CÔNG TY CP DV VỆ SINH CÔNG NGHIỆP ĐÀ NẴNG SONGANHHYG

PHIẾU YÊU CẦU KHẮC PHỤC (CAR), THEO DÕI SLA 4 CẤP VÀ TÁI NGHIỆM THU CẢNH QUAN

Đồng bộ SOW-LSC-01, GB-LSC-01, BM-LSC-08 & Sheet 7 Excel · Vòng lặp Kiểm – Khắc phục – Đóng lỗi · Điều 393 BLDS 2015

Mã biểu mẫu: BM-LSC-10
Phiên bản: v3.0 (19/11/2026)
Mã phiếu CAR: CAR-LSC-.....
Lưu hồ sơ: 60 tháng (QA & BQL)

Công trình / Bên A	.....	**Ngày giờ phát hiện**	...../...../202... | ..... giờ .....
Người lập / Tổ trưởng	.....	**Nguồn phát sinh**	☐ QC SONGANHHYG ☐ Phản ánh BQL ☐ KPI BM-LSC-08

1. PHÂN LOẠI MỨC ĐỘ SLA & THỜI HẠN KHẮC PHỤC BẮT BUỘC

(Đánh dấu 1 cấp SLA áp dụng)

Cấp SLA	Ví dụ tình huống điển hình tại hiện trường	Mốc phản hồi & Xử lý	Chọn & Hạn đóng
☐ **P1 · Khẩn cấp An toàn**	Cây đổ chắn lối, cành gãy treo, tràn thuốc sát hồ, vi phạm dây điện / **AT-01..AT-05**	Hotline **≤ 15 phút**; rào & có mặt **≤ 60 phút**	Hạn: .....h..... cùng ngày
☐ **P2 · Kỹ thuật Hậu cần**	Rò rỉ ống/hố van tưới, béc phun hỏng tạt đường, tụ rác sinh khối cản lối đi chính	Xử lý triệt để **≤ 4 giờ** trong ngày làm việc	Hạn: .....h..... cùng ngày
☐ **P3 · Lỗi Thẩm mỹ định kỳ**	Cắt cỏ sót mép bồn, cỏ dại luống hoa, bỏ sót xén hàng rào, thổi lá chưa sạch góc	Khắc phục **≤ 24 giờ** (lớn **≤ 48 giờ**)	Hạn: ...../...../202...
☐ **Miễn trừ T=0 / Thứ 3**	Lỗi ghi nhận từ đầu BM-LSC-01, công trình khác cắt rễ **R_BVR**, lỗi bơm tòa nhà	Chụp ảnh khoanh trừ không tính KPI tháng	Lập Phụ lục điều chỉnh

2. MÔ TẢ SAI LỆCH, PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN GỐC & HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC (CAPA)

STT	Vị trí & Nội dung sai lệch cụ thể	Nguyên nhân gốc (5 Why / Kỹ thuật)	Hành động khắc phục & Phòng tái diễn
1			
2			
3			

3. KẾT QUẢ TÁI NGHIỆM THU ĐÓNG LỖI CAR

(Bắt buộc kèm ≥ 02 ảnh Trước – Sau cùng góc chụp, che mặt/biển số theo NĐ 13/2023)

Tiêu chí kiểm chứng đóng CAR	Thông số đo kiểm / Mô tả ảnh đối chứng thực tế	Kết luận tái nghiệm thu
Đủ 2 ảnh Trước–Sau cùng góc máy	Mã bộ ảnh / Link Zalo gửi BQL lúc: ..... giờ ..... ngày ...../.....	☐ Đủ ảnh ☐ Thiếu
Đạt ngưỡng kỹ thuật (DoD / KPI)	Đo thực tế sau sửa (cm cỏ / m vùng rào / % DU_lq):	☐ Đạt chuẩn ☐ Mở lại CAR
Đúng tiến độ cam kết SLA	Hoàn thành thực tế lúc: .....h..... (Chênh lệch hạn: ..... giờ / Đúng hạn)	☐ Đúng SLA ☐ Trễ hạn

NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ & PHÁP LÝ: Mọi lỗi không đạt chỉ đóng khi Giám sát tuyến & BQL xác nhận ảnh Trước–Sau; tuyệt đối **cấm phạt trừ lương cá nhân trái Điều 127 BLLĐ 2019** (áp dụng kèm cặp 1–1 HB-LSC-01 hoặc luân chuyển đúng Điều 29). Nếu **Miễn trừ T=0 / Bên thứ 3**, chuyển báo giá phát sinh theo Phụ lục Hợp đồng.

ĐẠI DIỆN SONGANHHYG (Tổ trưởng xử lý & Giám sát đóng CAR)	ĐẠI DIỆN BÊN A / BQL TÁI NGHIỆM THU ĐÓNG PHIẾU
Xác nhận đã xử lý đúng gốc rễ và chụp ảnh Trước–Sau trung thực. Tổ trưởng ký: ..... | Giám sát ký:	☐ Đồng ý đóng CAR | ☐ Yêu cầu làm lại (Ghi lý do) Họ tên, Chức vụ & Chữ ký: