CẨM NANG CHỈ HUY & GIÁM SÁT HIỆN TRƯỜNG · SITE LEADER GUIDEBOOK

GB-TVP-01 · CẨM NANG TỔ TRƯỞNG BẬC 3 VÀ GIÁM SÁT TUYẾN VẬN HÀNH ĐIỂM

GB-TVP-01
Phiên bản 3.1

Bộ hướng dẫn thực chiến dành cho Tổ trưởng chốt điểm và Giám sát tuyến đa điểm của SONGANHHYG: phân định rõ **Mô hình Điểm nhỏ (1–2 NV)** và **Điểm lớn (≥ 3–5 NV)**, điều phối định biên **Z01–Z07 (+20% PF&D)**, ứng phó **bù quân ≤ 45 phút**, đi kiểm 3 tầng bằng **khăn giấy trắng – đèn nghiêng 15–30° – máy đo ATP ≤ 100 RLU**, đóng phiếu CAR giữ KPI và mở rộng biên doanh thu từ các gói chuyển giao kỹ thuật định kỳ.

Điểm nhỏ 1–2 NV · Điểm lớn ≥ 3–5 NV | **Bù quân ≤ 45 phút · Kèm cặp 3 ca** | **Khăn trắng · Đèn 15–30° · ATP ≤ 100 RLU** | **Chấm KPI 100đ · Chuyển giao Kỹ thuật**

QUẢN TRỊ TUYẾN VẬN HÀNH · GIỮ VỮNG SLA KHÁCH HÀNG B2B

Giám sát 3 tầng · Đóng lỗi đúng hạn

Tổ trưởng và Giám sát tuyến dựa vào cẩm nang này để điều hành chất lượng tại mọi điểm thuộc mảng dịch vụ tạp vụ văn phòng tại Đà Nẵng và cung cấp nhân viên vệ sinh; khi đánh giá sàn gỗ/đá, thảm hoặc ghế xuống cấp, phối hợp chốt phương án chuyển giao sang vệ sinh văn phòng chuyên nghiệp, giặt thảm văn phòng và giặt ghế văn phòng.

MỤC 1 THÔNG TIN KIỂM SOÁT CẨM NANG CHỈ HUY ĐIỂM

Mã tài liệu	**GB-TVP-01** (Site Supervisor & Route Leader Guidebook)	**Phiên bản & Hiệu lực**	**v3.1** · 19/11/2026
Đơn vị phát hành	Công ty Cổ phần Dịch vụ Vệ sinh Công nghiệp Đà Nẵng SONGANHHYG (K57/10 Giang Văn Minh, Hải Châu, Đà Nẵng)	**Chủ thể sử dụng**	Tổ trưởng Bậc 3 chốt điểm cố định, Giám sát tuyến cụm văn phòng (3–8 điểm/tuyến) và Điều phối QA/QC
Người phê duyệt	Đại diện Pháp luật: **Ms. Mỹ Anh**	**Hotline điều phối**	**0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com
Quy chuẩn & Công cụ	`SAH-STD-00`, `SAH-CTL-01`, `HSE-TVP-01`, `BPTC-TVP-01`, `SOW-TVP-01`, `SOP-TVP-05`, `SOP-TVP-06`, `SOP-TVP-11`, `SOP-TVP-12`, `BM-TVP-05`, `BM-TVP-09`, `BM-TVP-11` và Sheet 5/6/8 bộ Excel **SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx**.		

MỤC 2 VAI TRÒ NGƯỜI GIỮ TUYẾN: KHÔNG ĐI LÀM THAY, MÀ GIỮ NHỊP VÀ GIỮ BIÊN

Người mới lên làm Giám sát tuyến hay mắc hai cái bẫy quen thuộc: hoặc xuống điểm thấy bẩn là xắn tay lau thay nhân viên (vừa hết giờ đi kiểm các điểm khác, vừa tạo thói quen ỷ lại), hoặc chỉ cầm bảng đi đánh dấu lỗi mà không hướng dẫn lại cách kéo gạt, bấm vòi 15 mL hay tính giờ định biên. Tổ trưởng và Giám sát giỏi nắm chắc 4 nguyên tắc cầm trịch điểm:

- **Điều chỉnh tải việc bằng con số Z01–Z07 thay vì thúc ép bằng miệng:** Khi nhân viên hụt ca hay trễ giờ hoàn thành WC, bóc lại m^2 từng vùng trong Sheet 5 Excel (tính hệ số thư giãn **PF&D 20%** đúng 1 lần) để phân bổ lại lộ trình `BM-TVP-04` hợp lý.
- **Giữ chuẩn sạch bằng kiểm tra mù và bằng chứng ánh sáng, RLU:** Đi kiểm bất chợt góc khuất bằng khăn giấy trắng, đèn nghiêng 15–30° và lấy mẫu ATP **10 × 10 cm = 100 cm^2** giữ dưới ngưỡng **≤ 100 RLU** để bảo vệ kết quả trước mặt BQL.
- **Nhạy bén ranh giới loại trừ để bảo vệ anh chị em và mở dịch vụ định kỳ:** Không nhận việc leo cao > 2 m, đánh bóng đá bằng máy nặng hay tẩy ố thảm sâu bằng tay tạp vụ thường trực; lập đề xuất chuyển giao đúng kênh để đội kỹ thuật SONGANHHYG vào làm có thu.
- **Xử lý người ốm nghỉ và lỗi ca đúng tình, đúng luật:** Kích hoạt quân dự phòng trong **≤ 45 phút**, đào tạo kèm cặp người mới tối thiểu 3 ca và dùng **BLLĐ 2019** (Điều 127, Điều 29) làm thước đo nhắc nhở công bằng, minh bạch.

MỤC 3 PHÂN BIỆT MÔ HÌNH QUẢN LÝ ĐIỂM NHỎ (1–2 NV) VÀ ĐIỂM LỚN (≥ 3–5 NV)

Tiêu chí điều hành	Điểm nhỏ (1–2 Nhân viên · Văn phòng đại diện, Chi nhánh)	Điểm lớn (≥ 3–5 Nhân viên · Tòa nhà, Ngân hàng hội sở, Nhà máy)
1. Người chịu trách nhiệm chính tại chỗ	**Nhân viên chốt điểm + Giám sát tuyến** ghé điểm định kỳ 2 lần/tuần (cộng gọi Video đột xuất ngày mưa/giao ca).	**Tổ trưởng Bậc 3 thường trực tại chỗ** điều phối các chốt sảnh, tầng văn phòng, WC, pantry + Giám sát tuyến kiểm chéo 1 lần/tuần.

Tiêu chí điều hành	Điểm nhỏ (1–2 Nhân viên · Văn phòng đại diện, Chi nhánh)	Điểm lớn (≥ 3–5 Nhân viên · Tòa nhà, Ngân hàng hội sở, Nhà máy)
2. Kênh điểm danh & Nhận ca sáng	Chấm công định vị góc hẹp đúng chuẩn **NĐ 13/2023/NĐ-CP** qua nhóm điều hành trước 06:55, gửi ảnh xe đẩy 5S đã soạn đủ 4 màu.	Họp giao ban đứng 5 phút lúc 06:50 tại kho chính: đọc lưu ý ngày (hội nghị VIP, phòng nào có lịch cắt điện), ký phổ biến JSA trên `BM-TVP-11` nếu có việc đặc biệt.
3. Cách xử trí khi một chốt bị hụt quân	Kích hoạt quân dự phòng khu vực đó có mặt trong **≤ 45 phút**; trong lúc chờ, Giám sát tuyến báo trước Lễ tân Khách hàng dọn ưu tiên Sảnh & WC trước.	Tổ trưởng tạm gộp lộ trình **Pantry + Hành lang** cho người ở chốt liền kề gánh 60 phút đầu sáng, đồng thời gọi quân dự phòng lên thay nguyên ca.
4. Kiểm tra kho & Vật tư tiêu hao	Kiểm kho 1 lần/tuần vào chiều thứ Sáu, đặt hàng bổ sung trước khi tồn kho tụt dưới ngưỡng an toàn 7 ngày làm việc.	Kiểm kê xuất nhập hàng ngày vào 16:30, khóa lượng bấm vòi **15 mL** chuẩn theo đầu bình tránh thất thoát đậm đặc cuối tháng.

MỤC 4 BẢNG ĐIỀU ĐỘ ĐỊNH BIÊN Z01–Z07, TẦN SUẤT TUYẾN VÀ KHUNG GIỜ GIÁM SÁT

4.1. Khung định biên nhanh để kiểm tra khi khách hàng phàn nàn "làm không kịp giờ"

Mã vùng	Loại hình không gian văn phòng	Năng suất gốc	Dấu hiệu bất thường Giám sát cần soi
Z01	Khu bàn làm việc, cụm nhân viên (nguyên trạng)	**300 m²/giờ**	Bỏ sót gầm bàn hoặc xịt quá ướt lên thảm/ổ cắm dưới sàn.
Z02	Phòng họp, phòng Giám đốc, khu VIP (3 pha)	**190 m²/giờ**	Không đặt kịp nước, khăn ướt sau cuộc họp kín nối tiếp nhau.
Z03	Sảnh lễ tân, kính mặt tiền tầng 1, hành lang chính	**280 m²/giờ**	Ngày mưa bão không đặt thảm tăng cường dẫn tới phải lau đi lau lại mất gấp đôi thời gian.
Z04	Hành lang nội bộ các tầng, lối giao thông chung	**360 m²/giờ**	Vận chuyển xe đẩy ngược chiều giờ cao điểm thang máy 08:00–08:30.
Z05	Nhà vệ sinh (bồn cầu, tiểu nam, lavabo, gương, sàn)	**5,5 buồng/giờ**	Quên lịch tuần tra 60–90 phút giữa buổi sáng hoặc châm chậm khi giấy còn dưới 20%.
Z06	Pantry ăn trưa, khu trà cà phê, rửa ly	**85 m²/giờ**	Để bồn rửa dồn ứ từ 12:45 làm lây mùi dầu mỡ sang buổi chiều; quên lau bọt gioăng tủ lạnh.
Z07	Cầu thang bộ, thang thoát hiểm, bậc tam cấp	**95 m²/giờ**	Để khô lâu ngày tạo mảng mạng nhện trần và tay vịn nhiều vân tay.

Lưu ý toán học khi rà lộ trình: Tổng giờ ca chuẩn = **(Σ Diện tích hoặc Buồng ÷ Năng suất vùng) × 1,20 (PF&D 20%)**. Tuyệt đối **chỉ nhân hệ số PF&D 20% một lần duy nhất** ở tổng thời gian, không cộng gộp trùng lên từng đầu việc.

MỤC 5 KỸ THUẬT ĐI SOI LỖI 4 ĐIỂM MÙ VÀ CHẤM ĐIỂM QA/QC 100 ĐIỂM

Phương pháp kiểm tra	Cách Tổ trưởng / Giám sát thao tác thực tế	Ngưỡng đạt & Hành động mở CAR
1. Soi góc khuất bằng khăn giấy trắng	Quệt khăn giấy trắng khô dưới gờ trên khung tranh, lưng màn hình, chân chữ U bàn làm việc, mép vành bồn cầu (under-rim) và tay nắm cửa sau.	Khăn trắng không bám vết bụi đen hoặc vệt ẩm nhờn. Bẩn nhẹ: nhắc chỉnh tại chỗ trong 15 phút; lặp lại lần 2: mở `BM-TVP-09`.
2. Chiếu đèn nghiêng góc 15–30°	Chiếu đèn pin góc thấp sát mặt đá Granite sảnh, vách kính ngăn phòng họp và mặt bàn kính Giám đốc để soi vệt hóa chất dư hoặc đường quệt mop bẩn.	Không để lại vầng xoắn ố hóa chất (do pha quá 15 mL) hay đường viền bụi khô ở chân tường.
3. Đo vi sinh bề mặt ATP 100 cm²	Lấy que swab bảo quản lạnh **2–8 °C** quét vùng khuôn chuẩn **10 × 10 cm = 100 cm²** trên nút xả bồn cầu, tay nắm cửa WC, mặt bàn Pantry hoặc bàn phím khu dùng chung.	Đạt chuẩn khi kết quả máy đọc **≤ 100 RLU**. Nếu **> 100 RLU**: kiểm lại nồng độ `SAH-C04` (400–800 ppm, ủ 3–5 phút) và đo tái nghiệm thu ngay.

Phương pháp kiểm tra	Cách Tổ trưởng / Giám sát thao tác thực tế	Ngưỡng đạt & Hành động mở CAR
4. Kiểm ngược kho 5S & RCD 30 mA	Rà 4 màu khăn tách riêng ở kho, test thử nhảy nút **RCD ≤ 30 mA** trên ổ máy hút bụi/hút nước, đo khoảng hở hàng hóa dưới đầu phun Sprinkler (**≥ 45 cm**).	Phát hiện dùng lẫn khăn Đỏ sang bàn xanh dương hoặc dây điện tróc vỏ là lỗi nghiêm trọng (khóa sử dụng ngay và đào tạo lại ngay cuối ca).

MỤC 6 QUY TRÌNH TUẦN VẬN HÀNH CHUẨN CỦA TỔ TRƯỞNG & GIÁM SÁT TUYẾN

BƯỚC 1 **Sáng thứ Hai đầu tuần: Rà lịch nhân sự, kiểm JSA và đồng bộ lịch họp điểm** **Phụ trách: Tổ trưởng & Giám sát**

- Kiểm quân số tất cả chốt trên tuyến; rà lịch sự kiện lớn của Khách hàng trong tuần (đoàn thanh tra, ký kết, bảo trì PCCC, khử khuẩn cuối tuần) để ghép phân công trước.
- Kiểm tra tình trạng tem nhãn `BM-TVP-03`, bộ chống giật `RCD ≤ 30 mA` trên `BM-TVP-10` và bổ sung phiếu JSA `BM-TVP-11` cho hạng mục có rủi ro từ 5 điểm trở lên.

BƯỚC 2 **Khi đón nhân sự mới hoặc nhân sự dự phòng cơ động vào điểm** **Phụ trách: Tổ trưởng Bậc 3**

- Tuyệt đối không thả nhân sự mới đi làm một mình trong 3 ca đầu tiên: áp dụng kèm cặp **1 kèm 1 trọn 3 ca** theo lộ trình `SOP-TVP-08` và phát tận tay sổ tay `HB-TVP-01` cùng thẻ an ninh `JC-TVP-02`.
- Nếu người thế ca gấp **≤ 45 phút** mới tới điểm lần đầu, dẫn đi chỉ thẳng bằng tay vị trí ổ đỏ UPS, phòng cấm bảo mật, hộp Spill Kit và bảng lộ trình `BM-TVP-04` trong 5 phút trước khi trao chìa khóa.

> **Cổng kiểm soát giao chốt: Không giao chùm chìa khóa chính cho người chưa ký sổ BM-TVP-06 và chưa nắm rõ vị trí phòng hạn chế, ổ cắm đỏ UPS của công trình.**

BƯỚC 3 **Đi kiểm QA/QC giữa tuần và điều hành vòng lặp khắc phục CAR** **Phụ trách: Giám sát tuyến**

- Chọn ngẫu nhiên ít nhất 30% phòng ban và toàn bộ khu WC/Sảnh để chấm trên phiếu BM-TVP-05 bằng bộ công cụ khăn trắng, đèn 15–30° và đo ATP.
- Khi phát hiện điểm lỗi hoặc tiếp nhận phản hồi SLA từ BQL, lập phiếu CAR trên BM-TVP-09: ghi rõ nguyên nhân gốc, phân công người sửa xong đúng hạn SLA (15 phút cho khẩn cấp an toàn, 60 phút cho lỗi sạch vừa) và ký tái nghiệm thu đóng vòng lặp trước khi rời điểm.

BƯỚC 4 **Bảo vệ người lao động trước yêu cầu phát sinh hoặc rủi ro ngoại lệ** **Phụ trách: Giám sát tuyến & BQL**

- Khi nhân viên báo bị Khách hàng yêu cầu việc ngoài phạm vi (leo vách kính > 2 m, bưng bê tủ sắt, dọn xà bần sửa chữa văn phòng), Giám sát phải ra mặt làm việc trực tiếp với BQL ngay trong ngày, dẫn chiếu bảng loại trừ trong `SOW-TVP-01` để bảo vệ anh chị em và chuyển thành báo giá phát sinh minh bạch (theo **Điều 393 BLDS 2015**).
- Nếu xử lý sai phạm nhân sự tại điểm, áp dụng đúng tinh thần **Điều 127 & Điều 29 BLLĐ 2019**: đào tạo lại – tạm chuyển vị trí phù hợp – lập biên bản rõ ràng, nghiêm cấm tự ý trừ tiền lương nóng.

BƯỚC 5 **Chốt sổ KPI tháng (≥ 90đ) và đề xuất gói chuyển giao kỹ thuật** **Phụ trách: Giám sát & Phòng Kinh doanh B2B**

- Ngày 25–28 hàng tháng: tổng hợp điểm KPI 100 điểm, thống kê vật tư tiêu hao và gửi Báo cáo tháng kèm danh sách điểm sàn đá mất bóng, thảm có mùi, kính mặt dựng ố cặn canxi hoặc dấu hiệu côn trùng để bàn giao đúng ranh giới sang 4 cụm chuyên sâu của SONGANHHYG.
- Họp 30 phút chốt nghiệm thu tháng với đại diện BQL tòa nhà trước kỳ xuất hóa đơn.

MỤC 7 MA TRẬN XỬ LÝ NGOẠI LỆ ĐIỀU HÀNH VÀ CHỐT CHUYỂN GIAO KỸ THUẬT

Tình huống tuyến hay gặp	Phản ứng sai dễ mất điểm hợp đồng	Cách Tổ trưởng & Giám sát chốt đúng
1. BQL than phiền WC có mùi khai dù nhân viên báo đã lau 3 lần/ngày	Mắng nhân viên làm ẩu rồi tăng thêm xịt thơm phòng đè mùi, làm mùi nồng hắc hơn.	Lật nắp cống thoát sàn và soi khe chân bồn tiểu bằng đèn nghiêng: thường do khô bẫy nước phễu hoặc cặn muối uric tích dưới rãnh kín; xử lý bằng hóa chất enzyme khử mùi đúng chuẩn `WI-TVP-04` và kiểm lại vi sinh.

Tình huống tuyến hay gặp	Phản ứng sai dễ mất điểm hợp đồng	Cách Tổ trưởng & Giám sát chốt đúng
2. Thảm phòng họp bị ẩm mốc mùi hôi sau 2 ngày mưa lớn Đà Nẵng	Để nhân viên dùng giẻ ướt thấm sơ hoặc rắc bột baking soda tự chế gây kẹt máy hút bụi.	Kích hoạt hút trích ly khẩn bằng máy hút nước qua bộ **RCD ≤ 30 mA** + thổi quạt khô trong **24–48 giờ** (`WI-TVP-06`); đồng thời đề xuất gói giặt thảm văn phòng chuyên sâu khi nấm mốc lan rộng.
3. Sàn đá Granite sảnh hết độ bóng, xuất hiện vết ố đen đường ron	Cho tạp vụ dùng bàn chải cứng hoặc axit đậm đặc đánh cho trắng, làm cháy luôn lớp đá.	Giữ lau trung tính `SAH-C01` pH 6,5–7,5, lập biên bản hiện trạng bàn giao ngay sang dịch vụ đánh bóng phục hồi đá Granite/Marble và phục hồi ron gạch cũ.

MỤC 8 BỘ BIỂU MẪU CHỈ HUY, BẢNG TÍNH KPI VÀ CỤM CHUYỂN GIAO LIÊN CHUYÊN NGÀNH

- **Bộ biểu mẫu điều hành hàng ngày & hàng tháng:** BM-TVP-04 · Lộ trình tuần tra theo giờ · BM-TVP-05 · Chấm điểm KPI 100 điểm · BM-TVP-09 · Mở & đóng phiếu CAR · BM-TVP-11 · Phổ biến JSA đầu ca · File Excel Tính tải Workloading & KPI 8 Sheet.
- **Bốn cụm SOP kỹ thuật chuyển giao khi vượt ngưỡng tạp vụ hằng ngày:** Cụm Vệ sinh Công nghiệp (Kính mặt dựng, Đá, Giặt thảm/ghế) · Cụm Mài đánh bóng Sàn Bê tông · Cụm Thi công Sơn Epoxy · Cụm Kiểm soát Côn trùng Dịch hại.

MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN VÀ TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

Phiên bản	Ngày	Người biên soạn / Duyệt	Nội dung ban hành
v3.1	19/11/2026	Phòng Vận hành & QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Ban hành Cẩm nang Tổ trưởng Bậc 3 & Giám sát Tuyến (**GB-TVP-01**) chuẩn hóa mô hình Điểm nhỏ/Điểm lớn, công thức định biên **Z01–Z07 + 20% PF&D**, kỹ thuật kiểm mù ATP **≤ 100 RLU** và cơ chế chuyển giao kỹ thuật định kỳ.

Điều hướng hệ thống chỉ huy điểm: ← HB-TVP-01: Sổ tay Nhân viên · Mục lục Hệ thống (47 Tài liệu · v3.1) · HSE-TVP-01: Đánh giá Rủi ro 5×5 & JSA →
SOP quản trị gốc: SOP-TVP-05 · Quản lý Thường trực · SOP-TVP-06 · Giám sát QA/QC · SOP-TVP-12 · SLA & CAR · Báo giá Vệ sinh Văn phòng →