 giờ, dựng lại từ ảnh/log	Hồ sơ
Nhà cung cấp đổ vỡ	Không giao đúng hạn	Nhà cung cấp thứ hai, tồn kho, đổi sản phẩm tương đương	Mua hàng

Dự phòng tối thiểu: 10% nhân sự cross-trained; 1 bộ thiết bị chính dự phòng; 7 ngày hóa chất cho dịch vụ critical; 2 nhà cung cấp cho mỗi nhóm hóa chất; backup hồ sơ hằng ngày. **Diễn tập:** tabletop mỗi quý, diễn tập hiện trường mỗi 6 tháng; sau diễn tập phải cập nhật plan và CAPA.

4.1. Kích hoạt, liên lạc và nhà thầu phụ

- **Người chỉ huy sự cố:** Giám đốc vận hành; nếu vắng, Trưởng phòng Kỹ thuật. Chỉ một người ra quyết định.
- **Call tree:** Giám đốc vận hành → Giám sát hiện trường → Tổ trưởng → CSKH → khách hàng. Cập nhật khách mỗi 2 giờ trong sự cố; ghi giờ và người nhận.
- **Nhà thầu phụ:** chỉ dùng khi có đủ pháp nhân, bảo hiểm, NDA, chứng chỉ an toàn, PTW và được Giám đốc kỹ thuật duyệt; nhà thầu phụ không được tự nhận thêm việc.
- **Dừng dịch vụ:** nếu không thể duy trì an toàn, kích hoạt phương án tạm và thông báo bằng văn bản trong 30 phút; không im lặng chờ.

05 · EDGE CASES

Edge Case Register — tình huống thực chiến

Các tình huống dưới đây không nằm trong quy trình chuẩn. Khi gặp, phải dừng, phân loại và quyết định theo bảng, không tự xử lý bằng kinh nghiệm miệng.

BẢNG 5.1. HAI MƯƠI BA EDGE CASE VÀ KIỂM SOÁT BẮT BUỘC

Tình huống	Dấu hiệu	Hành động	Dừng?	Bằng chứng
Ẩm ẩn dưới nền	CM cao, bong ron, mốc chân tường	Dừng; đo CM/oven-dry; xử lý nguồn ẩm; hẹn lại	Có	Nhật ký ẩm, ảnh
Bề mặt hỗn hợp	Đá + gạch + kim loại trong cùng vùng	Chia vùng theo vật liệu; test từng loại; dùng phương pháp riêng	Có điều kiện	Ảnh, test patch
Lớp phủ cũ không rõ	Bóng giả, màng dẻo, dễ bong	Test dung môi; xác định loại; không chồng lớp khi chưa xử lý	Có	Ảnh, kết quả test
Amiăng/chì	Công trình trước 2000, vật liệu sợi, sơn bong	Dừng; khoanh vùng; chuyển đơn vị chuyên biệt	Có	Khảo sát, SDS
Mốc lan rộng	> 1 m^2, mùi ẩm, nước rỉ	Dừng; xử lý nguồn ẩm; chuyển remediation	Có	Ảnh, ẩm kế
Nước cứng/cặn khoáng	Vệt trắng, đốm mờ	Test acid/chelat; không HF; kiểm tra lớp phủ	Có điều kiện	Ảnh, test
Phân chim/bẩn sinh học	Vết bẩn, mùi, nguy cơ khuẩn	PPE, khử khuẩn, thu gom riêng; không xịt mạnh	Có	Ảnh, hóa chất
Sơn/graffiti	Màng sơn, keo dính	Test dung môi; không dùng trên nhựa/kính phủ	Có điều kiện	Test patch
Bụi xây dựng	Bụi mịn, silica	HEPA, ướt hóa bụi, không chổi khô	Có điều kiện	Ảnh, checklist
Bếp nhiều dầu mỡ	Dầu khô, mùi, bám dính	Kiềm đúng nồng độ; test inox; không trộn acid	Có điều kiện	Ảnh, phiếu pha
An toàn thực phẩm	Bề mặt tiếp xúc thực phẩm	Dùng sản phẩm food-contact; xả nước uống; kiểm tra SDS	Có	SDS, approval
Dị ứng/hô hấp	Người trong khu vực nhạy cảm	Đổi sản phẩm ít mùi; thông gió; làm ngoài giờ	Có điều kiện	Xác nhận khách
Làm đêm/giới nghiêm	Chỉ được vào ban đêm	Bố trí ca, ánh sáng, an ninh, giám sát	Có điều kiện	PTW, danh sách
Thang máy hỏng	Không vận chuyển thiết bị	Dùng cầu thang; giảm thiết bị; dời ca	Có điều kiện	Ảnh, kế hoạch
Mất điện/nước	Không có nguồn	Thiết bị dự phòng; nước dự trữ; dời ca	Có	Phiếu sự cố
Mưa tạt/nước vào	Nước chảy vào khe, trần	Che chắn; dừng; báo khách; xử lý nước	Có	Ảnh, biên bản
Cống trào ngược	Nước đen, mùi cống	Dừng; cô lập; khử khuẩn; chuyển xử lý nước	Có	Ảnh, mẫu
Hóa chất khách cấp	Sản phẩm không nhãn/SDS	Không dùng; yêu cầu SDS/approval; ghi biên bản	Có	Phiếu từ chối
Amiăng trong gạch/keo cũ	Công trình trước 2000, gạch vinyl, keo đen	Dừng; không mài/cắt; khoanh vùng; chuyển đơn vị chuyên biệt	Có	Ảnh, khảo sát

Tình huống	Dấu hiệu	Hành động	Dừng?	Bằng chứng
Kim tiêm/vật sắc	Kim, mảnh kính, dao trong rác	Không chạm tay; kẹp; hộp sharps; báo khách; kiểm tra phơi nhiễm	Có	Phiếu sự cố, ảnh
Nước lũ/category 3	Nước đen, bùn, mùi, nước dâng	PPE; cô lập; không quạt thổi; khử khuẩn; chuyển xử lý nước	Có	Ảnh, mẫu, biên bản
Legionella/nước tù	Hệ thống nước lâu ngày, sương mù	Không aerosol hóa; khử khuẩn theo chuyên gia; xét nghiệm nếu cần	Có	SDS, kết quả xét nghiệm
Rút consent/đòi gỡ ảnh	Khách rút đồng ý công bố	Xóa ảnh/case khỏi kênh trong 24h; thu hồi bản công bố; xác nhận bằng văn bản	Có	Biên bản xóa, log

06 · TIẾN ĐỘ & ĐÓNG RẮN

Zone-by-Zone Work and Cure Plan

Mỗi vùng phải có tám trường: mã vùng, diện tích, vật liệu, phương pháp, bắt đầu, kết thúc, đóng rắn/đưa vào dùng, người xác nhận. Thiếu một trường, vùng đó chưa được mở.

BẢNG 6.1. MẪU ZONE-BY-ZONE WORK AND CURE PLAN

Zone	m²	Vật liệu	Phương pháp	Bắt đầu	Kết thúc	Đóng rắn/đưa vào dùng	Người xác nhận
Z-01	45	Gạch porcelain	Cắt ron + epoxy	12/11 08:00	12/11 15:00	Đi lại 13/11 15:00; hóa chất 19/11	Giám sát + khách
Z-02	38	Gạch porcelain	Cắt ron + epoxy	12/11 15:30	12/11 21:00	Đi lại 13/11 21:00; hóa chất 19/11	Giám sát + khách
Z-03	42	Gạch + mạch co giãn	Epoxy + PU mạch động	13/11 08:00	13/11 16:00	Đi lại 14/11 16:00; PU theo TDS	Giám sát + khách

Mỗi dòng phải có mã ảnh/log và chữ ký người xác nhận; thiếu một trường, vùng chưa được mở.

BẢNG 6.2. MA TRẬN THỜI GIAN ĐÓNG RẮN/ĐƯA VÀO SỬ DỤNG

Hạng mục	Đi lại nhẹ	Tải đầy đủ	Hóa chất/vệ sinh mạnh
Ron epoxy	24 giờ	48–72 giờ	7 ngày (theo TDS)
Đá + impregnator	24 giờ	48–72 giờ	72 giờ (theo TDS)
Ghế HWE	4–6 giờ (RH ≤ 60%)	8–12 giờ (RH > 70%)	Sau khi khô hoàn toàn
Kính	Ngay	Ngay	Ngay
Văn phòng	Ngay	Ngay	Ngay

07 · VẬT TƯ

Material Compatibility Matrix

Mỗi mã sản phẩm nội bộ phải có TDS/SDS, quyết định OK/!/NO trên từng bề mặt và điều kiện bếp. Không có mã, không có quyền dùng.

BẢNG 7.1. DANH MỤC MÃ SẢN PHẨM NỘI BỘ

Mã	Nhóm	Hoạt chất chính	pH	TDS/SDS
SAH-C01	Trung tính	APG, ethoxylate	6,5–8,5	Bắt buộc, bản Việt
SAH-C02	Kiềm tẩy dầu	KOH, metasilicate	10–12	Bắt buộc; test inox
SAH-C03	Acid tẩy cặn	Citric, sulfamic	1–3	Bắt buộc; cấm HF
SAH-C04	Khử trùng quat	Quat C12–C14	6–8	Bắt buộc; food-contact approval
SAH-C05	Hypochlorite	NaOCl 5–12%	11–13	Bắt buộc; cấm acid
SAH-C06	Oxy già	H2O2 3–6%	3–6	Bắt buộc
SAH-C07	Tẩy kính	Alcohol ethoxylate	7–9	Bắt buộc; không amoniac
SAH-C08	Tẩy thảm	Nonionic	5,5–9	Bắt buộc
SAH-C09	Chăm sóc da	Surfactant lưỡng tính	5,5–7	Bắt buộc
SAH-C10	Thấm đá	Silane/siloxane	7–9	Bắt buộc
SAH-C11	Epoxy 2K	Resin + hardener	9–11	Bắt buộc; đúng A:B
SAH-C12	PU/silicone	PU/silicone trung tính	Theo TDS	Bắt buộc; mạch động
SAH-C13	Enzyme	Protease/amylase	6–9	Bắt buộc
SAH-C14	Dung môi spotter	D-limonene	—	Bắt buộc; dễ cháy
SAH-C15	Tẩy bếp nặng	Kiềm + solvent	10–13	Bắt buộc; không nhôm

BẢNG 7.2. MA TRẬN TƯƠNG THÍCH RÚT GỌN CHO ĐIỀU KIỆN BẾP

Mã	Inox	Nhôm	Gạch/grout	Đá	Nhựa	Tiếp xúc TP	Ghi chú
C01	OK	OK	OK	OK	OK	!	Xả nước uống nếu tiếp xúc TP
C02	!	NO	OK	NO	!	NO	Test inox; cấm đá
C03	!	NO	!	NO	NO	NO	Cấm marble/limestone
C04	OK	OK	OK	OK	OK	!	Chỉ loại food-contact
C05	NO	NO	!	NO	!	NO	Cấm acid; cấm màu
C06	!	!	OK	!	!	!	Test màu
C07	OK	OK	OK	OK	!	NO	Không amoniac
C08	OK	OK	OK	OK	OK	NO	Chỉ vải/thảm

Mã	Inox	Nhôm	Gạch/grout	Đá	Nhựa	Tiếp xúc TP	Ghi chú
C09	OK	OK	OK	OK	OK	NO	Chỉ da
C10	OK	OK	OK	OK	!	NO	Chờ 24–72h
C11	OK	OK	OK	!	!	NO	Nền khô; đúng A:B
C12	OK	OK	OK	!	OK	NO	Mạch động
C13	!	!	OK	!	!	NO	Không trộn clo
C14	OK	!	OK	!	NO	NO	Dễ cháy; thông gió
C15	!	NO	OK	NO	NO	NO	Chỉ bếp, không đá

Mã SAH-C* là mã kiểm soát nội bộ. Product Master bắt buộc có: SKU nhà sản xuất, TDS phiên bản/ngày, SDS phiên bản/ngày, hạn dùng, điều kiện bảo quản, food-contact approval. Thiếu một trường, không dùng. Chủ sở hữu: Trưởng phòng Kỹ thuật; cập nhật khi TDS/SDS đổi; lưu 24 tháng.

ĐIỀU KIỆN BẾP VÀ TIẾP XÚC THỰC PHẨM

Bề mặt tiếp xúc thực phẩm chỉ dùng sản phẩm có approval food-contact; xả nước uống sau tiếp xúc; không dùng quat nồng độ cao trên bề mặt không xả; đổi hóa chất và dụng cụ giữa các khu vực allergen; ghi SSOP và nồng độ vào phiếu pha. Không để hóa chất gần thực phẩm, không dùng bình không nhãn.

08 · CHẨN ĐOÁN

Diagnosis & Verification Matrix

Mỗi giả thuyết phải có bằng chứng, độ tin cậy và kiểm tra bổ sung. Không chốt phương án khi giả thuyết quan trọng còn ở mức thấp.

BẢNG 8.1. MẪU DIAGNOSIS & VERIFICATION MATRIX

ID	Giả thuyết	Bằng chứng	Tin cậy	Kiểm tra bổ sung	Quyết định
H-01	Ẩm nền gây bong ron	CM 6,8%; mốc chân tường	3/3	Đo 6 điểm/100 m^2; oven-dry	Dừng; xử lý ẩm
H-02	Mạch co giãn bị trám epoxy	42 m mạch động; nứt	3/3	Đối chiếu bản vẽ	Dùng PU
H-03	Kính xước do thi công cũ	Ảnh gốc; bắt móng tay	2/3	Test góc 30°, water-break	Đánh giá thay
H-04	Đá bị acid ăn mòn	Mờ, nhám, vết trắng	3/3	Acid test vùng khuất	Honing, không acid
H-05	Vải lem do thuốc nhuộm	Crock 2/5; test ẩm	2/3	Test dung môi	Giặt khô

Quy tắc: tin cậy 3/3 = đủ để quyết định; 2/3 = phải kiểm tra bổ sung; 0–1/3 = không được quyết định. Giả thuyết an toàn (amiăng, chì, mốc, điện) luôn cần 3/3 hoặc dừng.

09 · KIỂM TRA & AN TOÀN

Inspection & Test Plan và cơ chế an toàn

Mỗi hold point có người ký, phương pháp, cỡ mẫu và tiêu chí. Không có chữ ký, không chuyển bước; không có PTW, không làm.

BẢNG 9.1. ITP MẪU CHO 5 DỊCH VỤ

Dịch vụ	Hold point	Phương pháp	Cỡ mẫu	Tiêu chí	Người ký
Văn phòng	H1 sau vệ sinh	ATP, gloss, quan sát	10 ATP/tầng; 5 gloss/100 m²	≥90% ATP ≤100; gloss ≥40	Giám sát
Ghế	H1 trước giặt	Crock, pH, độ ẩm	3 điểm/ghế; 10% ghế	Crock ≥4; pH 5,5–7	Kỹ thuật
Kính	H1 trước lên cao	TDS, haze, test góc	3 mẫu; TDS đầu ca	TDS ≤10 ppm; haze ≤1%	HSE + kỹ thuật
Đá	H1 sau honing	Gloss, Ra, COF	5 gloss; 3 Ra/100 m²	≥85/90 GU; Ra ≤0,5 µm	Kỹ thuật
Epoxy	H1 trước rót	CM, nhiệt, dew point	6 điểm/100 m²	≤4% CM; 15–30°C; margin ≥3°C	Kỹ thuật
Epoxy	H2 sau 7 ngày	Shore D, bám dính	3/100 m²; mẫu 1 m²	≥75; không bong	Giám sát + khách

BẢNG 9.2. CƠ CHẾ KIỂM SOÁT AN TOÀN & QA

Cơ chế	Cách vận hành	Bằng chứng
Quyền dừng	Bất kỳ nhân sự nào phát hiện nguy cơ được dừng, không cần phê duyệt; không bị trả đũa; xem xét trong 24h	Phiếu dừng có giờ, lý do, ảnh; biên bản xem xét
PTW/LOTO	Làm cao, điện, hóa chất, không gian hạn chế	PTW, biên bản khóa nguồn
Hold point QA	Không chuyển bước khi chưa ký	ITP có chữ ký
Kiểm tra độc lập	Người đo không đồng thời là người ký xác nhận	Phân công, biên bản
Giám sát hiện trường	2 lớp: tổ trưởng + giám sát	Checklist ca, ảnh
CAPA	Lỗi lặp, critical, KPI lệch >20%	Phiếu CAPA, kiểm tra hiệu lực
Audit	6 tháng/lần; đột xuất	Báo cáo audit, CAR
Leading indicators	Toolbox, near-miss, quan sát an toàn, hiệu chuẩn	Sổ theo dõi

10 · NĂNG SUẤT & CHI PHÍ

Productivity Pilot và Cost Model

Định mức phải đến từ thử nghiệm, không từ cảm giác. Chi phí phải bóc tách được, không một cục.

BẢNG 10.1. THIẾT KẾ PRODUCTIVITY PILOT

Yếu tố	Yêu cầu	Đo	Điều kiện
Vùng thử	3 vùng đại diện, cùng vật liệu	m^2, số điểm chạm	Không phải giờ cao điểm
Lặp	3 lần/vùng	Giờ bắt đầu/kết thúc	Cùng nhân sự, cùng thiết bị
Hệ số đánh giá	100% nếu làm chuẩn; 90–110% nếu nhanh/chậm	Rating	Do giám sát chấm
Phụ cấp	PF&D 15–20%	Nghỉ, vệ sinh, bàn giao	Theo ca thực tế
Kết quả	Thời gian chuẩn, m^2/giờ, nhân lực	Công thức	Ghi vào định mức

```
Thời gian chuẩn = Thời gian quan sát × Hệ số đánh giá × (1 + Phụ cấp)
Nhân lực = Khối lượng / (Thời gian chuẩn × Số giờ ca)
```

Phụ cấp phải tính: PF&D 15–20%; di chuyển/setup/dọn dẹp 10–15%; chờ/gián đoạn 5–10%; làm lại 2–5%. Không dùng một con số PF&D chung để che các chi phí này. Phiếu pilot lưu 24 tháng; tái pilot khi đổi thiết bị/hóa chất.

BẢNG 10.2. MẪU COST MODEL

Nhóm chi phí	Cách tính	Nguồn	Dự phòng
Nhân công	Số người × giờ × đơn giá × hệ số	Định mức pilot	5%
Vật tư	Khối lượng × định mức × đơn giá × 1,1	Báo giá NCC + SSOT	10%
Thiết bị	Khấu hao/giờ hoặc thuê	Bảng giá nội bộ	3%
Gián đoạn	Phụ phí ngoài giờ/chờ	Hợp đồng	5%
Giám sát/HSE	% nhân công	Chính sách	—
Quản lý/lợi nhuận	% doanh thu	Chính sách	—
Làm lại/bảo hành	2–5% doanh thu	CAPA/lịch sử	—
Bảo hiểm/rủi ro	Phí phân bổ	Hợp đồng bảo hiểm	—
Mobilization/demob	1–3%	Kế hoạch ca	—
Điện/nước/chất thải	Theo hóa đơn/khối lượng	Hóa đơn, phiếu chuyển giao	—
VAT	Theo quy định	Hóa đơn	—

11 · SAU BÀN GIAO & BẰNG CHỨNG

Aftercare & Warranty Matrix + Evidence Pack

Bảo vệ khách hàng sau bàn giao là một phần của tiêu chuẩn, không phải dịch vụ cộng thêm.

BẢNG 11.1. AFTERCARE & WARRANTY MATRIX

Dịch vụ	Điều kiện sử dụng	Bảo hành	Loại trừ	Tái phát/sự cố
Văn phòng	Dùng theo hướng dẫn, không hóa chất mạnh	14 ngày	Hao mòn, bên thứ ba	Làm lại 24h; CAPA nếu lặp
Ghế	Khô hoàn toàn, không ngâm nước	14 ngày	Co rút do khách sấy sai	Đo ẩm; xử lý điểm; đổi phương pháp
Kính	Không dùng acid/amoniac	14 ngày	Xước/ăn mòn có sẵn	Kiểm tra lớp phủ; đánh giá thay
Đá	Không acid; lau trung tính	30 ngày + khảo sát 30 ngày	Ẩm tái phát, đá nứt	Honing lại; thấm lại; thay tấm
Epoxy	Đi lại 24h; tải 48–72h; hóa chất 7 ngày	30 ngày + khảo sát 30 ngày	Nền ẩm tái phát, mạch động	Cắt bỏ, làm lại; kiểm tra A:B

BẢNG 11.2. EVIDENCE PACK 14 MỤC

#	Hồ sơ	Nội dung tối thiểu	Trạng thái
1	Hợp đồng/phụ lục	Phạm vi, KPI, bảo hành, bảo mật	Bắt buộc
2	Method statement	Phương pháp, hóa chất, thiết bị, hold point	Bắt buộc
3	Diagnosis matrix	Giả thuyết, bằng chứng, quyết định	Bắt buộc
4	Zone plan	Vùng, thời gian, cure, người xác nhận	Bắt buộc
5	Material master	Mã, SKU, TDS/SDS, approval	Bắt buộc
6	Calibration	Thiết bị, hạn hiệu chuẩn	Bắt buộc
7	Daily logs	Giờ, nhân sự, thông số, sự cố	Bắt buộc
8	Photos	Trước/sau, mã ca, không mặt người	Bắt buộc
9	ITP	Hold point, kết quả, chữ ký	Bắt buộc
10	NCR/CAPA	Lỗi, nguyên nhân, hành động	Nếu có
11	Acceptance minutes	Kết quả, kết luận, chữ ký	Bắt buộc
12	Aftercare sheet	Điều kiện sử dụng, bảo hành	Bắt buộc
13	Consent	Ẩn danh, kênh, thời hạn	Nếu công bố
14	Checksum/index	SHA-256, danh mục tệp	Bắt buộc

Điều kiện Verified: đủ 14 mục; khách xác nhận kết quả; consent; dữ liệu gốc khớp SSOT. Thiếu một mục, hồ sơ chỉ là Technical Demonstration. **Điều kiện đóng hồ sơ:** không còn NCR mở; khách xác nhận; Evidence Pack đủ 14 mục.

12 · PDF PUBLICATION QA

Kiểm soát chất lượng bản PDF

Một tiêu chuẩn bị đánh giá thấp vì lỗi trình bày là một tiêu chuẩn thất bại. PDF phải đọc được, in được, không có trang rỗng, không tách bảng khỏi tiêu đề.

BẢNG 12.1. CHECKLIST PDF PUBLICATION QA

#	Kiểm tra	Cách kiểm	Đạt khi
1	Trang trắng	Đếm ký tự/trang	0 trang < 50 ký tự (trừ bìa)
2	Trang gần rỗng	Tỷ lệ vùng có chữ	≤ 5% số trang; không quá 1 trang liên tiếp
3	Caption mồ côi	Caption cuối trang, bảng trang sau	0 trường hợp
4	Header bảng	Bảng dài qua trang	Header lặp lại 100%
5	Heading mồ côi	H2/H3 cuối trang	0 heading không có nội dung theo sau
6	Số trang	Footer	Liên tục, đúng tổng
7	Bookmark	PDF outline	Đủ H2, đúng thứ tự
8	Font	Nhúng font	Không lỗi glyph, tiếng Việt đủ dấu
9	Bảng rộng	Kiểm tra tràn	Không cắt cột, không chồng chữ
10	Liên kết	Kiểm tra href	Không link chết

Quy trình: build → QA tự động → đọc mẫu 10% trang → sửa layout → build lại → ký duyệt. Không phát hành PDF chưa qua QA. Chủ sở hữu: Trưởng phòng KT; tần suất mỗi lần phát hành; lưu QA report 24 tháng.

SONGANHHYG

DỊCH VỤ TỪ TRÁI TIM

Hồ sơ này là một phần trong thư viện bằng chứng năng lực 2026 của SONGANHHYG: tiêu chuẩn nghề, năng lực dịch vụ, ca triển khai và cơ chế bảo vệ rủi ro cho khách hàng B2B.

Liên hệ để nhận bộ hồ sơ đầy đủ

Hotline: 0905 751 566
Email: danangadv@gmail.com
Website: https://dichvuvesinhdanang.com
Địa chỉ: K57/10 Giang Văn Minh, Hòa Thuận Tây, Đà Nẵng
Mã số thuế: 00401989912

NGUYÊN TẮC CÔNG BỐ

Chỉ công bố dữ liệu đã được khách hàng xác nhận bằng văn bản hoặc dữ liệu minh họa có gắn nhãn rõ ràng. Không sử dụng logo, ảnh nhận diện, tên nhân sự hoặc thông tin nội bộ khi chưa có consent. Mọi trích dẫn phải giữ nguyên ngữ cảnh, đơn vị đo và điều kiện thử nghiệm.

DỊCH VỤ TRÊN WEBSITE

- Vệ sinh công nghiệp
- Vệ sinh văn phòng