CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ VỆ SINH CÔNG NGHIỆP ĐÀ NẴNG SONGANHHYG

PHIẾU YÊU CẦU KHẮC PHỤC (CAR), THEO DÕI SLA & TÁI NGHIỆM THU

Quy chuẩn SAH-ACC-09 · Đồng bộ **SOP-TVP-12**, **SOP-TVP-06** & **BM-TVP-05** · Ảnh NĐ 13/2023/NĐ-CP & Điều 127 BLLĐ 2019

Mã biểu mẫu: BM-TVP-09
Phiên bản: v3.0 (19/11/2026)
Phụ trách: QA/HSE & Tổ trưởng
Lưu hồ sơ: 12 tháng (Hồ sơ CAPA)

Công trình / Khách hàng	.....	**Số phiếu CAR & Ngày mở**	CAR-...../202... | Ngày ...../...../202...
Hạng Điểm & Nhân sự	☐ Nhỏ ☐ Lớn | Tổ/NV:	**Nguồn phát hiện lỗi**	☐ Tuần tra T2/T3 ☐ QR/Zalo KH ☐ ATP >300

1. BẢNG MA TRẬN SLA CHUẨN ĐẦU PHIẾU

(Tính từ thời điểm nhận tin QR / Zalo / QA lập biên bản · Không miễn trừ lỗi tái diễn)

Khẩn cấp ≤ 15p	Cao ≤ 60p	Trung bình ≤ 4h	Định kỳ ≤ 24h & Bù quân ≤ 45p
Tràn nước, chất nôn/máu (NaOCl), kính vỡ, mất chìa khóa/thẻ từ.	WC hết vật tư, mùi khai nặng, sảnh trơn trượt, điểm chạm **ATP > 300 RLU**.	Bụi gờ tủ khăn giấy, vệt kính/Inox đèn nghiêng 15–30°, rác sót cục bộ.	Đóng hồ sơ **CAPA ≤ 24h**, kèm lại tay nghề 1–1; tiếp ứng **bù quân cơ động ≤ 45p** (nội thành ≤ 10 km).

2. THEO DÕI GHI NHẬN LỖI (CAR), NGUYÊN NHÂN GỐC RỄ & NGĂN NGỪA TÁI DIỄN (CAPA)

(Mở khi Mức 4–5 hoặc lặp ≥ 2 lần/tuần)

Mã lỗi & Cấp SLA	Khu vực (Z01–Z07) & Hiện tượng Sai lệch	Giờ phát hiện & Hạn SLA	Nguyên nhân gốc rễ (Nhân lực/Dụng cụ/HC)	Hành động Khắc phục ngay (≤ 2h tại chỗ)	Ngăn ngừa tái diễn CAPA & Đóng vòng
#1: ..... ☐ KC ≤15p ☐ Cao ≤60p ☐ TB ≤4h	Vùng: ..... Lỗi: ..... ATP: ..... RLU	Mở: ....:.... Hạn: ....:.... Xong: ....:....			☐ Ảnh Trước–Sau (NĐ 13) ☐ Đo lại ATP ≤ 100 RLU: ..... ☐ Kèm 1–1 / Sửa quy trình
#2: ..... ☐ KC ≤15p ☐ Cao ≤60p ☐ TB ≤4h	Vùng: ..... Lỗi: ..... ATP: ..... RLU	Mở: ....:.... Hạn: ....:.... Xong: ....:....			☐ Ảnh Trước–Sau (NĐ 13) ☐ Đo lại ATP ≤ 100 RLU: ..... ☐ Kèm 1–1 / Sửa quy trình
#3: ..... ☐ KC ≤15p ☐ Cao ≤60p ☐ TB ≤4h	Vùng: ..... Lỗi: ..... ATP: ..... RLU	Mở: ....:.... Hạn: ....:.... Xong: ....:....			☐ Ảnh Trước–Sau (NĐ 13) ☐ Đo lại ATP ≤ 100 RLU: ..... ☐ Kèm 1–1 / Sửa quy trình
#4: ..... ☐ ĐK ≤24h ☐ Bù ≤45p	Vùng: ..... Lỗi: ..... ATP: ..... RLU	Mở: ....:.... Hạn: ....:.... Xong: ....:....			☐ Ảnh Trước–Sau (NĐ 13) ☐ Đo lại ATP ≤ 100 RLU: ..... ☐ Đóng CAPA (...../.....)

ĐIỀU KIỆN ĐÓNG VÒNG CAR & BẰNG CHỨNG BẮT BUỘC (NĐ 13/2023/NĐ-CP & ATP): Mỗi lỗi CAR chỉ được chuyển trạng thái Đóng khi có đủ: (1) **Ảnh Trước–Sau** chụp góc hẹp đúng **NĐ 13/2023** (không dính mặt người, màn hình hay hồ sơ mật); (2) Tại vùng rủi ro cao (WC, Pantry, tay nắm, nút thang máy) hoặc lỗi > 300 RLU, bắt buộc đo tái kiểm đạt **ATP ≤ 100 RLU** (ô 10 × 10 cm = 100 cm^2, que bảo quản 2–8 °C).

TUÂN THỦ PHÁP LUẬT LAO ĐỘNG (ĐIỀU 127 & ĐIỀU 29 BLLĐ 2019): Nghiêm cấm tuyệt đối hành vi **phạt trừ tiền mặt hoặc khấu trừ vào lương cơ bản của người lao động** khi phát sinh lỗi CAR/SLA. Mọi sai sót được xử lý bằng hành động khắc phục tức thì, kèm cặp tay nghề 1–1 tại chỗ, xét điểm thưởng KPI tháng trên **BM-TVP-05** và chỉ tạm thời điều chuyển (khi Thẻ Đỏ) theo đúng quy trình, thời hạn, báo trước tại **Điều 29 BLLĐ 2019**.

TỔ TRƯỞNG / NV KHẮC PHỤC	QA/HSE TÁI NGHIỆM THU (CHỐT ĐÓNG VÒNG)	ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG / BQL
Đã hoàn tất khắc phục tại chỗ, gửi ảnh Trước–Sau và thực thi CAPA. Giờ xong: .....:..... | Ký & Họ tên:	Kết quả tái nghiệm thu: ☐ **ĐẠT (Đóng CAR)** ☐ **TIẾP TỤC SỬA** (Hạn mới: ....:....) ATP sau sửa: ..... RLU | Ký & Họ tên:	Xác nhận đã xử lý triệt để phản ánh và đạt SLA. Ngày ...../...../202... | Ký & Họ tên: