SAH-EXC-22 · PHIÊN BẢN 2.0 · BAN HÀNH CHÍNH THỨC (15/11/2026)

Hồ sơ Xử lý Ngoại lệ: Khoanh trừ T0, Tạm dừng An toàn SLA, Change Order & NCR/CAPA

4 cơ chế bảo vệ trách nhiệm song phương bằng văn bản — giải quyết triệt để tranh chấp vết xước cũ, thời tiết bão gió, nền ẩm & phát sinh chi phí

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ VỆ SINH CÔNG NGHIỆP ĐÀ NẴNG – SONGANHHYG · K57/10 Giang Văn Minh, Hòa Thuận Tây, Hải Châu, Đà Nẵng
Hotline / Zalo: 0905 751 566 · Email: danangadv@gmail.com · Đại diện: Ms. Mỹ Anh

MÃ TÀI LIỆU **SAH-EXC-22**	PHIÊN BẢN **2.0 · 11/2026**
HIỆU LỰC **15/11/2026**	TRẠNG THÁI **Ban hành chính thức — Đang có hiệu lực**
BIÊN SOẠN **Phòng Kỹ thuật & Chất lượng**	SOÁT XÉT **Quản lý Vận hành & HSE**
PHÊ DUYỆT **Ms. Mỹ Anh — Người đại diện**	RÀ SOÁT TIẾP **05/2027 (6 tháng)**

Cập nhật **15/11/2026** · Phiên bản 2.0 · Ban hành chính thức — Đang có hiệu lực · Phê duyệt: **Ms. Mỹ Anh**

Hệ thống đối chứng chất lượng B2B:

Quy trình kỹ thuật (SOP) · Hồ sơ năng lực & chứng chỉ · Nhật ký đo kiểm thiết bị · Biên bản nghiệm thu hai bên.

01 · NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ NGOẠI LỆ HIỆN TRƯỜNG

Vì sao hợp đồng chuyên nghiệp phải có Hồ sơ Xử lý Ngoại lệ riêng

Trên công trình thực tế tại Đà Nẵng, không phải bề mặt nào cũng còn nguyên bản và không phải ngày thi công nào cũng nắng tạnh gió êm. Nếu hai bên chỉ nói miệng khi gặp kính đã bị trầy do thợ xây, nền bê tông ẩm vượt ngưỡng `4,0%` hoặc gió giật cấp 5, rủi ro lớn nhất là đùn đẩy trách nhiệm lúc nghiệm thu. Tài liệu **SAH-EXC-22** thiết lập 4 cổng kiểm soát ngoại lệ bằng văn bản để bảo vệ tài sản khách hàng và giữ kỷ luật SLA minh bạch.

4 cổng kiểm soát
Waiver T0 · Hard-Stop SLA · Change Order 3 bước · NCR/CAPA

100% ảnh T0
chụp định vị khuyết tật sẵn trước khi chạm hóa chất hoặc máy

≤ 4,0% / Cấp 5
ngưỡng kích hoạt Hard-Stop vật lý an toàn & tạm dừng SLA

0 bất ngờ phí
tuyệt đối không thu phát sinh khi chưa ký Change Order trước làm

02 · KHO BIỂU MẪU XỬ LÝ NGOẠI LỆ CHUẨN A4

4 biểu mẫu chốt trách nhiệm tức thời tại công trình (SAH-EXC-01..04)

