QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · CHƯƠNG I: QUẢN TRỊ TÀI LIỆU, ĐỊNH BIÊN, KPI & SINH KHỐI

LSC-02 · CHUẨN HÓA TÀI LIỆU VẬN HÀNH CẢNH QUAN, ĐỊNH BIÊN TỔ ĐỘI, NGHIỆM THU KPI 100Đ & XỬ LÝ SINH KHỐI

LSC-02
Phiên bản 2.0

Thống nhất cấu trúc 9 mục cho toàn bộ 30 SOP, phân tách rành mạch mô hình Khuôn viên nhỏ & quần thể lớn, quy chuẩn bảng chấm điểm KPI 100 điểm kèm 5 lỗi liệt an toàn, cơ chế nghiệm thu đồng thuận 12 giờ (Điều 393 BLDS 2015), quản trị nhân sự đúng BLLĐ 2019 và xử lý cành lá không đốt theo Nghị định 45/2022/NĐ-CP.

Khung SOP 9 Mục · 30 SOP / 8 Form / 4 Thẻ | KPI 100đ (≥ 80đ Đạt SLA · ≥ 90đ Xuất sắc · 5 Lỗi liệt) | Đồng thuận 12h Điều 393 BLDS 2015 | BLLĐ 2019 Điều 127/129/130/102(3)/29 | Cấm đốt sinh khối NĐ 45/2022/NĐ-CP

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**LSC-02**	**Phiên bản & Hiệu lực**	v2.0 · Hiệu lực từ 17/11/2026
Đơn vị phát hành	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)	**Phạm vi áp dụng**	Toàn bộ hệ thống quản trị SOP `LSC-01..30`, tổ đội chăm sóc cây xanh thường trực/cơ động và hồ sơ nghiệm thu công trình
Bộ phận Chủ trì	Phòng Kỹ thuật Cây xanh – Cảnh quan & An toàn Môi trường (QA/HSE)	**Người phê duyệt**	Đại diện Pháp luật — Ms. Mỹ Anh
Chu kỳ rà soát	Định kỳ 06 tháng/lần hoặc ngay sau bão / phát sinh CAPA / sửa đổi pháp luật lao động – môi trường	**Kênh hỗ trợ 24/7**	Hotline / Zalo: **0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com
Quy chuẩn Kỹ thuật Áp dụng	**BLLĐ 2019** (Điều 127 cấm phạt trừ lương; Điều 129, 130, 102(3) bồi thường; Điều 29 điều chuyển) · **BLDS 2015 Điều 393** (Xác lập đồng thuận) · **Luật BVMT & NĐ 45/2022/NĐ-CP** (Xử lý chất thải rắn sinh khối, cấm đốt lộ thiên) · **NĐ 13/2023/NĐ-CP** (Bảo vệ dữ liệu cá nhân) · **NĐ 62/2025/NĐ-CP** & **NĐ 64/2010/NĐ-CP**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH QUẢN TRỊ & TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH ĐỒNG BỘ

Bộ phận điều hành và tổ trưởng hiện trường dùng quy trình này để thống nhất cách phân ca, thu gom cành lá không đốt và nghiệm thu KPI 100 điểm từ hồ sơ đến ngoài bãi:

- **Đồng bộ cấu trúc tài liệu 100%:** Toàn bộ 30/30 SOP sử dụng thống nhất khung 9 mục chuẩn hóa trên file SAH_SOP_LSC_Master_Template.docx, mọi biểu mẫu thực địa in vừa 01 trang A4 dễ tích chọn và truy xuất lịch sử 12–60 tháng theo cấp độ hồ sơ.
- **Phân bổ định biên sát quy mô thực tế:** Phân tách rõ **Khuôn viên nhỏ** (tổ cơ động / 01 nhân sự) và **Quần thể lớn** (tổ thường trực + đội cơ giới chuyên biệt), bảo đảm tỷ lệ lấp ca 100% và thời gian bù quân đột xuất ≤ 60 phút tại nội thành Đà Nẵng.
- **Nghiệm thu KPI 100 điểm khách quan, minh bạch:** Đạt ngưỡng chất lượng hợp đồng ≥ 80/100 điểm (≥ 90đ: Xuất sắc) trên BM-LSC-08 với 0 lỗi liệt an toàn; tại điểm nhỏ chốt bằng 5 ảnh mốc giờ và đồng thuận 12 giờ theo Điều 393 BLDS 2015 (khi đã thỏa thuận trong Hợp đồng/Phụ lục).
- **Thu gom & xử lý sinh khối cành lá sạch 100%:** Toàn bộ lá rụng, cỏ cắt và cành tỉa được thu gom phân loại trong ca, 0 vụ đốt lộ thiên hay xả xuống hố ga thoát nước theo **Nghị định 45/2022/NĐ-CP**.

MỤC 3 PHÂN TÁCH MÔ HÌNH VẬN HÀNH THEO QUY MÔ VÀ CÁC HÀNH VI BỊ CẤM

Mô hình Công trình	Định biên Nhân sự & Phương thức Vận hành	Hồ sơ Điều hành & Cơ chế Nghiệm thu
Khuôn viên nhỏ Văn phòng, chi nhánh, showroom, nhà máy < 3.000 m^2 mảng xanh; chăm sóc định kỳ tuần/tháng hoặc 01 nhân sự cắm chốt	Triển khai **Tổ cơ động 2–3 người** (theo lịch tuần/tháng) hoặc **01 Nhân viên Cảnh quan đa năng** trực khung sáng (06:00–10:30) / chiều (14:00–17:00); khi có cắt tỉa cây cao > 2 m hoặc phun thuốc BVTV phải bổ sung 01 người hỗ trợ gác an toàn và nhân sự có chứng nhận `SAH-CRD-19` / `SAH-CRD-13..17`.	Cầm tay trọn bộ `BM-LSC-02` (đầu ca), `BM-LSC-03` (tuần) và thẻ trực quan `JC-LSC-01..04` trong hộp đồ nghề xe/kho; kết thúc ca chụp 5 góc ảnh mảng xanh + bãi tập kết rác sạch (tuân thủ NĐ 13/2023) gửi nhóm Zalo trong ≤ 30 phút; áp dụng đồng thuận 12 giờ theo Điều 393 BLDS 2015 (khi đã thỏa thuận tường minh trong Hợp đồng/Phụ lục SLA; nếu chưa ký phụ lục thì giữ xác nhận Zalo/Email hoặc ký 2 bên) + chốt KPI tháng trên `BM-LSC-08`.
Quần thể lớn Khu đô thị, resort, bệnh viện, trường học, nhà máy KCN ≥ 3.000 m^2 hoặc ≥ 50 cây bóng mát	Tách bạch 2 lớp nhân sự: (1) **Tổ Trực Thường trực tại chỗ** (nhổ cỏ, tưới ẩm, quét lá rụng, chăm bồn hoa, trực kiểm hệ tưới hàng ngày); (2) **Đội Cơ giới & Leo cây Chuyên trách** (vận hành máy cắt cỏ ngồi lái, máy cưa xích, xe nâng người, xử lý rủi ro cây cao có Thẻ Nhóm 3 `SAH-CRD-13..17` và pha phun BVTV `SAH-CRD-19`).	Kho công cụ 5S riêng tại công trình gắn bảng kiểm trực quan `JC-LSC-01..04`; duy trì đủ `BM-LSC-02..07` theo tuần/đợt; Tổ trưởng kiểm chéo mỗi ngày; Phòng QA/HSE & BQL nghiệm thu chéo hàng tháng bằng BM-LSC-08 và bảng tính Excel KPI 100đ ký tươi 2 bên.

CÁC VI PHẠM NGHIÊM CẤM TRONG VẬN HÀNH & NGHIỆM THU: (1) **Cấm đốt sinh khối lộ thiên & cấm xả rác xuống cống:** Tuyệt đối không đốt lá rụng, cỏ khô, cành tỉa tại bãi đất trống trong khuôn viên hay gạt lá vào hố ga thoát nước (vi phạm **NĐ 45/2022/NĐ-CP**). (2) **Cấm phạt trừ lương nhân viên:** Nghiêm cấm tự ý đặt ra khoản phạt tiền trừ vào lương cơ bản trái **Điều 127 BLLĐ 2019**, quản trị lỗi qua bảng KPI, đào tạo lại, điều chuyển tạm thời (Điều 29) hoặc bồi thường thiệt hại thực tế đúng quy trình Điều 129/130/102(3). (3) **Cấm tự ý sửa thông số kỹ thuật khóa:** Không tẩy xóa, sửa tỷ lệ pha xăng 2T/4T, khoảng cách lưới điện NĐ 62/2025 hoặc nồng độ BVTV ngoài phê duyệt QA/HSE; không ký khống biểu mẫu trước giờ làm việc.

LIÊN KẾT NGỮ CẢNH · ĐỊNH BIÊN BẢO DƯỠNG, THU GOM SINH KHỐI & BÁO GIÁ — Phân tầng Gói Thường trực và Cơ động

Mô hình phân tách định biên trong **LSC-02** được triển khai trực tiếp cho hợp đồng dịch vụ chăm sóc cây xanh doanh nghiệp & KCN và gói chăm sóc bảo dưỡng sân vườn định kỳ theo dự toán minh bạch tại bảng báo giá dịch vụ chăm sóc cảnh quan. Khâu thu gom, băm dăm và chuyển thải cành lá sau tỉa tuân thủ quy trình thu gom làm sạch lá cây kết hợp xe cẩu chặt cây và dọn rác sinh khối cỡ lớn tại Đà Nẵng.

Dịch vụ Chăm sóc Cây xanh → | Bảo dưỡng Sân vườn Định kỳ → | Báo giá Cảnh quan → | Thu gom Làm sạch Lá cây → | Xe cẩu & Dọn Sinh khối →

MỤC 4 PHÂN VAI & TRÁCH NHIỆM (MA TRẬN RACI)

Đầu việc Quản trị, Định biên & Nghiệm thu	Đại diện Pháp luật (Ms. Mỹ Anh)	Trưởng phòng QA/HSE	Giám sát Tuyến / Tổ trưởng	Tổ Thường trực / Đội Cơ giới
Ban hành, sửa đổi SOP `LSC-01..30`, thu hồi bản lỗi thời & lưu hồ sơ 12–60 tháng theo cấp	**A** (Phê duyệt)	**R** (Chủ trì)	**R** (Niêm yết)	**I** (Tuân thủ)
Phân công định biên ca, lịch cắt cỏ/tỉa cành & bố trí nhân sự Nhóm 3 / BVTV phù hợp	**I**	**C** (Kiểm chứng chỉ)	**R / A** (Điều phối)	**I** (Nhận lệnh)
Thu gom, phân loại 4 nhóm sinh khối cành lá & bàn giao bãi xử lý đúng NĐ 45/2022	**I**	**C** (Kiểm tra)	**A** (Chốt xe chở)	**R** (Thực hiện)
Chấm điểm KPI 100đ (`BM-LSC-08`), kích hoạt đồng thuận 12h & họp CAPA với BQL	**I**	**A** (Kiểm định)	**R** (Chấm & gửi)	**C** (Khắc phục)
Thực hiện khen thưởng KPI, điều chuyển (Điều 29) hoặc xử lý kỷ luật/bồi thường BLLĐ 2019	**A** (Quyết định)	**R** (Lập hồ sơ)	**C** (Báo cáo)	**I** (Biết rõ)

*Chú thích: **R** = Trực tiếp thực hiện · **A** = Chịu trách nhiệm cuối cùng · **C** = Được tham vấn · **I** = Được thông báo.*

MỤC 5 CẤU TRÚC TÀI LIỆU 9 MỤC, THANG KPI 100 ĐIỂM & QUẢN LÝ SINH KHỐI

5.1. Chuẩn khung SOP 9 mục & Quy tắc tài liệu hiện trường

- **Khung 9 mục cố định:** Mục 1 (Kiểm soát tài liệu) → Mục 2 (Mục đích & tiêu chuẩn) → Mục 3 (Phân loại quy mô & hành vi bị cấm) → Mục 4 (RACI) → Mục 5 (Tiên quyết, PPE & định mức) → Mục 6 (Quy trình từng bước & điểm dừng) → Mục 7 (Nghiệm thu & ngoại lệ) → Mục 8 (Đào tạo, chứng chỉ & biểu mẫu) → Mục 9 (Lịch sử & quy chuẩn).
- **Quy chuẩn định dạng hiện trường:** 08 biểu mẫu (`BM-LSC-01..08`) và 04 thẻ trực quan SVG (`JC-LSC-01..04`) bắt buộc gói gọn đúng 01 trang A4 để ép plastic treo kho hoặc kẹp bìa trình ký ngoài trời; lưu trữ phân tầng: nhật ký tuần `BM-LSC-03` (≥ 12 tháng), hồ sơ BVTV/tưới `BM-LSC-06/07` (24 tháng), T=0 `BM-LSC-01` (Hợp đồng + 12 tháng), nghiệm thu thanh toán KPI `BM-LSC-08` (60 tháng).
- **Tính toán tự động:** Mọi điểm kiểm tra cây rỗng `t/R`, vùng bảo vệ rễ `R_BVR`, độ đồng đều tưới `DU_lq` và tổng điểm KPI được tổng hợp trên file SAH_SOP_LSC_TreeRisk_KPI_Irrigation_Calculator.xlsx.

5.2. Phân loại 4 Nhóm sinh khối cành lá đúng NĐ 45/2022/NĐ-CP

- **Nhóm A, Lá rụng & cỏ cắt tươi sạch:** Gom bao tải hoặc thùng gọn, chuyển khu ủ phân hữu cơ (compost) hoặc đơn vị thu gom tái chế sinh khối của KCN/đô thị.
- **Nhóm B, Cành tỉa nhỏ (đường kính ≤ 5 cm) không sâu bệnh:** Đưa qua máy băm dăm tạo vật liệu phủ gốc hình vành khăn dày 5–8 cm (chừa cổ thân 7–10 cm) giúp giữ ẩm và giảm cỏ dại.
- **Nhóm C, Thân gỗ, gốc rễ & cành lớn (> 5 cm):** Cắt khúc gọn 0,8–1,2 m, xếp gọn vùng tập kết có rào dây (không cản lối xe/thoát hiểm) và bốc xe tải/xe cẩu chở về bãi xử lý tập trung trong ≤ 24 giờ.
- **Nhóm D, Cành lá nhiễm nấm bệnh nặng, sâu đục thân hoặc có gai độc:** Đóng bao riêng dán nhãn cảnh báo, vận chuyển tiêu hủy theo quy định, **TUYỆT ĐỐI KHÔNG** trộn băm phủ gốc hay đốt tại công trình.

5.3. Ma trận chấm điểm nghiệm thu KPI 100 điểm (10 tiêu chí đồng bộ BM-LSC-08 & Excel) & 5 cổng an toàn AT-01..AT-05

Bảng chấm `BM-LSC-08` và Sheet 4_Cham_KPI_Canh_Quan_100d thống nhất **10 tiêu chí kỹ thuật – vận hành tổng 100 điểm** kèm **5 Cổng An toàn Nghiêm trọng (`AT-01..AT-05`)**: **≥ 90đ** Xuất sắc (thưởng KPI) · **80–89đ** Đạt chuẩn SLA (nghiệm thu thanh toán) · **70–79đ** Cảnh báo Thẻ Vàng (CAPA ≤ 24h & kèm 1–1) · **< 70đ** Không đạt / Thẻ Đỏ (tạm dừng thanh toán đến khi khắc phục đạt chuẩn). Khấu trừ miễn trừ hợp lệ đối với khuyết tật sẵn tại T=0 (`BM-LSC-01`) và hư hại rễ 12 × DBH do bên thứ ba gây ra.

10 Tiêu chí Chấm điểm KPI (BM-LSC-08)	Chuẩn	Chỉ tiêu Kiểm tra Định lượng Thực địa	Ngưỡng Kỳ vọng & Xử lý
1. PPE, Vùng 15 m, Rào tán ≥ 6 m & Người gác	**10 điểm**	Đủ PPE chống cắt/BVTV, đặt chóp tiêu, lưới chắn 1,8 × 2,0 m tại vùng < 15 m, cử đủ Người gác mặt đất, 0 tai nạn & 0 vi phạm HSE.	Đạt tối thiểu ≥ 9/10đ; thiếu rào chắn gây vỡ kính/thương tích = Lỗi `AT-03`.
2. Thảm cỏ 2,5–4,0 / 4,0–6,0 cm & Cắt ≤ 1/3 lá	**10 điểm**	Cắt không quá 1/3 chiều cao phiến lá; giữ cao lưu 2,5–4,0 cm (Nhung/Bermuda/Paspalum) hoặc 4,0–6,0 cm (Lá gừng), thảm xanh đều không cháy đầu ngọn, 0 xước cổ thân cây.	Đạt tối thiểu ≥ 8/10đ; cắt trọc lộ đất hoặc xước vỏ cổ rễ bị trừ ngay điểm tiêu chí.
3. Tỉa mép cỏ, Vát hàng rào 5–10 cm & Bồn hoa	**10 điểm**	Đường viền bó vỉa sắc nét; hàng rào cắt vát chữ A đáy rộng hơn đỉnh 5–10 cm (5–10°) không trơ gốc; bồn hoa phủ kín, sạch cỏ dại & cành héo tàn.	Đạt tối thiểu ≥ 8/10đ; cắt bỏ sót bồn hoa quá 2 lượt liên tiếp lập CAPA trong ngày.
4. Cắt tỉa 3 nhát cổ cành, ≤ 5/10 cm & Tịnh không	**15 điểm**	Thực hiện đủ 3 nhát ngoài cổ cành (≥ 3 cm), vết cắt sống ≤ 5/10 cm, tỉa ≤ 20–25% lá (hạ tán bão ≤ 30%), bảo đảm tịnh không đi bộ ≥ 2,5 m / xe ≥ 4,5 m, không xé vỏ.	Đạt tối thiểu ≥ 12/15đ; cắt cụt ngọn trơ trụi hoặc chặt không phép = Lỗi `AT-05`.
5. Phủ gốc vành khăn 7–10 cm, Cọc & Đai mềm	**10 điểm**	Lớp phủ hữu cơ 5–8 cm hình vành khăn chừa cổ thân 7–10 cm (cấm đắp ụ sát vỏ); đai mềm bản ≥ 3–5 cm tại 1/2–2/3 thân, tháo đúng hạn 12–24 tháng, cáp tán giữ chắc.	Đạt tối thiểu ≥ 8/10đ; phát hiện dây thép thít cổ thân/ụ mùn gây thối vỏ phải tháo sửa ngay.
6. Tưới 05:00–08:30, DU_lq ≥ 70% & Thoát nước	**10 điểm**	Vận hành tưới 05:00–08:30 thấm 10–15 cm, cảm biến mưa hoạt động, đo cốc hứng `DU_lq ≥ 70%`, béc không bắn tường/đường; song chắn/rãnh U/ống thoát bồn cây thông sạch, 0 lăng quăng.	Đạt tối thiểu ≥ 8/10đ; tẩy rêu bằng axit hoặc xuống hố ga thiếu đo khí = Lỗi `AT-05`.

10 Tiêu chí Chấm điểm KPI (BM-LSC-08)	Chuẩn	Chỉ tiêu Kiểm tra Định lượng Thực địa	Ngưỡng Kỳ vọng & Xử lý
7. Sục khí 6–8 cm, Đất pH 5,5–6,8 & Đạm ≤ 4–5 g N/m²	**10 điểm**	Sục khí 40–60 lỗ/m² khi đệm rễ > 1,2–1,5 cm; đất pH 5,5–6,8, EC < 1,5–2,0 dS/m, thấm ≥ 2,5 cm/h; bón đúng liều ≤ 4–5 g N/m²/lần, vành đai mặt nước ≥ 3,0 m, quét sạch hạt trên lối lát.	Đạt tối thiểu ≥ 8/10đ; rải phân hóa học thẳng xuống hồ cá Koi/mương = dừng việc & bồi hoàn.
8. IPM 4 tầng, SAH-CRD-19, Cồn 70% & Cách ly 4–24h	**10 điểm**	Áp dụng IPM 4 tầng (vượt 10–15% mới dùng thuốc TT 21/2015), KTV có `SAH-CRD-19`, khử trùng dao/cưa Cồn 70% ≥ 30s, pha cách nước ≥ 15 m, súc chai 3 lần, biển cách ly 4–24h, khóa AUTO tưới 24–48h.	Đạt tối thiểu ≥ 8/10đ; dùng thuốc cấm hoặc phun khi gió > 4,0 m/s / mưa 2h = Lỗi `AT-02/AT-04`.
9. Can Đỏ 2T / Xanh 4T, RCD ≤ 30 mA & Sinh khối NĐ 45	**10 điểm**	Phân tách Can ĐỎ 2T (≤ 14 ngày) & Can XANH 4T RON 95 trên khay tràn; thử RCD ≤ 30 mA nhạy; máy sạch cất kho 5S; thu gom phân loại 100% 4 nhóm sinh khối (Nhóm A–D), sạch cống rãnh.	Đạt tối thiểu ≥ 8/10đ; đốt lá lộ thiên hoặc đẩy rác vào cống = Lỗi vi phạm NĐ 45/2022.
10. Hồ sơ BM-LSC-01..08, 5 ảnh G1–G5 & Điểm cộng	**5 điểm**	Ghi trung thực đủ `BM-LSC-01..08` (không ký khống); gửi đủ 5 góc ảnh G1–G5 trong ≤ 30 phút tuân thủ NĐ 13/2023; điểm cộng +1..+3đ cho phát hiện sớm rủi ro cây gãy đổ / thư khen (tổng ≤ 100đ).	Đạt chuẩn SLA hợp đồng khi tổng điểm **≥ 80/100đ** (**≥ 90đ**: Xuất sắc) & ĐẠT 5/5 cổng AT.

5 CỔNG AN TOÀN NGHIÊM TRỌNG AT-01..AT-05 (TRƯỢT 1 CỔNG = LOẠI / DỪNG THANH TOÁN ĐẾN KHI KHẮC PHỤC & MỞ CAPA 24H): AT-01 Vi phạm hành lang lưới điện NĐ 62/2025 (0,7 / 1,5 / 2,0 / 3,0 / 4,5 m; cành chạm dây phải cách ly ≥ 10 m); **AT-02** Thi công trái ngưỡng thời tiết (gió ≥ 8,0 m/s leo cây/xe nâng; phun BVTV khi gió > 4,0 m/s, nắng > 32 °C, mưa 2h; sét 30–30; bỏ nhịp 45p–15p khi ≥ 35 °C); **AT-03** Thiếu vùng cấm 15 m/lưới chắn 1,8 × 2,0 m, thiếu rào ≥ 6 m + Người gác, dốc > 15° sai máy hoặc thiếu RCD ≤ 30 mA; **AT-04** Nhầm Can 2T/4T, xăng quá 14 ngày, phun thuốc cấm TT 21/2015 hoặc quên khóa tưới 24–48h/cách nước < 3 m; **AT-05** Thiếu Thẻ Nhóm 3/PTW khi cao > 2 m hay xuống hố ga thiếu đo O_2/LEL, tự ý cắt cụt ngọn/chặt cây không phép NĐ 64/2010, hủy rễ trong 12 × DBH, đốt rác NĐ 45/2022, ký khống hoặc lộ mặt/dữ liệu NĐ 13/2023.

MỤC 6 QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN HÓA, ĐỊNH BIÊN, NGHIỆM THU & XỬ LÝ SINH KHỐI

BƯỚC 1 Chuẩn hóa phát hành & thu hồi tài liệu SOP tại Công trình — Trách nhiệm: Phòng QA/HSE & Giám sát

- Mọi SOP bổ sung theo đặc thù công trình (như quy chuẩn cây quý hiếm của resort) phải soạn trên mẫu SAH_SOP_LSC_Master_Template.docx, giữ nguyên cấu trúc 9 mục và bộ thông số khóa chuẩn.
- Kiểm tra đối chiếu đầy đủ các ngưỡng kỹ thuật khóa cứng (lưới điện NĐ 62/2025, gió 8,0 m/s, vùng 15 m, nhiên liệu 2T/4T, cồn 70%) không sai lệch giữa các tài liệu trước khi đóng dấu phát hành v2.0 (hoặc v2.1 nếu cập nhật).
- Khi cập nhật phiên bản mới, Giám sát tuyến phải thu hồi 100% bản giấy cũ tại tủ kho/xe đẩy trước khi dán thẻ trực quan hoặc phát biểu mẫu mới.

Điểm kiểm tra bắt buộc: Nghiêm cấm tự ý sửa viết tay lên biểu mẫu định mức pha xăng 2T, nồng độ thuốc BVTV hoặc khoảng cách an toàn điện; mọi điều chỉnh theo HDSD máy mới phải được Trưởng phòng QA/HSE duyệt văn bản.

BƯỚC 2 Lập Định biên ca, phân tách khuôn viên nhỏ và quần thể lớn & Điều phối cơ giới — Trách nhiệm: Giám sát Tuyến / Tổ trưởng

- Căn cứ dữ liệu `BM-LSC-01` (số m² cỏ, số cây, hiện trạng tưới), lập lịch tuần trên BM-LSC-03 sao cho tần suất cắt cỏ giữ đúng quy tắc ≤ 1/3 phiến lá, tưới vào 05:00–08:30 và tránh cắt cỏ ồn ào sát phòng họp/khách sạn giờ nghỉ trưa.
- Xác nhận trước bằng chứng chỉ nhân sự khi phân việc: ai cầm thuốc BVTV/phân bón phải có `SAH-CRD-19`, ai leo cây/ngồi giỏ xe nâng > 2 m hoặc xuống hố ga phải có Thẻ Nhóm 3 `SAH-CRD-13..17` còn hạn 24 tháng.
- Trường hợp nhân sự nghỉ đột xuất, Giám sát kích hoạt nhân sự dự phòng từ đội cơ động nội thành Đà Nẵng có mặt thay thế trong ≤ 60 phút.

BƯỚC 3 **Thu gom, phân loại 4 Nhóm sinh khối & xuất bãi đúng NĐ 45/2022/NĐ-CP** — **Trách nhiệm: Tổ trưởng & Đội Thi công**

- Ngay sau mỗi lượt cắt cỏ, tỉa hàng rào hoặc cắt cành, tổ đội thu gom sạch lá vụn/cỏ cắt trên mặt lát cứng, rãnh thoát nước và thảm cỏ trước khi chuyển lô khác.
- Phân loại theo 4 nhóm A/B/C/D: lá sạch chuyển điểm tập kết compost hoặc xe chở rác xanh; cành khỏe ≤ 5 cm băm dăm phủ gốc vành khăn 5–8 cm chừa cổ thân 7–10 cm; thân cành lớn xếp gọn có rào chắn chờ xe bốc trong ≤ 24 giờ.
- Quét dọn và xịt rửa sạch bụi nhựa cây, bùn đất vương vãi trên lối đi công cộng trước khi rời công trình.

Điểm kiểm tra bắt buộc: Kiểm tra 100% miệng hố ga thoát nước quanh khu vực vừa cắt cỏ trước khi thu quân, tuyệt đối không để sót lá cỏ bịt lưới chắn rác hoặc bị gạt xuống cống.

BƯỚC 4 **Nghiệm thu Định kỳ KPI 100 điểm (BM-LSC-08) & đồng thuận 12 giờ (BLDS 2015)** — **Trách nhiệm: Giám sát Tuyến & BQL**

- Tại Quần thể lớn: Tổ trưởng cùng đại diện BQL đi kiểm tra hiện trường cuối tuần/cuối tháng, chấm từng hạng mục trên `BM-LSC-08` (đối chiếu phần tồn tại gốc đã khoanh trừ trên `BM-LSC-01` để không chấm oan lỗi cũ) và nhập Excel Calculator tính điểm chuẩn xác.
- Tại Khuôn viên nhỏ: Cuối mỗi ca bảo trì, nhân sự chụp đủ 5 góc ảnh toàn cảnh – cận cảnh gốc cây/thảm cỏ/bãi tập kết rác sạch (tuân thủ NĐ 13/2023/NĐ-CP không dính mặt người hay biển số xe) gửi nhóm Zalo/Email kèm phiếu tóm tắt công việc.
- Áp dụng **Điều 393 BLDS 2015**: cơ chế im lặng 12 giờ sau khi gửi đủ 5 ảnh & phiếu điện tử đồng nghĩa nghiệm thu đạt chuẩn **chỉ áp dụng khi đã thỏa thuận tường minh trong Hợp đồng/Phụ lục SLA**; nếu hợp đồng chưa quy định điều khoản này thì giữ xác nhận phản hồi qua Zalo/Email hoặc ký 2 bên.

Điểm kiểm tra bắt buộc: Mọi điểm dưới 80/100đ (Thẻ Vàng 70–79đ hoặc Không đạt < 70đ) hay có lỗi phát sinh đều phải mở Phiếu Khắc phục Phòng ngừa (CAPA) chốt thời hạn xử lý lại (≤ 24h với vệ sinh/sinh khối, ≤ 48h với kỹ thuật cỏ/cây) có ảnh đối chứng sau khi sửa.

BƯỚC 5 **Quản trị khen thưởng, kỷ luật lao động (BLLĐ 2019) & lưu hồ sơ theo cấp** — **Trách nhiệm: Trưởng phòng QA/HSE & Ban Giám đốc**

- Nhân sự đạt KPI Xuất sắc ≥ 90/100đ liên tục và 0 lỗi an toàn được hưởng thưởng năng suất theo quy chế nội bộ; nghiêm cấm mọi hình thức phạt tiền, cắt giảm lương cơ bản trái **Điều 127 BLLĐ 2019**.
- Khi nhân viên vi phạm quy trình an toàn nhưng chưa gây hậu quả (hoặc nhóm điểm 70–79đ Thẻ Vàng / < 70đ tái diễn), lập biên bản nhắc nhở/kèm cặp 1–1 theo nội quy lao động và áp dụng **Điều 29 BLLĐ 2019** điều chuyển tạm thời sang vị trí phụ việc ít rủi ro để tái huấn luyện bắt buộc (lưu nhật ký `BM-LSC-03` tối thiểu 12 tháng, hồ sơ BVTV/tưới 24 tháng, hồ sơ T=0 hết hợp đồng + 12 tháng, biên bản nghiệm thu KPI `BM-LSC-08` lưu 60 tháng).
- Nếu sơ suất hoặc cố ý vi phạm quy trình gây hư hỏng máy móc, chết cây, vỡ kính có biên bản thiệt hại thực tế rõ ràng, thực hiện quy trình bồi thường thiệt hại đúng khung **Điều 129, 130 và Điều 102(3) BLLĐ 2019** (khấu trừ tối đa không quá 30% tiền lương thực trả hằng tháng sau khi đã trích các khoản bảo hiểm, thuế).

MỤC 7 TIÊU CHUẨN NGHIỆM THU & XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NGOẠI LỆ

Thước đo vận hành toàn hệ thống: 100% ca làm việc có bản ghi nhận tương ứng (`BM-LSC-02..07`); điểm nghiệm thu bình quân tháng đạt chuẩn SLA ≥ 80/100đ (≥ 90đ: Xuất sắc) trên `BM-LSC-08`; 0 vụ vi phạm NĐ 45/2022 hoặc khiếu nại bảo mật hình ảnh NĐ 13/2023; 100% hồ sơ điện tử và bản cứng lưu đúng thời hạn từng cấp (12–60 tháng).

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Đại diện BQL đề nghị "đốt nhanh đống lá cành khô ở góc bãi trống đỡ tốn xe chở"	Vi phạm nghiêm trọng NĐ 45/2022/NĐ-CP về xử phạt hành chính môi trường, nguy cơ cháy lan và khói bụi khu dân cư/nhà máy	Từ chối lịch sự bằng quy định pháp luật: giải trình ngay **Nghị định 45/2022/NĐ-CP** cấm đốt chất thải rắn thông thường lộ thiên; đề xuất phương án băm dăm phủ gốc cây trong khuôn viên (`LSC-16`) hoặc gom bao đặt điểm tập kết chờ xe chuyển xử lý tập trung.
Khách hàng điểm nhỏ bận công tác nhiều ngày, không kịp ký phiếu nghiệm thu ca	Chậm đối soát thanh toán hoặc phát sinh tranh cãi tình trạng cỏ/cây sau nhiều ngày	Hoàn tất ảnh chốt ca đủ 5 góc (tuân thủ NĐ 13/2023) gửi Email/Zalo trong ≤ 30 phút sau khi xong việc, trích dẫn điều khoản đồng thuận 12 giờ theo **Điều 393 BLDS 2015** đã thống nhất trong hợp đồng và tổng hợp ký gộp cuối tháng trên `BM-LSC-08`.

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Mưa bão hoặc lá rụng mùa thay lá tăng đột biến gấp 2–3 lần bình thường	Ùn ứ sinh khối làm nghẽn thoát nước và kéo tụt điểm vệ sinh mặt bằng	Kích hoạt đội cơ động & xe tải thu gom bổ sung từ tổng kho Đà Nẵng; ưu tiên giải phóng trục thoát nước, lối đi chính trước, đồng thời ghi chú tình huống thời tiết/mùa rụng lá vào cột nhận xét của `BM-LSC-03` & `BM-LSC-08`.
Tổ trưởng và BQL bất đồng khi chấm điểm KPI đối với mảng cỏ chết sẵn hoặc cây yếu từ trước	Chấm nhầm lỗi tồn tại gốc thành lỗi chăm sóc của nhà thầu mới	Mở ngay hồ sơ khoanh trừ T=0 (BM-LSC-01) và bộ ảnh mốc giờ ban đầu để đối chiếu công khai tại hiện trường; nếu đúng là tồn tại gốc đã khoanh trừ thì giữ nguyên điểm KPI và lập phương án cải tạo bổ sung.
Nhân sự làm gãy béc tưới hoặc xước vỏ cây non trong lúc cắt cỏ	Thiếu tập trung hoặc không lắp vòng/tấm chắn bảo vệ gốc cây	Báo ngay trong ngày lên nhóm điều hành và thông báo minh bạch cho BQL; xử lý bôi keo liền sẹo/bảo vệ cây theo `LSC-16` hoặc thay béc đúng chủng loại; tuyệt đối không phạt trừ lương trái Điều 127 BLLĐ 2019 mà kiểm điểm, tái đào tạo trực tiếp bằng `JC-LSC-02/03` và áp dụng quy trình bồi thường Điều 129/130/102(3) nếu đủ căn cứ.
Nhà thầu khác hoặc nhân viên tại công trình tự ý đổ nước tẩy sàn/hóa chất lạ lên bồn cây hay chất vật liệu đè rễ rồi trừ KPI	Làm cháy chết cỏ/cây và nén chặt vùng bảo vệ rễ 12 × DBH ngoài lỗi của đội chăm sóc cảnh quan	Chụp ngay ảnh hiện trường gắn mốc giờ (tuân thủ NĐ 13/2023) gửi nhóm Zalo báo BQL, đối chiếu nhật ký tuần `BM-LSC-03` & khoanh trừ `BM-LSC-01` để bảo toàn điểm KPI; đồng thời hướng dẫn cô lập vùng hóa chất lạ, tưới rửa xả đất (`LSC-08`) hoặc báo giá riêng gói thay giá thể phục hồi (`LSC-11/25`).

CAM KẾT PHÁP LUẬT LAO ĐỘNG & MINH BẠCH CHẤT LƯỢNG: SONGANHHYG vận hành hệ thống KPI 100 điểm để **thưởng động lực và phòng ngừa lỗi**, tuyệt đối không dùng lương cơ bản của công nhân cây xanh làm công cụ phạt vi phạm trái **Điều 127 BLLĐ 2019**. Với Khách hàng, mọi thiệt hại trực tiếp thực tế phát sinh do lỗi thao tác của nhân sự SONGANHHYG (ngoài phạm vi tồn tại gốc đã khoanh trừ tại `BM-LSC-01`) được bồi hoàn minh bạch theo Hợp đồng và Biên bản hiện trường.

MỤC 8 ĐÀO TẠO, CHỨNG CHỈ BẮT BUỘC & DANH MỤC BIỂU MẪU LIÊN KẾT

- **Huấn luyện Chuẩn hóa Hệ thống:** Tổ trưởng và Giám sát phải thành thạo cách chấm `BM-LSC-08`, thao tác nhập công cụ Excel `SAH_SOP_LSC_TreeRisk_KPI_Irrigation_Calculator.xlsx`, nắm vững quy định **NĐ 45/2022/NĐ-CP**, **BLLĐ 2019**, **Điều 393 BLDS 2015** và **NĐ 13/2023/NĐ-CP**.
- **Biểu mẫu & Tài liệu Chỉnh sửa Liên kết:** BM-LSC-08 · Biên bản Nghiệm thu KPI 100 Điểm · BM-LSC-03 · Nhật ký Mảng xanh Tuần · SAH_SOP_LSC_Master_Template.docx · SAH_SOP_LSC_TreeRisk_KPI_Irrigation_Calculator.xlsx.
- **Hồ sơ Đối chứng Năng lực & Hóa chất:** Hồ sơ 19 Bằng cấp Nhân sự (SAH-CRD-13..19) · Catalog Hóa chất Kiểm soát An toàn.

MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN & QUY CHUẨN KỸ THUẬT ÁP DỤNG

Phiên bản	Ngày ban hành	Người soạn / Phê duyệt	Nội dung Thay đổi & Quy chuẩn Áp dụng
v2.0	17/11/2026	Phòng Kỹ thuật Cảnh quan & QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Ban hành chuẩn hóa cấu trúc 9 mục cho toàn bộ `LSC-01..30`; thiết lập cơ chế phân tách Khuôn viên nhỏ & quần thể lớn; quy chuẩn bảng chấm **KPI 100 điểm 10 tiêu chí (≥ 80đ Đạt SLA, ≥ 90đ Xuất sắc) + 5 Cổng An toàn AT-01..AT-05** đồng bộ 1:1 với `BM-LSC-08` và file Excel Calculator; phân loại 4 nhóm sinh khối cành lá tuân thủ **NĐ 45/2022/NĐ-CP** (cấm đốt lộ thiên); tích hợp đồng thuận 12 giờ theo **Điều 393 BLDS 2015**, bảo mật ảnh **NĐ 13/2023/NĐ-CP** và quản trị nhân sự theo **BLLĐ 2019 Điều 127/129/130/102(3)/29**.

Điều hướng cụm quy trình & tài liệu đối chứng: ← LSC-01: Khảo sát & Khoanh trừ T=0 · Mục lục 30 SOP Cảnh quan · LSC-03: Kiểm tra An toàn & 7 Nhóm Mối nguy →
Biểu mẫu & Hồ sơ kỹ thuật liên thông: BM-LSC-08 · Nghiệm thu KPI 100đ · BM-LSC-03 · Nhật ký Mảng xanh Tuần · Mẫu SOP Word (.docx) · Bảng tính Excel (.xlsx) · Dịch vụ Thu gom Lá cây →