QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · CHƯƠNG I: QUẢN TRỊ TÀI LIỆU, ĐỊNH BIÊN SLA VÀ NGHIỆM THU KPI

PCS-02 · Chuẩn hóa tài liệu, định biên SLA và nghiệm thu KPI 100 điểm

PCS-02
Phiên bản 2.0

Thống nhất cấu trúc 9 mục cho toàn bộ 22 SOP (`PCS-01..22`), phân tách định biên giữa cơ sở nhỏ lẻ và tổ hợp lớn, giữ cam kết phản hồi SLA ≤ 30 phút (S1 ≤ 2 giờ, S2 ≤ 4 giờ), đồng bộ **10 tiêu chí KPI 100 điểm** kèm **5 cổng an toàn AT-01..AT-05** trên `BM-PCS-08`, vận dụng **Điều 393 BLDS 2015** và quản trị lao động đúng **Điều 127 BLLĐ 2019**.

Khung 9 mục · 22 SOP / 8 Form / 4 Thẻ | SLA ≤ 30p · S1 ≤ 2h · S2 ≤ 4h | KPI 100đ (≥ 80đ SLA · ≥ 90đ Xuất sắc) | 5 Cổng An toàn AT-01..AT-05 | BLLĐ 2019 Điều 127 · BLDS 2015 Điều 393

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**PCS-02**	**Phiên bản và hiệu lực**	v2.0 · Hiệu lực từ 17/11/2026
Đơn vị ban 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 22 SOP (`PCS-01..22`), 08 biểu mẫu A4, 04 thẻ trực quan, đội ngũ KTV/giám sát và công tác nghiệm thu hợp đồng dịch vụ
Bộ phận chủ trì	Phòng Kỹ thuật Kiểm soát Côn trùng và An toàn Môi trường (QA/HSE)	**Người phê duyệt**	Đại diện Pháp luật: Ms. Mỹ Anh
Chu kỳ rà soát	06 tháng/lần hoặc khi cập nhật danh mục chế phẩm, phát sinh biên bản khắc phục (CAPA) hay thay đổi quy định Sở Y tế	**Kênh hỗ trợ 24/7**	Hotline và Zalo: **0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com
Quy chuẩn áp dụng	**Nghị định 91/2016/NĐ-CP** và **Nghị định 129/2024/NĐ-CP** (Công bố đủ điều kiện dịch vụ tại Sở Y tế) · **BLLĐ 2019** (Điều 127 cấm phạt trừ lương; Điều 29 điều chuyển; Điều 129, 130, 102(3) bồi thường) · **BLDS 2015 Điều 393** (Xác lập đồng thuận nghiệm thu) · **Nghị định 45/2022/NĐ-CP** (CTNH `18 01 01`) · **Nghị định 44/2016/NĐ-CP** · **Nghị định 13/2023/NĐ-CP**.		

MỤC 2 GIỮ ĐÚNG NHỊP PHẢN HỒI SỰ CỐ, PHÂN CÔNG ĐÚNG CHỨNG CHỈ VÀ CHẤM KPI MINH BẠCH

Chạy hợp đồng dài hạn cho nhà máy thực phẩm, khu nghỉ dưỡng 5 sao hay tòa nhà văn phòng ở Đà Nẵng, có ba cảnh rất dễ làm mất điểm kiểm toán: để một tờ hướng dẫn cũ rích nằm trong tủ hóa chất, cử thợ chưa có chứng chỉ đúng hạng mục đi làm mối hoặc lên trần cao, và cãi nhau cuối tháng xem đèn UV bắt nhiều ruồi là lỗi của kỹ thuật viên hay do cửa kho hàng mở toang. Thêm nữa, nhiều nơi hễ có sự cố lại đòi phạt trừ thẳng vào lương thợ vừa trái **Điều 127 BLLĐ 2019** vừa làm rã đội ngũ lành nghề. **PCS-02** sắp xếp gọn 4 quy tắc điều hành chung:

- **Thống nhất một mẫu 9 mục và phiên bản tài liệu đang lưu hành:** Mọi hướng dẫn bổ sung theo yêu cầu riêng của nhà máy đều soạn trên mẫu SAH_SOP_PCS_Master_Template.docx, khớp từng ô với `BM-PCS-01..08` và sổ tính SAH_SOP_PCS_Trend_Chemical_KPI_Calculator.xlsx.
- **Giao đúng người có chứng chỉ hành nghề:** Toàn bộ KTV trực tiếp phun thuốc, đặt bả có chứng nhận NIMPE (`SAH-CRD-07/08`); xử lý mối giao cho nhân sự ĐH Lâm nghiệp (`SAH-CRD-10/11`); xông hơi kho giao `SAH-CRD-12` và làm trên cao, hố ga phải có Thẻ Nhóm 3 (`SAH-CRD-13..17`).
- **Giữ đúng thời hạn có mặt SLA khi phát sinh sự cố:** Trả lời tin nhắn/hotline trong ≤ 30 phút; tổ cơ động có mặt xử lý ca khẩn **S1** ≤ 2 giờ, ca tăng mật độ **S2** ≤ 4 giờ; luôn lên sẵn lịch tái kiểm ngày 10–14 đối với rệp giường và bọ chét.
- **Nghiệm thu KPI 100 điểm kèm 5 cổng an toàn:** Kỳ nghiệm thu chỉ tính đạt chuẩn khi qua trọn 5 cổng an toàn `AT-01..AT-05` và tổng điểm đạt ≥ 80/100 điểm (≥ 90 điểm: Xuất sắc) trên BM-PCS-08.

MỤC 3 ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG THEO QUY MÔ CÔNG TRÌNH VÀ CÁC HÀNH VI BỊ CẤM

Phân hạng quy mô	Định biên nhân sự và nhịp triển khai SLA	Hồ sơ vận hành và cơ chế nghiệm thu
Cơ sở nhỏ lẻ Văn phòng, biệt thự, cửa hàng F&B < 1.000 m^2	01 KTV có chứng nhận NIMPE (`SAH-CRD-07/08`) xử lý trọn ca ngoài giờ hành chính hoặc ngày nghỉ; các hạng mục cần leo cao > 2 m hay xử lý tổ ong bổ sung thêm 01 người hỗ trợ cảnh giới và Thẻ Nhóm 3.	Cầm tay `BM-PCS-02`, `BM-PCS-07` và thẻ treo xe `JC-PCS-01..04`; kết thúc ca chụp 5 ảnh hộp trạm, biển cách ly (tuân thủ NĐ 13/2023) gửi nhóm Zalo trong ≤ 30 phút. Áp dụng đồng thuận sau 12 giờ theo **Điều 393 BLDS 2015** khi hợp đồng đã quy định rõ điều khoản này; nếu chưa có điều khoản thì lấy phản hồi xác nhận trên Zalo/Email hoặc ký 2 bên.
Tổ hợp lớn, nhà máy, resort Diện tích ≥ 1.000 m^2 hoặc có yêu cầu an toàn thực phẩm HACCP	Tổ kỹ thuật tuyến 2–4 người gồm KTV trưởng NIMPE, chuyên viên mối ĐH Lâm nghiệp và nhân sự Nhóm 3 kiểm tra định kỳ theo chu kỳ tuần/2 tuần/tháng; trực ứng cứu SLA S1 ≤ 2 giờ và S2 ≤ 4 giờ tại Đà Nẵng.	Lưu bộ sơ đồ trạm `BM-PCS-01`, sổ pha chế `BM-PCS-02`, bảng kiểm chuột/đèn `BM-PCS-03/04` và phân tích xu hướng Excel hàng tháng; QA/HSE SONGANHHYG cùng đại diện BQL đi nghiệm thu chéo chấm `BM-PCS-08` ký tươi 2 bên.

NHỮNG VI PHẠM NGHIÊM CẤM TRONG QUẢN TRỊ VÀ NGHIỆM THU: (1) **Cấm phạt trừ lương trái Điều 127 BLLĐ 2019:** Không đặt ra hình thức phạt tiền cắt giảm vào lương cơ bản của kỹ thuật viên khi có sai sót hiện trường; mọi xử lý kỷ luật hay bồi thường thiệt hại thực tế phải thực hiện đúng khung **Điều 29, 129, 130 và 102(3) BLLĐ 2019**. (2) **Cấm nghiệm thu khi trượt cổng an toàn AT-01..AT-05:** Dù tổng điểm kỹ thuật đạt trên 80 điểm, chỉ cần vi phạm 01 cổng an toàn (dùng thuốc ngoài danh mục, đặt bả độc trong nhà, quên cô lập báo khói/che hồ cá Koi, thiếu cách ly hoặc vứt vỏ chai chưa súc 3 lần) thì toàn bộ kỳ nghiệm thu phải tạm dừng thanh toán để khắc phục ngay. (3) **Cấm ký khống hoặc sửa số liệu trạm:** Nghiêm cấm điền sẵn điểm đếm đèn UV, khối lượng mồi chuột tiêu thụ hay giờ hết cách ly trước khi kiểm tra thực địa.

LIÊN KẾT NGỮ CẢNH · ĐỊNH BIÊN DỊCH VỤ B2B, KHÁCH SẠN VÀ NHÀ XƯỞNG — Giữ cam kết phản hồi và nghiệm thu rõ ràng

Khi triển khai các gói dịch vụ diệt côn trùng định kỳ, anh em đội tuyến bám đúng định mức thời gian phản hồi và bảng chấm KPI 100 điểm của **PCS-02**, còn phần chi phí vật tư và nhân công được tính rõ ràng trên bảng giá dịch vụ diệt côn trùng tại Đà Nẵng. Toàn bộ sổ sách `BM-PCS-01..08` cũng khớp thẳng vào quy trình kiểm tra của dịch vụ vệ sinh khách sạn chuyên nghiệp và dịch vụ vệ sinh nhà xưởng tại Đà Nẵng để chủ đầu tư rà soát một đầu mối.

Dịch vụ Diệt côn trùng → | Bảng giá Diệt côn trùng → | Vệ sinh Khách sạn Đà Nẵng → | Vệ sinh Nhà xưởng Đà Nẵng →

MỤC 4 PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC VẬN HÀNH, ỨNG CỨU SỰ CỐ VÀ NGHIỆM THU

Vai trò	Việc làm trước và trong ca	Kiểm tra và bàn giao sau ca
Đại diện Pháp luật (Ms. Mỹ Anh)	Duyệt ban hành bộ SOP mới và hồ sơ công bố đủ điều kiện gửi Sở Y tế.	Xét thưởng KTV đạt KPI ≥ 90 điểm, quyết định điều chuyển (Điều 29) hoặc bồi thường đúng BLLĐ 2019.
Quản lý QA/HSE	Kiểm tra hạn chứng chỉ SAH-CRD-07..17, phát hành bản SOP mới và thu hồi bản giấy lỗi thời.	Đi chấm chéo 5 cổng AT-01..AT-05 cùng 10 tiêu chí trên BM-PCS-08, mở phiếu khắc phục khi dưới 80 điểm.
Giám sát tuyến / Tổ trưởng	Xếp lịch ca ngoài giờ hoặc ca đêm F&B, giữ quân dự phòng tại Đà Nẵng và điều phối xe khi có ca S1/S2.	Tổng hợp bảng kiểm trạm BM-PCS-03/04 vào file Excel xu hướng và ký nghiệm thu cùng BQL.
KTV hiện trường	Mang đủ biểu mẫu BM-PCS-02/07, thẻ treo xe JC-PCS-01..04 và thi công đúng quy trình đã tập huấn.	Chụp 5 ảnh hiện trường (không dính mặt người), giao phiếu cách ly và khắc phục ngay nếu bị trừ điểm.

MỤC 5 ĐỊNH MỨC SLA, 5 CỔNG AN TOÀN (AT-01..AT-05) VÀ BẢNG CHẤM ĐIỂM KPI 100 ĐIỂM

5.1. Thời hạn phản hồi SLA và phân cấp lưu trữ hồ sơ

- **Phản hồi tiếp nhận sự cố (≤ 30 phút):** Mọi tin nhắn/cuộc gọi phản ánh từ BQL qua hotline 0905 751 566 hoặc nhóm Zalo đều được kỹ thuật tiếp nhận và chốt lịch xử lý trong vòng 30 phút.
- **Xử lý khẩn cấp mức S1 (≤ 2 giờ nội thành Đà Nẵng):** Chuột sống lọt vào khu chế biến/phòng khách, rệp giường tại phòng đang bán, tổ ong vò vẽ sát lối đi hoặc rắn xâm nhập (khu vực Hội An, Quảng Nam xa trung tâm hoặc khi ngập lụt bão lũ: ≤ 4 giờ hoặc kích hoạt nhân sự chốt vùng tại chỗ).
- **Xử lý ưu tiên mức S2 (≤ 4 giờ) và tái kiểm 10–14 ngày:** Gián Đức tại bếp, đèn UV vượt ngưỡng > 30 con/tuần, kiến lửa sân vườn; bắt buộc tái kiểm ngày thứ 10–14 đối với rệp giường và bọ chét.
- **Thời hạn lưu trữ hồ sơ:** Nhật ký ca/tuần `BM-PCS-02/03/04/07` lưu 24 tháng (nhà máy thực phẩm/dược 36–60 tháng); hồ sơ T=0 `BM-PCS-01` hết hợp đồng + 12 tháng; hồ sơ mối `BM-PCS-05` hết bảo hành + 12 tháng; BM-PCS-08 và chứng từ CTNH `18 01 01` lưu 60 tháng.

5.2. Năm điều kiện an toàn nghiêm trọng (AT-01..AT-05)

- `AT-01` **Chế phẩm hợp pháp và chứng chỉ nhân sự:** Chỉ dùng 9 mã `SAH-APR-PCS-01..09` còn hạn ĐKLH; KTV có `SAH-CRD-07..12` phù hợp hạng mục (NĐ 91/2016, NĐ 129/2024).
- `AT-02` **Cấm bả độc trong nhà và phun đè bả Gel:** Vành đai 3 bên trong nhà giữ nguyên 0 bả độc; không phun Pyrethroid đè lên vùng đặt bả Gel gián/kiến (`PCS-07, 08, 11`).
- `AT-03` **Che bọc thực phẩm, bể cá Koi và cô lập báo khói:** Toàn bộ thực phẩm hở, dụng cụ ăn uống, bể cá được che kín; đầu báo khói tắt trước khi ULV/mù nhiệt (`PCS-03, 04, 20`).
- `AT-04` **Cách ly an toàn và rửa lại bề mặt tiếp xúc:** Cắm đủ biển cách ly 45–60 phút (hoặc ≥ 12–24h trường học); bàn bếp/đồ chơi được lau sạch lại trước bàn giao (`PCS-03, 21`).
- `AT-05` **Súc rửa vỏ chai 3 lần CTNH, xông hơi kho và an toàn trên cao:** Vỏ chai súc 3 lần, đục thủng thu gom CTNH 18 01 01; xông hơi kho/leo cao > 2 m/hố ga sâu đủ `SAH-CRD-12..17` còn hiệu lực 24 tháng (NĐ 45/2022, NĐ 44/2016).

5.3. Bảng chấm điểm nghiệm thu KPI 100 điểm (đồng bộ BM-PCS-08 và Sheet 4 Excel)

Thang xếp loại đồng nhất giữa phiếu giấy BM-PCS-08 và Sheet 4_Cham_KPI_Dich_Hai_100d: **90–100 điểm** Xuất sắc (thưởng KPI) · **80–89 điểm** Đạt chuẩn SLA (nghiệm thu thanh toán) · **70–79 điểm** Thẻ Vàng CAPA 24h · dưới **70 điểm** hoặc trượt từ 1 cổng AT-01..AT-05 trở lên là không đạt nghiệm thu (tạm dừng thanh toán đến khi khắc phục xong). Khấu trừ miễn trừ hợp lệ đối với lỗi kết cấu > 6 mm đã khoanh trừ trên BM-PCS-01; các hạng mục không phát sinh theo phạm vi hợp đồng (như cơ sở không có đèn UV hoặc không có bếp F&B) được quy đổi giữ nguyên tỷ trọng trần điểm, không trừ điểm khống.

STT	10 tiêu chí đánh giá nghiệm thu	Cách kiểm tra thực địa	Trần điểm	Ngưỡng kỳ vọng và xử lý
1	Vành đai 1 và 2 trạm chuột nguyên vị, có khóa và mồi sạch không mốc	Mở kiểm từng hộp `R-01..Rn` ngoài nhà	**10 điểm**	Hộp mất/vỡ phải thay ngay trong ca; tỷ lệ ăn ≥ 50% kích hoạt kiểm dày 3 ngày/lần
2	Vành đai 3 trong nhà: 0 bả độc, bẫy cơ/keo sạch không đọng xác	Kiểm bẫy hành lang/kho/bếp	**10 điểm**	Giữ nguyên 0 bả độc bên trong nhà; nếu phát hiện bả độc trong nhà thì trượt ngay cổng `AT-02`
3	Kiểm soát muỗi và lăng quăng (chỉ số BI dưới ngưỡng, không bọ gậy đọng nước)	Rà chậu cây, mương, khay điều hòa	**10 điểm**	Đạt theo **QĐ 3711/QĐ-BYT**; dọn hoặc xử lý điểm nước đọng trong ca
4	Không phát hiện gián Đức sống tại khu bếp, quầy bar, bẫy mỡ	Soi khe tủ máy nóng/lạnh và bẫy Gel	**15 điểm**	Chấm bả Gel bổ sung khi bả khô; không phun Pyrethroid đè bả Gel
5	Đèn bẫy UV đủ keo sạch, đúng cao độ 1,5–2,0 m và dưới ngưỡng < 15 con/tuần	Đọc số đếm tuần trên Sheet 3 Excel	**10 điểm**	Đếm 15–30 con: mở cảnh báo vệ sinh/thay keo; > 30 con: CAPA 24h kiểm cửa/bóng UV

STT	10 tiêu chí đánh giá nghiệm thu	Cách kiểm tra thực địa	Trần điểm	Ngưỡng kỳ vọng và xử lý
6	Kiến, ruồi, côn trùng kho và động vật xâm nhập được kiểm soát dưới ngưỡng	Soi chân tường, gioăng cửa ≤ 3 mm	**10 điểm**	Kho giữ hành lang cách tường ≥ 50 cm, pallet ≥ 15 cm; ghi nhận khe cửa hở từ T=0
7	An toàn hóa chất: pha đúng liều `JC-PCS-01`, đủ PPE `A1P2` và SDS 16 mục	Kiểm chéo cốc đong và xe hóa chất	**10 điểm**	Đủ hồ sơ SDS bản cứng tiếng Việt, khay chống tràn, bộ ứng cứu tràn và rửa mắt 500 mL
8	Không dấu vết ố tường/đá, không mùi khó chịu và bàn giao cách ly đúng giờ	Nghiệm thu bằng khăn trắng và cảm quan	**10 điểm**	Dùng dòng SC/CS không ố tại khu vực đá gỗ cao cấp; ký `BM-PCS-07` đủ giờ mở cửa
9	Đúng tiến độ SLA, luân phiên hoạt chất và hoàn tất tái kiểm 10–14 ngày	Đối chiếu lịch bảo trì và phiếu BM-PCS-07	**10 điểm**	Phản hồi ≤ 30 phút, S1 ≤ 2h, S2 ≤ 4h; tỷ trọng Nhóm 3A trong năm ≤ 55%
10	Hồ sơ xu hướng trạm `R/IL`, bản đồ cập nhật và thu gom CTNH 18 01 01	Kiểm tra sổ pha và biên bản CTNH	**5 điểm**	Súc vỏ chai đủ 3 lần, đục thủng đáy bỏ túi CTNH; đủ ảnh 5 góc tuân thủ NĐ 13/2023

MỤC 6 TRÌNH TỰ THỰC HIỆN TỪNG BƯỚC VÀ ĐIỂM KIỂM TRA BẮT BUỘC

BƯỚC 1 **Chuẩn hóa phát hành tài liệu và thu hồi bản lỗi thời** — **Trách nhiệm: Quản lý QA/HSE**

- Biên soạn mọi hướng dẫn bổ sung theo đặc thù công trình trên mẫu SAH_SOP_PCS_Master_Template.docx, giữ đủ khung 9 mục và bộ định mức chuẩn P01..P14 trên Sheet 1 Excel.
- Kiểm tra đối chiếu danh sách 9 chế phẩm `SAH-APR-PCS-01..09` và số ĐKLH trước khi phát hành; thu hồi hết bản giấy phiên bản cũ tại xe kỹ thuật và tủ kho công trình.

BƯỚC 2 **Lập định biên nhân sự theo chứng chỉ và phân tuyến định kỳ** — **Trách nhiệm: Giám sát tuyến**

- Căn cứ số lượng trạm từ BM-PCS-01 để lập lịch chăm sóc theo giờ ngoài hành chính hoặc ca đêm F&B (23:00–05:00), phân công đúng chứng chỉ của người thực hiện (SAH-CRD-07/08 phun chế phẩm, `SAH-CRD-10/11` mối, `SAH-CRD-12` xông hơi kho, `SAH-CRD-13..17` trên cao/kín).
- Chuẩn bị sẵn nhân sự dự phòng trong đội cơ động Đà Nẵng để thay thế trong ≤ 60 phút nếu KTV tuyến nghỉ đột xuất.

BƯỚC 3 **Điều phối xử lý sự cố theo SLA (≤ 30 phút, S1 ≤ 2h, S2 ≤ 4h)** — **Trách nhiệm: Giám sát và KTV**

- Khi nhận báo cáo phát sinh qua hotline 0905 751 566 hoặc nhóm Zalo BQL: phản hồi trong ≤ 30 phút, phân loại ngay cấp độ **S1** (có mặt ≤ 2 giờ) hay **S2** (có mặt ≤ 4 giờ).
- Nếu xử lý rệp giường hoặc bọ chét, lên sẵn lịch tái kiểm ngày thứ 10–14 trên `BM-PCS-06` để cắt đứt lứa trứng mới nở.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc: Không đóng yêu cầu xử lý sự cố trên nhóm điều hành khi chưa có ảnh xác nhận kết quả tại thực địa và chữ ký điện tử hoặc ký tay của BQL trên BM-PCS-07 / BM-PCS-06.**

BƯỚC 4 **Nghiệm thu KPI 100 điểm, 5 cổng an toàn và đồng thuận 12 giờ (BLDS 2015)** **Trách nhiệm: Giám sát và BQL**

- Cuối kỳ nghiệm thu tại tổ hợp lớn: cùng đại diện BQL rà 5 cổng an toàn AT-01..AT-05 trước, sau đó chấm đủ 10 tiêu chí trên BM-PCS-08 và nhập vào Sheet 4_Cham_KPI_Dich_Hai_100d của file Excel Calculator (đối chiếu phần lỗi kết cấu đã khoanh trừ tại BM-PCS-01 để không chấm oan lỗi cũ).
- Tại cơ sở nhỏ lẻ: sau mỗi ca xử lý, KTV chụp 5 ảnh hiện trường gắn ngày giờ (tuân thủ NĐ 13/2023 không dính mặt người) gửi nhóm Zalo/Email kèm ảnh BM-PCS-07; áp dụng xác lập đồng thuận sau 12 giờ theo **Điều 393 BLDS 2015** khi điều khoản này đã thỏa thuận rõ trong Hợp đồng/Phụ lục giao nhận.

Điểm kiểm tra bắt buộc: Điểm từ 70–79 (Thẻ Vàng) hoặc < 70 / trượt bất kỳ cổng AT-01..AT-05 nào bắt buộc mở Phiếu CAPA trong 24 giờ, khắc phục triệt để và nghiệm thu lại mới được giải ngân thanh toán.

BƯỚC 5 **Quản trị thưởng, xử lý kỷ luật theo BLLĐ 2019 và lưu trữ hồ sơ** **Trách nhiệm: QA/HSE và Ban Giám đốc**

- KTV đạt KPI Xuất sắc ≥ 90/100 điểm liên tục và đạt 5/5 cổng an toàn được xét thưởng năng suất theo quy chế công ty; không phạt trừ tiền vào lương cơ bản trái **Điều 127 BLLĐ 2019**.
- Vi phạm thao tác chưa gây thiệt hại được xử lý bằng kèm cặp 1–1, tái sát hạch hoặc điều chuyển tạm thời sang vị trí ít rủi ro theo **Điều 29 BLLĐ 2019**; nếu gây hư hại tài sản thực tế có biên bản rõ ràng thì thực hiện bồi thường theo đúng trình tự **Điều 129, 130 và Điều 102(3) BLLĐ 2019** (khấu trừ tối đa 30% tiền lương thực trả hằng tháng sau trích bảo hiểm, thuế). Lưu trữ toàn bộ hồ sơ đúng thời hạn 24–60 tháng.

MỤC 7 NGHIỆM THU, XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NGOẠI LỆ VÀ CĂN CỨ PHÁP LUẬT

Thước đo vận hành toàn hệ thống: Mọi ca xử lý đều phát hành đủ `BM-PCS-02/07`; giữ đúng tiến độ phản hồi ≤ 30 phút và đội cơ động có mặt đúng hạn S1/S2; điểm bình quân tháng trên BM-PCS-08 đạt ≥ 80/100 điểm và qua đủ 5 cổng an toàn AT-01..AT-05; không để xảy ra phạt trừ lương trái luật hoặc rò rỉ dữ liệu NĐ 13/2023.

Tình huống ngoại lệ thực tế	Nguyên nhân và rủi ro	Hành động chuẩn SONGANHHYG
Khách hàng yêu cầu phạt tiền KTV vì đèn UV vượt > 30 con/tuần ở cửa kho luôn mở	Đánh đồng lỗi hạ tầng vận hành của kho với lỗi thao tác của KTV, đồng thời trái quy định cấm phạt trừ lương	Mở Sheet 3_Xu_Huong_Den_Bay_ConTrung và biên bản BM-PCS-01 chứng minh cửa kho mở không quạt cắt gió là tồn tại hạ tầng; giải thích quy chế công ty không trừ lương trái **Điều 127 BLLĐ 2019**, đồng thời kích hoạt đội cơ động hỗ trợ xử lý tăng cường miễn phí theo cam kết SLA S2 và kiến nghị BQL khắc phục cửa kho.
Phát hiện 01 trạm chuột bị mất hộp hoặc vỏ chai hóa chất chưa đục thủng khi chấm điểm cuối tháng	Nguy cơ trẻ em/vật nuôi tiếp cận bả hoặc tái sử dụng vỏ chai dính dư lượng hóa chất	Đánh dấu ngay trạng thái cảnh báo trên `BM-PCS-03` / `AT-05` trên BM-PCS-08; thay mới hộp khóa xỏ ty thép cố định và thu hồi toàn bộ vỏ chai súc 3 lần đục thủng ngay trong 2 giờ; mở CAPA kèm cặp lại KTV theo Điều 29 BLLĐ 2019.
Cửa hàng F&B nhỏ lẻ bận đóng cửa muộn không trực tiếp ký phiếu BM-PCS-07 sau ca đêm	Thiếu bằng chứng bàn giao thời gian cách ly 45–60 phút trước giờ mở bán sáng hôm sau	Chụp ảnh bảng thông báo cách ly dán cửa kính, ảnh bề mặt khô sạch và phiếu BM-PCS-07 ghi rõ giờ kết thúc phun – giờ mở cửa gửi ngay lên nhóm Zalo chính thức; áp dụng đồng thuận 12 giờ theo **Điều 393 BLDS 2015** (theo phụ lục hợp đồng đã ký) hoặc yêu cầu quản lý quán nhắn xác nhận "Đã nhận" trước khi mở bán.
Cuối tháng chỉ số đèn UV đột biến tại một phân khu nhưng KTV quên không ghi chú nguyên nhân trên Excel	Bị trừ điểm Tiêu chí 9 và 10 khi đánh giá hồ sơ định kỳ	Đối chiếu ngay dữ liệu ca trong `BM-PCS-04` và lịch nhập hàng/sửa cửa của nhà máy; bổ sung cột phân tích nguyên nhân và hành động CAPA lên Sheet 3 và Sheet 4 Excel trước buổi họp nghiệm thu 24 giờ.

NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ DỊCH VỤ, LAO ĐỘNG VÀ NGHIỆM THU: Toàn bộ công tác cung cấp dịch vụ diệt côn trùng và diệt khuẩn tuân thủ **Nghị định 91/2016/NĐ-CP** và **Nghị định 129/2024/NĐ-CP**. Bảng KPI 100 điểm và 5 cổng an toàn dùng để kèm cặp và sửa lỗi thực địa chứ không phạt trừ vào lương cơ bản trái **Điều 127 BLLĐ 2019**; khi có sai phạm sẽ điều chuyển theo **Điều 29** hoặc bồi thường đúng trình tự **Điều 129, 130, 102(3) BLLĐ 2019**. Cơ chế đồng thuận điện tử sau 12 giờ tuân thủ **Điều 393 BLDS 2015** khi được các bên xác lập rõ trong Hợp đồng dịch vụ.

MỤC 8 ĐÀO TẠO, CHỨNG CHỈ NHÂN SỰ VÀ BIỂU MẪU LIÊN KẾT

- **Yêu cầu đào tạo quản trị hệ thống:** Giám sát tuyến và KTV trưởng phải nắm vững cách chấm 5 cổng AT-01..AT-05, 10 tiêu chí trên BM-PCS-08, nhập dữ liệu vào SAH_SOP_PCS_Trend_Chemical_KPI_Calculator.xlsx và nhân bản quy trình trên SAH_SOP_PCS_Master_Template.docx.
- **Đối chứng hồ sơ năng lực và pháp lý nhân sự:** Hồ sơ 19 Bằng cấp Nhân sự (SAH-CRD-06..17) · Cơ chế cam kết bảo vệ rủi ro khách hàng (10) · Hệ thống quản trị hóa chất (08).
- **Biểu mẫu liên thông nghiệm thu:** BM-PCS-01 · BM-PCS-07 · BM-PCS-08 (Bản PDF).

MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN VÀ XÁC NHẬN BAN HÀNH

Phiên bản	Ngày	Người soạn và phê duyệt	Nội dung thay đổi và quy chuẩn áp dụng
v2.0	17/11/2026	Phòng Kỹ thuật Kiểm soát Côn trùng và QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Ban hành chuẩn hóa cấu trúc 9 mục cho toàn bộ 22 SOP (PCS-01..22); đồng bộ khung định biên cơ sở nhỏ lẻ và tổ hợp lớn, SLA phản hồi ≤ 30 phút (S1 ≤ 2 giờ, S2 ≤ 4 giờ), bảng 10 tiêu chí KPI 100 điểm và 5 cổng an toàn AT-01..AT-05 khớp 1:1 với BM-PCS-08 và Sheet 4 Excel; tích hợp **Điều 127 BLLĐ 2019**, **Điều 393 BLDS 2015**, **NĐ 91/2016** và **NĐ 129/2024**.

Điều hướng cụm quy trình và tài liệu đối chứng: ← PCS-01: Khảo sát hiện trạng T=0 · Mục lục 22 SOP · PCS-03: An toàn hóa chất và PPE →
Biểu mẫu và hồ sơ kỹ thuật liên thông: BM-PCS-08 · Phiếu KPI 100 điểm · Mẫu SOP Word (.docx) · Bảng tính Excel (.xlsx) · Hồ sơ Rủi ro SLA (10) · Bảng giá Dịch vụ Diệt côn trùng →