BẢNG 2.1. DANH MỤC 4 BIỂU MẪU HỒ SƠ XỬ LÝ NGOẠI LỆ IN 1 MẶT A4

Mã hiệu	Tên biểu mẫu xử lý ngoại lệ	Tình huống kích hoạt	Chủ thể đồng ký	Tải về / Bản in
SAH-EXC-01	**Biên bản Khoanh trừ Khuyết tật Có sẵn (Scratch-Map Waiver)**	Kính trầy sẵn, đá rỗ/cháy axit cũ, da PU thủy phân, ron sứt	Kỹ thuật & BQL Tòa nhà	Tải PDF · Mở bản in
SAH-EXC-02	**Thông báo Tạm dừng An toàn (Hard-Stop) & Tạm dừng SLA**	Gió ≥ cấp 5, giông sét, ẩm nền > 4,0%, thiếu RCD, lộ Low-E lạ	Chỉ huy trưởng & BQL	Tải PDF · Mở bản in
SAH-EXC-03	**Phiếu Xác nhận Phát sinh / Thay đổi Phạm vi 3 Bước**	Khách hàng mở thêm m^2, phát hiện nền mục ẩm hoặc bẩn ẩn	Giám sát & Mua hàng	Tải PDF · Mở bản in
SAH-EXC-04	**Biên bản Sự cố (NCR), CAPA 5-Why & Đối trừ Service Credit**	Khiếu nại sót điểm tái diễn, trễ SLA hoặc bồi thường thiệt hại tài sản	QC Trưởng & Khách hàng	Tải PDF · Mở bản in

03 · QUY TRÌNH KHOANH TRỪ KHUYẾT TẬT CÓ SẴN T0 (SAH-EXC-01)

Bản đồ vết xước & 6 tình trạng giới hạn phục hồi vật lý cần chốt trước giờ thi công

Theo nguyên tắc minh bạch tài sản của `SAH-EXC-01`, các khuyết tật có sẵn từ trước khi SONGANHHYG tiếp nhận được chụp ảnh timestamp, vẽ sơ đồ định vị theo trục cột/số hàng và phân định rõ **vùng miễn trừ bất khả kháng vật lý** với **vùng phải chịu trách nhiệm bồi thường 100% nếu phát sinh mới**.

BẢNG 3.1. MA TRẬN 6 TÌNH TRẠNG KHUYẾT TẬT CÓ SẴN VÀ GIỚI HẠN XỬ LÝ ĐƯỢC PHÉP

Khuyết tật hiện hữu (T0)	Bản chất vật lý thực tế	Giới hạn làm sạch / phục hồi	Biểu mẫu bắt buộc

Khuyết tật hiện hữu (T0)	Bản chất vật lý thực tế	Giới hạn làm sạch / phục hồi	Biểu mẫu bắt buộc
Kính xước thợ hồ / cháy vảy hàn	Thủy tinh đã bị khuyết sâu hoặc biến tính nhiệt cục bộ	Làm sạch 100% bụi vôi; vết xước sâu không tự mất nếu không đặt gói đánh bóng Cerium	`SAH-EXC-01` + Ảnh T0
Kính đã từng bị cháy màng Low-E cũ	Lớp oxit kim loại mặt #1 từng bị đội trước dùng axit làm loang	Lau nhẹ RO+DI ≤ 10 ppm để không cháy lan; phần vệt cầu vồng cũ giữ nguyên trạng	`SAH-EXC-01` + Bút Low-E
Đá Marble bị cháy axit nặng / rỗ sâu	Mặt đá bị ăn mòn mất lớp tinh thể tự nhiên hoặc rỗng mao quản	Lau thường không thể tự bóng lại; cần tách Change Order sang mài hạ cốt kim cương	`SAH-EXC-01` + `SAH-EXC-03`
Đá / Gạch bị ố thấm ẩm ngược từ cốt nền	Nước dưới sàn đẩy khoáng kiềm từ bên dưới xuyên qua khe đá	Chỉ làm sáng bề mặt tại thời điểm bàn giao; nguy cơ hồi ố nếu chưa chống thấm lại nền	`SAH-EXC-01` + Tramex
Ghế da PU thủy phân (> 3–4 năm)	Lớp màng polyurethane bị mục hóa do nồm ẩm, dễ bóc thành mảng	Chỉ lau ẩm microfiber & dưỡng mềm, cấm chà cơ học hay phun trích ly nước nóng	`SAH-EXC-01` + Test góc
Ron gạch sứt mẻ gạch / thấm tầng hầm	Nền gạch nứt vỡ hoặc tầng dưới rò ống thoát nước liên tục	Cần trám vữa bù nền hoặc xử lý rò ống trước khi bơm keo ron Epoxy	`SAH-EXC-01` + `SAH-EXC-02`

04 · CƠ CHẾ TẠM DỪNG AN TOÀN & ĐỒNG HỒ SLA (SAH-EXC-02)

Safe-Harbor Hard-Stop: Bảo vệ an toàn sinh mạng & chất lượng công trình lên trên tiến độ

Khi điều kiện thời tiết hoặc độ ẩm nền vượt ngưỡng an toàn kỹ thuật, SONGANHHYG áp dụng quy trình **Tạm dừng Bảo toàn Kỹ thuật (Safe-Harbor Hard-Stop)**: Chỉ huy trưởng có quyền và nghĩa vụ phát hành Thông báo `SAH-EXC-02` để tạm dừng hạng mục có rủi ro hư hại vật liệu mà không bên nào bị tính lỗi vi phạm hợp đồng.

BẢNG 4.1. 5 NGƯỠNG HARD-STOP ĐỊNH LƯỢNG BẮT BUỘC KÍCH HOẠT TẠM DỪNG SLA (T_PAUSE → T_RESUME)

Điều kiện kích hoạt	Ngưỡng đo thực địa	Rủi ro nếu cố tình làm tiếp	Điều kiện mở lại (T_resume)
Gió bão khi đu dây / vận thăng	Gió tại cao độ ≥ cấp 5 (≥ 8,0 m/s) hoặc dông sét	Tai nạn lao động NĐ 44, va đập giàn treo vỡ kính	Gió hạ < 8,0 m/s (< cấp 5) ổn định ≥ 30 phút & kiểm lại neo
Cốt nền quá ẩm trước Epoxy	Máy Tramex đo > 4,0%	Phồng rộp toàn bộ đường ron hoặc màng sơn sau 48h	Chạy quạt sấy cưỡng bức đến khi Tramex ≤ 4,0%
Hạ tầng điện mất RCD / ngập ổ	Dò điện hoặc thiếu RCD ≤ 30 mA	Rò rỉ điện giật gây nguy hiểm nhân sự vận hành	Lắp RCD di động 30 mA hoặc BQL cấp nguồn chuẩn
Phát hiện lớp phủ Low-E mặt #1 lạ	Đèn bút Low-E báo có màng ngoài	Hóa chất tẩy cặn thông thường gây cháy vĩnh viễn	Hoàn tất test vùng khuất & chốt phương án `SAH-`

Điều kiện kích hoạt	Ngưỡng đo thực địa	Rủi ro nếu cố tình làm tiếp	Điều kiện mở lại (T_resume)
			`SC-03`
Chưa giải tỏa mặt bằng / vật liệu cấm	Nghi Amiăng, ISO 1–5, phòng khóa mật	Vi phạm an ninh NĐ 13/2023 hoặc ngưỡng loại trừ	Loại trừ vùng cấm hoặc ký bàn giao hạ tầng

05 · KIỂM SOÁT PHÁT SINH 3 BƯỚC (SAH-EXC-03)

Nguyên tắc Zero-Surprise Billing: Không chữ ký trước, không tính phí phát sinh

Tất cả hạng mục phát sinh ngoài BOQ đã ký ban đầu (như tăng diện tích, đổi cấp độ bẩn từ cấp 1 lên cấp 3 do dính xi măng chết dưới thảm, hoặc phát sinh xử lý mài hạ cốt lớp keo cũ dày) đều đi qua **Cổng 3 bước của** `SAH-EXC-03`:

1. **Bước 1 · Cô lập & Ghi chứng cứ:** Dừng thi công tại vùng ngoài phạm vi gốc, chụp ảnh kèm thước đo/thông số máy đo thực địa và thông báo ngay cho đầu mối giám sát khách hàng.
2. **Bước 2 · Khách hàng lựa chọn quyền quyết định:** Khách hàng chọn *Duyệt bổ sung theo đúng đơn giá gốc/bảng giá niêm yết* HOẶC *Giữ nguyên BOQ cũ và bỏ qua hạng mục phát sinh*. Không bao giờ tự làm rồi báo giá sau.
3. **Bước 3 · Cộng bù giờ bàn giao:** Cập nhật thời gian cộng thêm tương ứng (nếu duyệt làm thêm) trước khi thực hiện.

06 · QUY TRÌNH SỰ CỐ NCR, CAPA 5-WHY & ĐỐI TRỪ SERVICE CREDIT (SAH-EXC-04)

Cách SONGANHHYG chịu trách nhiệm khi dịch vụ chưa đạt hoặc xảy ra sự cố tài sản

Chất lượng vận hành bền vững được chứng minh qua quy trình xử lý sự cố có cam kết thời gian cụ thể và trách nhiệm bồi hoàn minh bạch. Biểu mẫu `SAH-EXC-04` chuẩn hóa lộ trình xử lý 3 tầng:

- **Phản ứng tức thời (Phản hồi ≤ 30 phút · S1 có mặt ≤ 2 giờ, S2 ≤ 4 giờ · Khắc phục ≤ 24 giờ):** Điều tổ phản ứng nhanh hoặc nhân sự Floater (nội thành Đà Nẵng ≤ 45 phút / KCN 60–90 phút) xử lý dặm lại miễn phí và đo kiểm lại bằng thiết bị định lượng đến khi đạt ngưỡng nghiệm thu kỹ thuật.
- **Phân tích 5-Why CAPA phòng ngừa tái diễn:** Xác định lỗ hổng ở quy trình/dụng cụ/ca trưởng, cập nhật checklist chốt ca trong vòng 48 giờ để lỗi không lặp lại sang tháng tiếp theo.
- **Đối trừ Tín dụng Dịch vụ (Service Credit) & Bồi thường Thiệt hại Tài sản:** Nếu lỗi SLA lặp lại hoặc gây thiệt hại vật chất xác định do thao tác của nhân viên SONGANHHYG, thực hiện đối trừ Service Credit theo Bảng 6.1 và bồi thường thiệt hại thực tế trực tiếp theo Hợp đồng & Biên bản hiện trường 2 chữ ký (trường hợp gói thầu có mua đơn Bảo hiểm Trách nhiệm Công cộng / mở rộng Care–Custody–Control riêng theo yêu cầu Chủ đầu tư thì đồng thời kích hoạt hồ sơ giám định bảo hiểm tương ứng — phần trách nhiệm hợp lệ dưới mức miễn thường do SONGANHHYG trực tiếp chi trả theo hợp đồng).

BẢNG 6.1. KHUNG ĐỐI TRỪ TÍN DỤNG DỊCH VỤ (SERVICE CREDIT) CHO HỢP ĐỒNG ĐỊNH KỲ & DỰ ÁN 1 LẦN

Tình huống vi phạm SLA	Cơ chế đối trừ tài chính minh bạch	Áp dụng cho gói 1 lần (One-off)	Chứng từ kích hoạt

Tình huống vi phạm SLA	Cơ chế đối trừ tài chính minh bạch	Áp dụng cho gói 1 lần (One-off)	Chứng từ kích hoạt
Chậm bù nhân sự Floater (> 45p nội thành / > 90p KCN) không có Hard-Stop	Trừ 100% đơn giá ca thiếu + phạt **2%** phí quản lý ngày vận hành đó	Áp dụng tương ứng theo ngày nhân công thiếu	Nhật ký chấm công ca & phiếu `SAH-EXC-04`
Lỗi đo kiểm định lượng / Punch-list không khắc phục xong sau 24 giờ	Khấu trừ **5%** giá trị hạng mục khu vực lỗi vào hóa đơn kỳ gần nhất	**Giảm trừ trực tiếp vào quyết toán đợt cuối** (không đợi kỳ sau)	Biên bản Punch-list + ảnh đo kiểm lại
Lỗi SLA lặp lại ≥ 3 lần/tháng cùng 1 nhóm chỉ tiêu	Khấu trừ lũy kế tối đa **10%** giá trị tháng của hạng mục + đổi Giám sát trong 48h	Quyền tạm giữ phần thanh toán tương ứng đến khi đóng CAPA	2 chữ ký BQL & QC SONGANHHYG

07 · TIỀN LỆ XỬ LÝ NGOẠI LỆ ĐÃ ĐƯỢC KIỂM CHỨNG

3 hồ sơ ngoại lệ thực tế đã giải quyết minh bạch trên công trình Đà Nẵng

BẢNG 7.1. DỮ LIỆU TRÍCH XUẤT TỪ CÁC BIÊN BẢN NGOẠI LỆ ĐÃ ĐÓNG HỒ SƠ AN TOÀN

Mã tham chiếu	Hiện trạng ngoại lệ phát hiện	Cách giải quyết theo quy chuẩn	Kết quả nghiệm thu cuối cùng
`BBNT-2026/05-KL03` (Kính mặt dựng)	Phát hiện **6 / 640 ô kính** bị vảy xỉ hàn & vết xước sâu sẵn từ đội hoàn thiện thô trước đó	Chụp ảnh T0 góc cận trước khi đu dây; lập `SAH-EXC-01` khoanh trừ 6 ô này và chỉ làm sạch RO+DI ≤ 10 ppm	634 ô đạt sạch bóng 100%; BQL ký thông qua ngay lần đầu không tranh chấp trách nhiệm vết xước
`BBNT-2026/05-GH02` (Ghế văn phòng)	Phát hiện **3 / 140 ghế xoay văn phòng** bị **bong keo ở góc ngồi** từ trước khi bàn giao ca giặt	Lập biên bản khoanh trừ T0 (`SAH-EXC-01`) có chữ ký xác nhận của Hành chính cho 3 ghế bong keo; chỉ giặt phun hút & sấy ly tâm tiêu chuẩn trên **137 ghế đủ điều kiện**	137/137 ghế bàn giao đạt ẩm lõi mút ≤ 12%–15%, không hồi ố; 3 ghế bong keo bàn giao nguyên trạng kèm khuyến nghị bọc lại
`BBNT-2026/05-EP05` (Ron Epoxy bếp & sảnh)	Đo ẩm điện dung cốt nền khu bếp trung tâm ban đầu chạm **6,2%** (vượt ngưỡng tối đa ≤ 4,0%) trên tổng khối lượng **1.758 m ron + 42 m khe co giãn PU**	Kích hoạt Hard-Stop (`SAH-EXC-02`), khoanh vùng sấy cưỡng bức & chia ca thi công cuốn chiếu trong **3 đêm** đến khi ẩm nền hạ về **3,4% – 3,6% (≤ 4,0%)** mới bơm keo	Độ cứng mẫu đúc song song sau 7 ngày đạt **78 Shore D** (ASTM D2240), 0% bong rộp hay trắng đục mạch ron

08 · 5 TÌNH HUỐNG PHÁT SINH ĐẶC THÙ HIỆN TRƯỜNG

Quy trình xử lý đối với 5 tình huống đặc thù tại hiện trường

BẢNG 8.1. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ 5 TÌNH HUỐNG PHÁT SINH ĐẶC THÙ NGOÀI HỢP ĐỒNG

Tình huống đặc thù	Rủi ro nếu bỏ qua	Giao thức xử lý bắt buộc của SONGANHHYG	Biểu mẫu áp dụng
1. Thi công ca đêm 22:00–06:00 giới hạn ồn < 55 dB & khu VIP	Khiếu nại cư dân/khách sạn hoặc mùi dung môi đọng qua sáng	Dùng máy chà sàn/hút bụi độ ồn thấp, khuấy/vệ sinh bằng dung dịch gốc nước ít VOC, chạy quạt thông gió cưỡng bức + kiểm mùi 2 giờ trước giờ mở cửa	`SAH-CTK-01` · `SAH-CTK-03`
2. Mất điện 3 pha hoặc mất nước RO cấp giữa ca thi công	Đứng chuyền máy mài đá nặng, keo ron dở dang hoặc bỏ dở vách kính	Lập tức kích hoạt SLA Pause tại `T_pause` giữ nguyên phần đã hoàn thành, chuyển sang công đoạn thủ công không cần điện (nếu an toàn) và gia hạn tiến độ tương ứng	`SAH-EXC-02`
3. Sàn đá Honed / Satin mờ (45–60 GU) vs Bóng gương (≥ 85 GU)	Giám sát mới dùng nhầm thang đo 85 GU đòi phạt nhà thầu làm mờ đá Honed	Khóa rõ chủng loại hoàn thiện đá trên BOQ (Honed/Satin mục tiêu **45–60 GU** vs Polished **≥ 85 GU**) và lấy chữ ký xác nhận trên ô mẫu Mockup T0	`SAH-CTK-01` · `SAH-EXC-01`
4. Dự án thi công 1 lần phát sinh lỗi sau bàn giao (không có kỳ hóa đơn sau)	Nhà thầu hứa "trừ kỳ sau" nhưng dự án đã kết thúc khiến khách mất quyền	Ưu tiên sửa lại miễn phí ≤ 24 giờ; nếu vẫn không đạt tiêu chuẩn nghiệm thu hợp đồng, cho phép giảm trừ thẳng vào **đợt quyết toán cuối** hoặc hoàn tiền phần hạng mục chưa đạt	`SAH-EXC-04` · `SAH-RSK-10`
5. Gió biển Đà Nẵng giật ≥ cấp 5 (≥ 8,0 m/s) kéo dài nhiều ngày	Chủ đầu tư phạt chậm tiến độ hoặc ép thợ lên dây bất chấp an toàn NĐ 44	Xuất log máy đo gió thực địa tại cao độ + `SAH-EXC-02` để đóng băng đồng hồ SLA miễn phạt, ưu tiên mở ca dự phòng sớm hôm lặng gió & giữ nguyên đơn giá	`SAH-EXC-02` · PTW

