RISK PROTECTION

Cơ chế cam kết bảo vệ rủi ro

Ba lớp phòng ngừa – kiểm soát – khắc phục, SLA và điều khoản bảo vệ khách hàng

Bản đồ rủi ro theo dịch vụ, cam kết 5 không, SLA 30 phút–2 giờ–24 giờ, cơ chế bảo hiểm và bồi thường, điều khoản loại trừ và quy trình xử lý sự cố minh bạch.

> *"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-RSK-10 · 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 Bảo vệ rủi ro: bảo đảm điều gì, kiểm chứng bằng cách nào 3

02 Phòng ngừa – kiểm soát – khắc phục 3

03 Năm dịch vụ, sáu nhóm rủi ro, một ma trận 4

04 Năm điều không làm, kèm cách kiểm chứng 5

05 Phản hồi 30 phút, có mặt 2 giờ, khắc phục 24 giờ 5

06 Sáu cơ chế tài chính và giới hạn của từng cơ chế 6

07 Bốn mốc: 0–30 phút, 2 giờ, 24 giờ, 7 ngày 7

08 Điều gì không thuộc phạm vi bảo vệ 7

09 Bảo mật dữ liệu, ẩn danh và quyền công bố 8

10 Hồ sơ theo giai đoạn và người chịu trách nhiệm 8

11 Đo rủi ro bằng chỉ số, không bằng cảm nhận 9

12 Chứng thư bảo vệ rủi ro, biểu mẫu sự cố, checklist trước ký 10

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-RSK-10	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 · TÓM TẮT ĐIỀU HÀNH

Bảo vệ rủi ro: bảo đảm điều gì, kiểm chứng bằng cách nào

Một cam kết bảo vệ chỉ có giá trị khi nêu rõ giới hạn, người chịu trách nhiệm và cách khách hàng kiểm chứng.

Tài liệu mô tả cơ chế bảo vệ rủi ro SONGANHHYG áp dụng cho khách hàng doanh nghiệp trong toàn bộ vòng đời hợp đồng, gồm ba lớp phòng ngừa – kiểm soát – khắc phục và bốn nhóm rủi ro: tài chính, vận hành, an toàn, dữ liệu. Mỗi mục gắn nhãn [E0]–[E4].

30 phút
phản hồi sự cố, kể cả ngoài giờ

2 giờ
có mặt trong nội thành Đà Nẵng

24 giờ
khắc phục tạm, cô lập sự cố

2 tỷ
hạn mức tối đa 2 tỷ đồng theo hợp đồng và giấy chứng nhận hiện hành

THANG BẰNG CHỨNG
[E0] chính sách, [E1] quy trình, [E2] năng lực, [E3] đo lường, [E4] xác nhận độc lập. Tuyên bố chỉ có E0/E1 không được gọi là đã chứng minh.

Nguồn: SAH-RSK-10; số liệu thương hiệu theo hồ sơ năng lực hiện hành.

02 · TRIẾT LÝ BA LỚP

Phòng ngừa – kiểm soát – khắc phục

Ba lớp không thay thế nhau. Lớp sau chỉ hoạt động khi lớp trước được thiết kế đúng và ghi bằng chứng.

Phòng ngừa loại bỏ nguyên nhân trước thi công: khảo sát, method statement, điều kiện dừng, huấn luyện. **Kiểm soát** giữ rủi ro trong ngưỡng: điểm giữ, giám sát 2 lớp, đo tại chỗ. **Khắc phục** giới hạn thiệt hại: cô lập, báo cáo, làm lại, bồi thường, CAPA. Không có bằng chứng nghĩa là lớp đó chưa tồn tại.

BẢNG 2.1. BA LỚP: MỤC TIÊU, CÔNG CỤ, BẰNG CHỨNG, CHỦ SỞ HỮU

Lớp	Mục tiêu đo được	Công cụ	Bằng chứng	Chủ sở hữu
Phòng ngừa	0 ca thi công khi điều kiện không đạt	Khảo sát, checklist điều kiện dừng, test patch	Biên bản, bài test E2	Trưởng phòng Kỹ thuật
Kiểm soát	100% điểm giữ được ký	Giám sát 2 lớp, đo ATP/gloss/độ ẩm	Checklist, nhật ký E3	Giám sát hiện trường
Khắc phục	Phản hồi ≤ 30 phút; đóng sự cố ≤ 7 ngày	Trực ban, tổ ứng cứu, quỹ dự phòng	Báo cáo, xác nhận E4	Giám đốc Vận hành

KHÔNG NHẢY LỚP
Không dùng bồi thường thay cho phòng ngừa. Sự cố lặp hai lần trong 90 ngày buộc mở CAPA cấp công ty.

03 · BẢN ĐỒ RỦI RO

Năm dịch vụ, sáu nhóm rủi ro, một ma trận

Rủi ro được đánh giá theo khả năng xảy ra và mức độ thiệt hại, rồi đối chiếu kiểm soát đang có để xác định mức còn lại.

Năm dịch vụ trọng tâm: văn phòng, ghế và vải nội thất, kính và mặt dựng, đá, ron epoxy. Một bộ tiêu chí chung giúp so sánh mức rủi ro giữa các hạng mục.

BẢNG 3.1. BẢN ĐỒ RỦI RO THEO DỊCH VỤ (ĐỎ = CAO, VÀNG = TRUNG BÌNH, XANH = THẤP)

Dịch vụ	Tài sản	Gián đoạn vận hành	An toàn	Hóa chất	Dữ liệu, uy tín
Văn phòng	Trầy vinyl	Trùng giờ họp	Sàn ướt	Sai nồng độ	Tài liệu hở
Ghế, vải	Lem màu	Thiếu chỗ ngồi	Hơi dung môi	Kiềm trên len	Ảnh nội thất
Kính, mặt dựng	Xước lớp phủ	Nước vào điện	Rơi ngã	Acid, amoniac	Hình mặt tiền
Đá	Mất bóng, nứt	Bụi, tiếng ồn	Bụi silica	Acid trên marble	Khu đại diện
Ron epoxy	Bong ron	Đóng khu bếp	Dung môi	Nền ẩm	Khu kỹ thuật

BẢNG 3.2. MA TRẬN KHẢ NĂNG × MỨC ĐỘ THIỆT HẠI

Khả năng / Mức độ	1 · Không đáng kể	2 · Nhẹ	3 · Nặng	4 · Nghiêm trọng
A · Hiếm (< 1 lần/5 năm)	Thấp	Thấp	Trung bình	Trung bình
B · Ít (khoảng 1 lần/năm)	Thấp	Trung bình	Trung bình	Cao
C · Có thể (1 lần/quý)	Trung bình	Trung bình	Cao	Cao
D · Thường xuyên (hằng tháng)	Trung bình	Cao	Cao	Không chấp nhận

BẢNG 3.3. RỦI RO CÒN LẠI SAU KIỂM SOÁT

Nhóm rủi ro	Trước kiểm soát	Kiểm soát chính	Còn lại	Bằng chứng
Tài sản	Cao	Test patch, ảnh mã ca, bàn giao từng khu	Thấp	Ảnh gốc E4
Vận hành	Cao	Chia giai đoạn, làm ngoài giờ	Trung bình	Kế hoạch ca E1
An toàn	Cao	Điều kiện dừng, PPE, anchor, giấy phép làm cao	Thấp	Checklist E2
Hóa chất	Cao	Danh mục duyệt, SDS, pha theo nhãn	Thấp	Nhật ký pha E1
Dữ liệu	Trung bình	NDA, danh sách phân quyền, cấm ghi hình	Thấp	Biên bản E0
Uy tín	Trung bình	Kiểm duyệt nội dung, ẩn danh	Thấp	Văn bản duyệt E4

04 · CAM KẾT NĂM KHÔNG

Năm điều không làm, kèm cách kiểm chứng

Cam kết chỉ đáng tin khi khách hàng kiểm tra được tại hiện trường hoặc trong hồ sơ.

BẢNG 4.1. NĂM CAM KẾT VÀ CÁCH KIỂM CHỨNG

Cam kết	Nội dung áp dụng	Cách kiểm chứng	Bằng chứng
Không thi công khi điều kiện không đạt	Dừng khi thiếu method statement, SDS, PPE; nền ẩm quá ngưỡng; gió lớn khi làm kính	Đối chiếu checklist điểm giữ với ảnh có thời gian	E3
Không dùng hóa chất ngoài danh mục	Chỉ dùng sản phẩm đã duyệt, có SDS, đúng nồng độ	So nhãn thùng chứa với phiếu danh mục, nhật ký pha	E1
Không phát sinh chi phí ngoài báo giá	Hạng mục ngoài phạm vi phải có phụ lục ký trước	So hóa đơn với báo giá có mã phiên bản	E4
Không tiết lộ dữ liệu	Không chụp, sao chép, chia sẻ tài liệu, hình ảnh khách hàng	Kiểm tra danh sách phân quyền, nhật ký truy cập	E0
Không bàn giao khi chưa nghiệm thu	Chỉ bàn giao khi biên bản đủ ba chữ ký	Đối chiếu biên bản với ảnh mã ca và số đo	E4

ĐIỀU KIỆN DỪNG PHỔ QUÁT

- Thiếu method statement, SDS hoặc PPE.
- Bề mặt ẩm, rỉ nước, nứt hoạt động, nhiễm dầu chưa xử lý.
- Epoxy khi nhiệt ngoài 10–35°C hoặc độ ẩm nền trên 4% (CM).
- Kính ngoài trời khi gió trên 10 m/s (hoặc thấp hơn theo nhà sản xuất/anchor), mưa, dông hoặc thiếu anchor.
- Nghi amiăng hoặc sơn chì chưa khảo sát.

Giám sát có quyền dừng ca không cần chờ duyệt; chi phí dừng không tính vào phí dịch vụ.

05 · SLA VÀ THỜI GIAN CAM KẾT

Phản hồi 30 phút, có mặt 2 giờ, khắc phục 24 giờ

Thời gian tính từ lúc khách hàng thông báo qua hotline, email hoặc đầu mối đã ghi trong hợp đồng, trong giờ hành chính. Ngoài giờ, S1/S2 áp dụng theo trực ban; thời gian có mặt không tính thời gian chờ vào cổng/giấy tờ hoặc giao thông bất khả kháng, nhưng phải ghi nhận trong phiếu sự cố.

Bốn mốc chung: phản hồi 30 phút; có mặt 2 giờ nội thành, 4 giờ ngoại thành; khắc phục tạm 24 giờ; báo cáo sự cố 48 giờ. Bảo hành dịch vụ 14 ngày, tới 2 tuần theo phạm vi hợp đồng, tính từ nghiệm thu.

BẢNG 5.1. SLA THEO MỨC ĐỘ SỰ CỐ

Mức	Ví dụ	Phản hồi	Có mặt	Khắc phục tạm	Báo cáo
S1 · Nghiêm trọng	Hư hỏng tài sản, sự cố an toàn, nước vào khu điện	**≤ 15 phút**	≤ 2 giờ nội thành, ≤ 4 giờ ngoại thành	≤ 24 giờ	≤ 24 giờ
S2 · Cao	Mùi hóa chất, ố diện rộng, một khu vực không dùng được	≤ 30 phút	≤ 2 giờ nội thành, ≤ 4 giờ ngoại thành	≤ 24 giờ	≤ 48 giờ
S3 · Trung bình	Chất lượng chưa đạt vài điểm, khiếu nại lặp lại	≤ 30 phút	≤ 4 giờ nội thành, ≤ 8 giờ ngoại thành	≤ 48 giờ	≤ 48 giờ

Mức	Ví dụ	Phản hồi	Có mặt	Khắc phục tạm	Báo cáo
S4 · Thấp	Điều chỉnh tần suất, bổ sung hạng mục nhỏ	≤ 30 phút	Ngày làm việc kế tiếp	Theo lịch hẹn	≤ 48 giờ

Sự cố ngoài giờ tiếp nhận qua hotline **0905 751 566**; cam kết 30 phút áp dụng cho S1, S2 theo trực ban, không áp dụng cho sự cố phát sinh ngoài phạm vi hợp đồng hoặc khi khách hàng chưa bố trí được lối vào.

CÁCH TÍNH THỜI GIAN
Tính từ lúc xác nhận sự cố; không tính thời gian chờ khách bố trí lối vào.

06 · CƠ CHẾ BẢO VỆ TÀI CHÍNH

Sáu cơ chế tài chính và giới hạn của từng cơ chế

Bảo vệ tài chính là tập công cụ có điều kiện và hạn mức riêng. Thứ tự áp dụng: làm lại trong 24 giờ, tín dụng dịch vụ, bồi thường, hồ sơ bảo hiểm.

BẢNG 6.1. CƠ CHẾ TÀI CHÍNH: QUYỀN LỢI, ĐIỀU KIỆN, GIỚI HẠN

Cơ chế	Quyền lợi	Điều kiện	Giới hạn
Bảo hiểm trách nhiệm dân sự	Bồi thường thiệt hại bên thứ ba do thi công	Sự cố trong phạm vi hợp đồng; đủ ảnh, biên bản, định giá	Hạn mức tối đa 2 tỷ đồng theo hợp đồng và giấy chứng nhận hiện hành
Bảo hiểm tài sản	Tài sản trong phạm vi hai bên thống nhất	Hạng mục nêu trong hợp đồng; giấy chứng nhận còn hiệu lực	Chỉ tài sản kê khai; loại trừ hao mòn
Bảo hành dịch vụ	Làm lại không phí phần chưa đạt	Khiếu nại trong 14 ngày, tới 2 tuần theo phạm vi hợp đồng; epoxy/đá có mốc khảo sát lại 30 ngày	Không áp dụng khi sử dụng sai
Tín dụng dịch vụ	Ghi giá trị làm lại vào kỳ sau	Biên bản xác nhận hai bên	Không quy đổi tiền mặt
Bồi thường lỗi	Thanh toán theo định giá	Biên bản giám định, đối chiếu loại trừ	Theo thiệt hại thực tế và trần hợp đồng
Quỹ dự phòng	Ứng trước chi phí khẩn cấp	Quy chế nội bộ, phê duyệt Ban Giám đốc	Chỉ xử lý ban đầu, quyết toán khi đóng

BẢO HIỂM KHÔNG THAY THẾ TRÁCH NHIỆM CHỨNG MINH
Giấy chứng nhận bảo hiểm có hạn mức, điều kiện và loại trừ riêng. Thông thường không chi trả cho ô nhiễm từ từ, nấm mốc, amiăng, chì, thiệt hại do nhân viên gây ra với tài sản của chính người sử dụng lao động, phạt hành chính và thiệt hại gián tiếp. Khi sự cố thuộc các nhóm này, SONGANHHYG vẫn phối hợp xử lý theo hợp đồng nhưng không cam kết chi trả ngoài phạm vi đơn bảo hiểm. Phải đọc bản điều kiện bảo hiểm trước khi ký hợp đồng có hạng mục rủi ro cao.

07 · QUY TRÌNH SỰ CỐ

Bốn mốc: 0–30 phút, 2 giờ, 24 giờ, 7 ngày

Mỗi mốc có hành động bắt buộc, người chịu trách nhiệm và bằng chứng. Không có bằng chứng nghĩa là mốc đó chưa hoàn thành.

BẢNG 7.1. DÒNG THỜI GIAN XỬ LÝ SỰ CỐ

Mốc	Hành động bắt buộc	Người chịu trách nhiệm	Bằng chứng
0–30 phút	Tiếp nhận, phân mức S1–S4, cô lập khu vực, thông báo đầu mối, mở phiếu	Trực ban	Phiếu có giờ mở
Trong 2 giờ	Có mặt, đánh giá, chụp ảnh, dừng phần việc liên quan	Giám sát hiện trường	Ảnh có thẻ thời gian
Trong 24 giờ	Khắc phục tạm, cô lập nguyên nhân, bố trí nhân sự thay thế	Trưởng phòng Kỹ thuật	Biên bản khắc phục
Trong 48 giờ	Báo cáo sơ bộ: nguyên nhân, phạm vi, chi phí, phòng ngừa	Giám đốc Vận hành	Báo cáo mã sự cố
Trong 7 ngày	Đóng sự cố hoặc mở CAPA; cập nhật hồ sơ, huấn luyện lại	Ban Giám đốc	Biên bản đóng E4

Truyền thông: một đầu mối phát ngôn; không suy đoán nguyên nhân khi chưa có dữ liệu; không trao đổi ngoài danh sách phân quyền. **Điều tra:** giữ hiện trường, thu ảnh, số đo, nhật ký hóa chất trước khi sửa.

Vai trò: trực ban kích hoạt S1 trong 15 phút; trưởng phòng Kỹ thuật chọn biện pháp trong 24 giờ; giám đốc Vận hành duyệt báo cáo và bồi thường trong hạn mức; Ban Giám đốc đóng sự cố trong 7 ngày.

08 · LOẠI TRỪ VÀ GIỚI HẠN

Điều gì không thuộc phạm vi bảo vệ

Minh bạch về loại trừ có lợi cho cả hai bên hơn một cam kết rộng nhưng không thể thực hiện.

BẢNG 8.1. NHÓM LOẠI TRỪ, CÁCH DIỄN GIẢI, BẰNG CHỨNG CẦN CÓ

Nhóm loại trừ	Ví dụ	Cách diễn giải	Bằng chứng
Hư hỏng có sẵn	Xước, ố, nứt trước thi công	Có trong biên bản khảo sát, ảnh gốc; không tính là thiệt hại	Ảnh có thẻ thời gian
Lỗi kết cấu	Nứt kết cấu, thấm từ tầng trên	Ngoài phạm vi kiểm soát của dịch vụ vệ sinh	Báo cáo kết cấu
Vật liệu khách cấp	Hóa chất, dung môi khách mua	Không chịu trách nhiệm về chất lượng, nồng độ, hạn dùng	Phiếu giao nhận, SDS
Sử dụng sai sau bàn giao	Cọ rửa sai cách, đè vật nặng	Chuyển sang đơn vị vận hành sau khi ký nghiệm thu	Biên bản bàn giao
Force majeure	Bão, lụt, mất điện kéo dài	Miễn trách nhiệm trong phạm vi sự kiện; thống nhất lịch thay thế	Thông báo cơ quan chức năng
Thiếu bảo trì	Không vệ sinh định kỳ, không xử lý ẩm	Suy giảm do tích lũy ngoài phạm vi hợp đồng	Nhật ký bảo trì
Ô nhiễm, mốc, amiăng	Mốc lan rộng, vật liệu chứa amiăng/chì, ô nhiễm từ từ	Không xử lý trong gói vệ sinh thường; chuyển đơn vị chuyên biệt và không cam kết bồi thường ngoài đơn bảo hiểm	Kết quả khảo sát, SDS, báo cáo chuyên gia

Nhóm loại trừ	Ví dụ	Cách diễn giải	Bằng chứng
Thiệt hại gián tiếp	Mất doanh thu, mất cơ hội, gián đoạn kinh doanh	Không thuộc phạm vi bồi thường trừ khi có thỏa thuận riêng	Hợp đồng, biên bản

GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM
Trách nhiệm bồi thường không vượt trần ghi trong hợp đồng, trừ khi pháp luật quy định khác. Thiệt hại gián tiếp như mất doanh thu không thuộc phạm vi bồi thường, trừ khi có thỏa thuận riêng.

09 · DỮ LIỆU VÀ QUYỀN CÔNG BỐ

Bảo mật dữ liệu, ẩn danh và quyền công bố

Dữ liệu khách hàng thuộc về khách hàng. SONGANHHYG chỉ giữ những gì cần cho thi công, nghiệm thu và bảo hành.

Ba nhóm dữ liệu: vận hành (mặt bằng, lịch, khu vực cấm), kỹ thuật (số đo, ảnh, nhật ký hóa chất) và cá nhân (tên, số điện thoại, hình ảnh). Nhóm thứ ba chỉ thu thập khi thật cần. Nhân sự tham gia ký NDA trước ngày thi công đầu tiên.

Nguyên tắc công bố: không dùng logo, ảnh, tên khách hàng hoặc số liệu khi chưa có văn bản đồng ý. Ảnh minh họa phải xóa biển hiệu và thông tin nhận diện.

BẢNG 9.1. PHIẾU ĐỒNG Ý CÔNG BỐ DỮ LIỆU TỐI THIỂU (KÝ TRƯỚC KHI ĐƯA CASE LÊN WEBSITE)

Trường	Nội dung phải ghi	Kiểm tra
Khách hàng / dự án	Tên pháp lý, người đại diện có thẩm quyền, mã hợp đồng	Đối chiếu hợp đồng
Phạm vi dữ liệu	Ảnh, số đo, mô tả, thời gian, thiết bị; loại trừ dữ liệu cá nhân	Danh mục đính kèm
Hình thức công bố	Ẩn danh, che logo/biển hiệu, không nêu địa chỉ chính xác	Mẫu ảnh đã xử lý
Kênh và thời hạn	Website, hồ sơ thầu, email, Zalo; thời hạn sử dụng	Ghi rõ ngày bắt đầu/kết thúc
Quyền rút	Khách hàng được rút đồng ý bằng văn bản; thời hạn gỡ trong 7 ngày	Đầu mối tiếp nhận
Chữ ký	Đại diện khách hàng, đại diện SONGANHHYG, ngày ký	Bản gốc lưu 24 tháng

```
Yêu cầu xóa dữ liệu: tiếp nhận → xác minh người yêu cầu → khóa truy cập trong 24 giờ → xóa bản sao trong 7 ngày → xác nhận bằng văn bản → lưu biên bản 24 tháng.
```

10 · HỒ SƠ PHÁP LÝ

Hồ sơ theo giai đoạn và người chịu trách nhiệm

Tranh chấp thường bắt đầu từ một hồ sơ thiếu chữ ký, không phải từ một thi công sai.

Bộ hồ sơ gồm sáu giai đoạn; thiếu đầu ra tối thiểu thì không chuyển giai đoạn.

BẢNG 10.1. HỒ SƠ PHÁP LÝ THEO GIAI ĐOẠN HỢP ĐỒNG

Giai đoạn	Hồ sơ bắt buộc	Người lập	Điều kiện chuyển
Tiền hợp đồng	Biên bản khảo sát, ảnh hiện trạng, báo giá có mã phiên bản, giấy chứng nhận bảo hiểm	Kinh doanh, Kỹ thuật	Khách xác nhận phạm vi
Ký kết	Hợp đồng, phụ lục phạm vi, phụ lục bảo mật, tiến độ	Pháp chế, Kinh doanh	Đủ chữ ký, con dấu
Thi công	Method statement, SDS, danh mục hóa chất, checklist điểm giữ	Kỹ thuật	Điểm giữ được ký
Bàn giao	Biên bản nghiệm thu ba chữ ký, ảnh mã ca, bảng số đo	Giám sát, Kinh doanh	Đạt ngưỡng, khách ký
Sau bàn giao	Phiếu bảo hành, nhật ký khiếu nại, phiếu CAPA	CSKH, Kỹ thuật	Đóng khiếu nại
Lưu trữ	Hồ sơ số hóa, nhật ký truy cập, biên bản tiêu hủy	Bộ phận Hồ sơ	Đủ thời hạn lưu

Bản gốc lưu tại trụ sở, bản số hóa có phân quyền; trích lục cấp trong 3 ngày làm việc. Giấy chứng nhận bảo hiểm cập nhật khi gia hạn.

11 · KIỂM TOÁN VÀ CẢI TIẾN

Đo rủi ro bằng chỉ số, không bằng cảm nhận

Hệ thống chỉ cải tiến khi chỉ số được đo đều, có ngưỡng và có người chịu trách nhiệm khi vượt ngưỡng.

Kiểm toán ba tầng: tự kiểm tra theo ca, kiểm tra chéo giữa các tổ, đánh giá nội bộ định kỳ theo ISO 9001:2015 đã công bố. Kết quả xem xét mỗi quý.

BẢNG 11.1. BỘ CHỈ SỐ RỦI RO VÀ NGƯỠNG KIỂM SOÁT

Chỉ số	Cách đo	Ngưỡng	Tần suất	Chủ sở hữu
Thời gian phản hồi	Trung vị từ tiếp nhận đến xác nhận đầu tiên	≤ 30 phút	Hằng tuần	Trực ban
Thời gian khắc phục tạm	Trung vị từ xác nhận đến hoàn tất biện pháp tạm	≤ 24 giờ	Hằng tuần	Kỹ thuật
Sự cố lặp lại	Số sự cố cùng nguyên nhân trong 90 ngày	0	Hằng quý	Giám đốc Vận hành
Hồ sơ đầy đủ	Tỷ lệ ca đủ biên bản, ảnh, số đo	≥ 98%	Hằng tháng	Hồ sơ
Khiếu nại trên 10.000 m²	Số khiếu nại xác nhận chia diện tích hợp đồng	≤ 1	Hằng tháng	CSKH

Diễn tập sự cố tối thiểu hai lần mỗi năm: một lần tràn hóa chất, một lần hư hỏng tài sản trong giờ cao điểm. Biên bản ghi thời gian đáp ứng và điểm nghẽn; kết quả dùng để cập nhật SLA.

12 · PHỤ LỤC

Chứng thư bảo vệ rủi ro, biểu mẫu sự cố, checklist trước ký

Ba công cụ dưới đây đủ để đưa cơ chế bảo vệ vào một hợp đồng cụ thể trong một buổi làm việc.

Chứng thư bảo vệ rủi ro là bản tóm tắt một trang, ký cùng hợp đồng; không thay thế hợp đồng và không mở rộng phạm vi bảo hiểm.

BẢNG 12.1. CẤU TRÚC CHỨNG THƯ BẢO VỆ RỦI RO MỘT TRANG

Mục	Trường thông tin	Nội dung ghi	Nguồn xác nhận
1	Phạm vi	Địa điểm, hạng mục, diện tích, khung giờ	Hợp đồng
2	Ba lớp	Điểm giữ, người giám sát, tần suất kiểm tra	Method statement
3	Năm cam kết	Bản rút gọn của Bảng 4.1, có ô tích xác nhận	SAH-RSK-10
4	SLA	Bốn mốc thời gian và đầu mối tiếp nhận sự cố	Bảng 5.1
5	Tài chính	Hạn mức tối đa 2 tỷ đồng theo hợp đồng và giấy chứng nhận hiện hành; bảo hành 14 ngày, tới 2 tuần theo phạm vi hợp đồng	Giấy chứng nhận
6	Loại trừ	Sáu nhóm loại trừ và cách diễn giải	Bảng 8.1
7	Dữ liệu	Phạm vi thu thập, thời hạn lưu, đầu mối yêu cầu xóa	Phụ lục bảo mật
8	Ký	Đại diện hai bên, ngày hiệu lực	Bản gốc

12.1. Biểu mẫu báo cáo sự cố

- ☐ Mã sự cố, mã hợp đồng, địa điểm, khu vực.
- ☐ Thời điểm, người phát hiện, kênh tiếp nhận, mức S1–S4.
- ☐ Mô tả hiện tượng, ảnh trước và sau, số đo liên quan.
- ☐ Thiệt hại ước tính và tài sản bị ảnh hưởng.
- ☐ Biện pháp cô lập đã thực hiện, thời điểm hoàn tất.
- ☐ Nguyên nhân giả định và dữ liệu loại trừ nguyên nhân khác.
- ☐ Hành động khắc phục, người thực hiện, kết quả kiểm tra lại.
- ☐ Xác nhận của khách hàng và quyết định đóng sự cố.

12.2. Checklist trước khi ký hợp đồng

- ☐ Đã khảo sát hiện trường, có ảnh gốc có thẻ thời gian.
- ☐ Đã xác định điều kiện dừng cho từng hạng mục.
- ☐ Đã đối chiếu danh mục hóa chất với bề mặt tại hiện trường.
- ☐ Đã thống nhất đầu mối tiếp nhận sự cố của hai bên.
- ☐ Đã nêu hạn mức tối đa 2 tỷ đồng theo hợp đồng và giấy chứng nhận hiện hành.
- ☐ Đã nêu bảo hành 14 ngày vệ sinh, 30 ngày epoxy/đá/terrazzo theo phạm vi hợp đồng.
- ☐ Đã liệt kê sáu nhóm loại trừ, ký phụ lục bảo mật.

Nguồn: SAH-RSK-10, bản 1.1; khi dùng phải kèm giấy chứng nhận bảo hiểm.

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