09 · CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ XỬ LÝ NGOẠI LỆ

Giải đáp minh bạch về ranh giới trách nhiệm và bồi thường

▼ 1. Ký Biên bản khoanh trừ khuyết tật có sẵn (SAH-EXC-01) có đồng nghĩa với việc nhà thầu rũ bỏ hết trách nhiệm nếu làm hỏng đồ mới không?
Không. `SAH-EXC-01` chỉ ghi nhận các hư hại đã tồn tại trước giờ thi công (có ảnh gốc T0 làm chứng). Toàn bộ hàng nghìn bề mặt nguyên vẹn còn lại nếu xảy ra trầy xước, cháy hóa chất hoặc hư hỏng do lỗi thao tác của SONGANHHYG vẫn thuộc trách nhiệm khắc phục/bồi thường của nhà thầu trực tiếp theo Hợp đồng dịch vụ, Biên bản hiện trường (và đơn Bảo hiểm Trách nhiệm riêng nếu gói thầu có yêu cầu).

▶ 2. Trong trường hợp nào SONGANHHYG chịu phí đối trừ Service Credit cho khách hàng?
▶ 3. Khi độ ẩm nền vượt 4,0% phải tạm dừng thi công Epoxy, chi phí chờ đợi có bị tính thêm cho khách hàng không?
▶ 4. Tại sao SONGANHHYG kiên quyết từ chối thi công nếu phát hiện Amiăng hoặc môi trường phòng sạch ISO Class 1–5?
▶ 5. Nếu BQL tòa nhà yêu cầu gấp việc phát sinh ngoài hợp đồng qua điện thoại trong đêm thì sao?
▶ 6. Quy trình xử lý bồi thường thiệt hại tài sản (và kích hoạt bảo hiểm gói thầu nếu có) diễn ra như thế nào khi có sự cố nghiêm trọng?

Dịch vụ trên website: Vệ sinh văn phòng định kỳ · Vệ sinh công nghiệp · Vệ sinh kính & mặt dựng · Đánh bóng phục hồi sàn đá · Thi công ron gạch epoxy

Liên quan trực tiếp trong hệ thống 26 tài liệu

Bộ Công cụ Khách hàng B2B 4 biểu mẫu (SAH-CTK-21) · Tài liệu Chăm sóc Sau Thi công & Bảo hành (SAH-AFC-23) · Kiểm soát Rủi ro, 5 KHÔNG & Cam kết Bồi thường theo gói (SAH-RSK-10) · Chính sách Nghiệm thu & Bảo hành 4 lớp (SAH-ACC-09)

PHÊ DUYỆT & XÁC NHẬN ÁP DỤNG

Xác nhận hiệu lực ban hành và áp dụng hiện trường

XÁC NHẬN PHÊ DUYỆT BAN HÀNH & TIẾP NHẬN ÁP DỤNG (V2.0)

Đại diện Ban hành — SONGANHHYG	Đại diện Thực thi / Tiếp nhận
Ms. Mỹ Anh — Người đại diện Đã phê duyệt hiệu lực 15/11/2026 · CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ VỆ SINH CÔNG NGHIỆP ĐÀ NẴNG – SONGANHHYG Hiệu lực: Ban hành chính thức (v2.0)	Họ tên & Chức vụ: Chữ ký: Ngày / Công trình: