QUY CHUẨN KỸ THUẬT GỐC (SAH-STD-00) · PHÒNG KỸ THUẬT & CHẤT LƯỢNG SONGANHHYG

SOP-TVP-00 · CHUẨN HÓA HỆ THỐNG VĂN BẢN SOP, BIỂU MẪU HIỆN TRƯỜNG & QUẢN TRỊ TRỰC QUAN 5S

SOP-TVP-00
Phiên bản 2.0

Quy định cấu trúc 9 phần bắt buộc cho toàn bộ SOP bộ phận Tạp vụ Vệ sinh Văn phòng (SAH-STD-00), quy tắc đánh mã tài liệu – biểu mẫu 1 trang A4, quy chuẩn ký hiệu 4 màu hỗ trợ người mù màu (▲ ● ■ ◆), quản trị kho – xe đẩy 5S và cơ chế kiểm soát an toàn – pháp lý Việt Nam.

SAH-STD-00 · Cấu trúc SOP 9 phần | Kiểm soát phiên bản & Thu hồi bản cũ | SAH-CHM-08 · 4 màu + Ký hiệu hình học | Quản trị 5S · Một vật – Một thẻ

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-00**	**Phiên bản & Hiệu lực**	v2.0 · Hiệu lực từ 15/11/2026
Đơn vị phát hành	Công ty CP DV Vệ sinh Công nghiệp Đà Nẵng SONGANHHYG (K57/10 Giang Văn Minh, Hòa Thuận Tây, Hải Châu, Đà Nẵng)	**Phạm vi hệ thống**	Toàn bộ Phòng Vận hành Tạp vụ Văn phòng (Điểm nhỏ 1–2 NV & Điểm lớn ≥ 3 NV)
Bộ phận Chủ trì	Trưởng phòng Kỹ thuật & Chất lượng (QA/HSE)	**Người phê duyệt**	Đại diện Pháp luật — Ms. Mỹ Anh
Chu kỳ rà soát	Định kỳ 06 tháng/lần hoặc ngay sau khi phát sinh CAPA / thay đổi hóa chất – luật định	**Kênh hỗ trợ 24/7**	Hotline/Zalo: **0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com
Quy chuẩn Kỹ thuật Áp dụng	**SAH-STD-00** (Chuẩn hóa cấu trúc 9 khối, động từ mệnh lệnh ngắn gọn, liên kết chéo biểu mẫu & lưu lịch sử rà soát) · **SAH-CHM-08** (Phân vùng 4 màu kèm ký hiệu hình học ▲ ● ■ ◆) · **Quản trị Trực quan 5S** ("Một vật – Một thẻ", khu biệt lập dụng cụ hỏng) · **QCVN / GHS & BLLĐ 2019 / BLDS 2015**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH & KẾT QUẢ ĐẦU RA ĐO ĐƯỢC

Thiết lập một bộ quy chuẩn thống nhất để mọi quy trình (SOP-TVP-01 → SOP-TVP-08), biểu mẫu hiện trường (BM-TVP-01..07) và thẻ hướng dẫn trực quan (JC-TVP-01..02) của bộ phận Tạp vụ Văn phòng đạt **4 mục tiêu đo lường được**:

- **Đồng nhất cấu trúc 100%:** 9/9 tài liệu SOP dùng chung 1 khung 9 mục theo chuẩn SAH-STD-00 và chỉnh sửa được trực tiếp trên file Word SAH_SOP_TVP_Master_Template.docx.
- **Trực quan hóa cho nhân sự hiện trường:** Quản lý và Khách hàng sử dụng bản SOP đầy đủ để kiểm soát & nghiệm thu; nhân sự hiện trường dùng **Thẻ Hướng dẫn Trực quan cỡ lớn 1 trang A4** (niêm yết tại tủ kho) và **Biểu mẫu 1 trang A4** đánh dấu ✓/✗ đơn giản, dễ thực hành.
- **Chuẩn hóa tương thích Pháp luật & An toàn Lao động Việt Nam:** Toàn bộ quy trình đều tuân thủ chặt chẽ quy chuẩn QCVN, GHS, NĐ 44/2016/NĐ-CP, NĐ 113/2017/NĐ-CP và Pháp luật lao động Việt Nam (cấm dung môi Xylene, cấm thử điện bằng tay, không phạt trừ lương trái Điều 127 BLLĐ 2019).
- **Hiệu lực thực địa 100%:** Có sẵn mã truy xuất từ SOP → Biểu mẫu → Bảng tính KPI → Hồ sơ lưu 12 tháng, bảo đảm mọi bước trên quy trình đều thực thi nhất quán ngoài hiện trường.

MỤC 3 PHẠM VI ÁP DỤNG (ĐIỂM NHỎ VS ĐIỂM LỚN) & RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI

Phân hạng Điểm	Quy mô & Yêu cầu Hồ sơ tại Chỗ	Hình thức Lưu trữ & Đối chiếu
Điểm nhỏ (1–2 NV) Văn phòng đại diện, chi nhánh, công ty công nghệ vừa & nhỏ	1 bộ thẻ hướng dẫn trực quan JC-TVP-01, JC-TVP-02 & VCARD-01..03 niêm yết mặt trong tủ đồ; bảng kiểm BM-TVP-02 (tại cửa WC) và BM-TVP-06 (nếu có giữ chìa/thẻ từ).	Giám sát tuyến kiểm tra 1–2 lần/tuần; cuối ca NV chụp 5 góc ảnh Zalo gửi nhóm trong ≤ 30 phút; Khách hàng xác nhận theo đồng thuận ngầm 12 giờ và ký gộp SAH-FRM-06.

Phân hạng Điểm	Quy mô & Yêu cầu Hồ sơ tại Chỗ	Hình thức Lưu trữ & Đối chiếu
Điểm lớn (≥ 3–5 NV) Tòa nhà văn phòng, Ngân hàng, FDI, Trung tâm dữ liệu/Khách sạn	Đủ trọn bộ 9 SOP giấy hoặc QR tại phòng điều hành tầng; 1 bảng điều phối trực quan theo 5S (Nội quy, Lịch tuần tra `BM-TVP-04`, Bảng ca, Danh mục 1 vật–1 thẻ); đủ `BM-TVP-01..07`.	Tổ trưởng cắm chốt kiểm mỗi ngày; Giám sát khu vực & Khách hàng nghiệm thu định kỳ trên `BM-TVP-05` + đo ATP vùng `10 × 10 cm = 100 cm²` (`≤ 100 RLU`) tại điểm chạm rủi ro cao.

RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI VỀ TÀI LIỆU & THẨM QUYỀN: (1) Nghiêm cấm tự ý tẩy xóa, viết tay sửa tỷ lệ hóa chất hoặc tự thiết kế biểu mẫu lạ chưa qua Phòng Kỹ thuật phê duyệt. (2) Cấm phát hành SOP mới nếu chưa qua đủ 2 lớp soát xét: Pháp lý/An toàn lao động + Khả thi hiện trường. (3) Mọi cam kết pháp nhân trên biểu mẫu tuyệt đối chỉ dùng thông tin chuẩn tại K57/10 Giang Văn Minh, Hotline `0905 751 566`; thông tin pháp nhân và MST xuất hóa đơn được cung cấp trực tiếp trong Báo giá / Hợp đồng từng gói thầu.

LIÊN KẾT NGỮ CẢNH · CHUẨN HÓA HỆ THỐNG TẠP VỤ VĂN PHÒNG — **Phạm vi Tạp vụ vs. Kỹ thuật Chuyên sâu**

Toàn bộ cấu trúc 9 mục trong **dịch vụ tạp vụ văn phòng theo chuẩn vận hành đồng bộ** được SONGANHHYG thiết kế để bàn giao ngay cho Ban Quản lý tòa nhà hoặc doanh nghiệp. Khi khách hàng ký gói **cung cấp nhân viên vệ sinh định kỳ đã chuẩn hóa hồ sơ**, nhân sự tại chỗ dùng chung một ngôn ngữ biểu mẫu A4, bộ dụng cụ 4 màu và tủ kho 5S đồng nhất với gói **dịch vụ vệ sinh văn phòng tổng thể tại Đà Nẵng**.

Dịch vụ Tạp vụ Văn phòng → | **Cung cấp Nhân viên Vệ sinh →** | **Vệ sinh Văn phòng Chuyên nghiệp →**

Xem Báo giá Vệ sinh Văn phòng →

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

Đầu việc Quản trị SOP	Đại diện Pháp luật (Ms. Mỹ Anh)	Trưởng phòng QA/HSE	Giám sát Tuyến / Tổ trưởng	Nhân viên Tạp vụ / Thường trực
Soạn thảo, cập nhật nội dung SOP & Biểu mẫu chuẩn	**A** (Phê duyệt)	**R** (Chủ trì)	**C** (Góp ý thực tế)	**I** (Tiếp nhận)
Niêm yết thẻ hướng dẫn trực quan, gắn nhãn bình thứ cấp & thiết lập kho 5S tại điểm làm việc	**I**	**C** (Kiểm tra)	**R / A** (Thực thi)	**R** (Duy trì)
Ghi chép trung thực Biểu mẫu `BM-TVP-01..06` hằng ngày (không ký khống trước giờ)	**I**	**C** (Chọn mẫu)	**A** (Kiểm chéo)	**R** (Tự ghi)
Thu hồi phiên bản lỗi thời & lưu hồ sơ nghiệm thu tối thiểu 12 tháng	**I**	**R / A**	**R** (Tại điểm làm việc)	**I**

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

MỤC 5 QUY ƯỚC CHUẨN HÓA KHUNG 9 PHẦN, MÃ HÓA TÀI LIỆU & KÝ HIỆU 4 MÀU MÙ MÀU

5.1. Quy ước Cấu trúc 9 Phần Theo Chuẩn SAH-STD-00

1. **Mục 1 — Khung Kiểm Soát Tài Liệu:** Mã, Phiên bản, Ngày hiệu lực, Bộ phận Chủ trì, Người duyệt, Chu kỳ rà soát, Quy chuẩn áp dụng.
2. **Mục 2 — Mục đích:** Giải quyết rủi ro vận hành nào và KPI đầu ra cụ thể.
3. **Mục 3 — Phạm vi & Ranh Giới Ngăn Cấm Tuyệt Đối:** Phân biệt Điểm nhỏ vs Điểm lớn + điều kiện bắt buộc dừng việc.
4. **Mục 4 — Phân vai RACI:** Trách nhiệm rạch ròi giữa Nhân sự, Tổ trưởng, QA/HSE, Ban Giám đốc.
5. **Mục 5 — Tiên quyết, PPE, Dụng cụ & Hóa chất:** Liệt kê chính xác trước khi chạm hiện trường.
6. **Mục 6 — Quy trình Từng bước & Điểm Chặn Kiểm Soát:** Câu mệnh lệnh ngắn theo thứ tự thời gian, có Điểm Dừng Kiểm Tra Bắt Buộc không được bỏ bước.
7. **Mục 7 — Nghiệm thu, Đo kiểm & Xử lý Ngoại lệ:** Thước đo định lượng + bảng xử lý tình huống bất ngờ.
8. **Mục 8 — Đào tạo, Sát hạch & Biểu mẫu liên kết:** Liên kết tới biểu mẫu 1 trang & tiêu chuẩn đánh giá tay nghề.
9. **Mục 9 — Lịch sử Phiên bản & Quy Chuẩn Áp dụng:** Nhật ký cập nhật & danh mục quy chuẩn áp dụng.

5.2. Hệ thống 4 Màu Kèm Ký Hiệu Mù Màu (Bắt buộc Trên Khăn, Xô, Chổi, Bình Xịt)

Màu & Hình học	Khu vực Áp dụng Duy nhất
▲ ĐỎ (Tam giác)	Bồn cầu, bồn tiểu, chổi cọ WC & sàn khu vệ sinh (rủi ro vi sinh cao nhất).
● VÀNG (Tròn)	Lavabo, vòi Inox 304, gương WC, vách ngăn & tay nắm cửa buồng WC.
■ XANH LÁ (Vuông)	Pantry, bồn rửa ly, mặt bàn ăn, vỏ tủ lạnh, lò vi sóng (liên quan thực phẩm).
◆ XANH DƯƠNG (Thoi)	Bàn làm việc, phòng họp, kính nội thất, sảnh, hành lang, ca-bin thang máy.

Vì sao phải in kèm 4 hình khối ▲ ● ■ ◆? Theo quy chuẩn SAH-CHM-08, khoảng 8% lao động nam gặp khó khăn phân biệt Đỏ–Xanh lá; ký hiệu hình học in nổi/nhãn PVC giúp mọi nhân sự phân biệt chính xác 100% dù ánh sáng kho yếu.

MỤC 6 QUY TRÌNH PHÁT HÀNH VĂN BẢN, BIỂU MẪU 1 TRANG & VẬN HÀNH KHO 5S

BƯỚC 1 Quy tắc Soạn & Kiểm soát Phiên bản SOP (SAH-STD-00) — Trách nhiệm: Phòng QA/HSE

- Đánh mã theo hệ thống cố định: Sổ tay `SOP-TVP-00..08` · Biểu mẫu hiện trường `BM-TVP-01..07` · Thẻ trực quan `JC-TVP-01..02`.
- Ngôn ngữ hướng dẫn phải dùng **động từ mệnh lệnh ngắn gọn** (ví dụ: *"Gấp khăn làm 8 mặt"*, *"Đeo khóa lên đai lưng"*), mỗi bước kèm ngay ngưỡng định lượng (`15 mL`, `3–5 phút`, `≤ 45 phút`, `≥ 60 °C`).
- Mọi tài liệu in tại điểm làm việc phải đóng dấu phiên bản `v2.0`; khi ban hành `v2.1` hoặc `v3.0`, Giám sát tuyến phải thu hồi 100% bản cũ tại tủ kho trước khi giao bản mới.

ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC 1: Chỉ ban hành SOP và biểu mẫu ra công trình khi có đầy đủ mã hiệu kiểm soát, phê duyệt của Phòng QA/HSE, thông tin liên hệ khẩn cấp chính xác và bố cục biểu mẫu hiện trường chuẩn 01 trang A4.

BƯỚC 2 Quy tắc Thiết kế Biểu mẫu 01 Trang A4 & Chống Ký Khống — Trách nhiệm: QA/HSE & Giám sát

- Mỗi `BM-TVP-01..07` và `JC-TVP-01..02` bắt buộc gói gọn **đúng 01 trang A4 đứng** (trình bày chuẩn 1 mặt A4 đứng), kích cỡ ô ký tên đủ rộng để viết tay dễ đọc.
- Chấm bằng chữ ký tắt và **ghi đúng giờ thực tế hoàn thành lượt kiểm**; nghiêm cấm ký đón hàng loạt ô giờ chưa tới (vi phạm lỗi trung thực hồ sơ mức Trọng yếu).
- Với Điểm nhỏ 1–2 NV không có mặt khách hàng trực tiếp cuối ca tối: thay ký giấy từng ngày bằng quy trình chốt ca 5 ảnh góc Zalo `≤ 30 phút` + cơ chế nghiệm thu sau `12 giờ` (khi đã thỏa thuận rõ trong Hợp đồng B2B theo **Điều 393 BLDS 2015**) + ký gộp `SAH-FRM-06`.

BƯỚC 3 **Tiêu chuẩn Kho Tạp Vụ Trực Quan 5S & "Một Vật – Một Thẻ" (Chuẩn hóa hiện trường)** **Trách nhiệm: Tổ trưởng & Tạp vụ Thường trực**

- Thực thi đủ **5S tại phòng kho & tủ đồ**: (1) Sàng lọc đồ hỏng, (2) Sắp xếp định vị – kẻ ô sàn/tường, (3) Sạch sẽ lau quét mỗi tuần, (4) Săn sóc duy trì, (5) Sẵn sàng kỷ luật — kết hợp chặt chẽ an toàn PCCC & khóa cửa, tiết kiệm đúng định lượng hóa chất (`9–12 mL/L` & `18–24 mL/L`) và tác phong phục vụ chuyên nghiệp.
- **Một vật – Một thẻ:** Tầng trên kệ để vật tư nhẹ & khăn sạch trong túi lưới; tầng dưới để can hóa chất 5L có khay hứng chống tràn; máy móc lớn kê pallet nhựa khô thoáng có gắn **Thẻ Thiết Bị** mặt hướng ra ngoài (khi mang máy đi làm rút thẻ treo lên móc tường, trả máy xong gắn lại thẻ và cuộn gọn dây điện).
- **Khu vực Đỏ biệt lập "Hàng chờ kiểm / Hỏng":** Máy rò điện, vòi bơm `15 mL` tắc, dây nối sứt vỏ phải dán tem Đỏ cách ly ngay tại khu riêng — cấm để lẫn vào kệ dụng cụ đang dùng.

ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC 2: Dụng cụ tiêu hao đổi theo cơ chế "đổi cũ lấy mới" dựa trên độ mòn vật lý (pad/cán gạt mòn 50%, lông bàn chải mất đàn hồi, khăn sờn bục) — không phát tràn lan không thu hồi xác cũ.

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

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Khách hàng B2B có sẵn biểu mẫu riêng (Ngân hàng, Nhà máy Nhật/Hàn)	Cần vừa dùng form khách hàng vừa giữ dấu vết nội bộ SONGANHHYG	Sử dụng biểu mẫu của khách hàng để trình ký song song, nhưng vẫn giữ đủ các hạng mục an toàn cứng (Khóa `SAH-RSK-10`, Vòi `15 mL`, Thay giẻ sạch sau mỗi phòng giặt nhiệt `≥ 60 °C`, Biển sàn ướt) làm phụ lục kẹp kèm.
Nhân sự mới cao tuổi (50–60 tuổi) đọc chậm, ngại chữ nhỏ	Rối quy trình, dễ nhầm khăn Đỏ–Vàng hoặc quá liều hóa chất	Huấn luyện bằng cặp thẻ `JC-TVP-01/02` & `VCARD-01..03` (minh họa trực quan cỡ lớn + 4 ký hiệu hình khối), kèm cặp 1–1 tại chỗ đủ `03 ca` theo `SOP-TVP-08` trước khi giao điểm lẻ.
Phát hiện chênh lệch tài liệu trên hiện trường vs bản chuẩn `v2.0`	Nhân sự dùng nhầm bản cũ hoặc tự pha chế sai chuẩn	Thu hồi hủy ngay bản cũ tại hiện trường trong ngày, đánh giá lại quy trình 15 phút và ghi nhận vào nhật ký CAPA trong vòng `24 giờ`.

QUY TẮC BẮT BUỘC AN TOÀN & PHÁP LÝ VIỆT NAM: Hệ thống SOP SONGANHHYG chuẩn hóa quản trị 5S, thẻ thiết bị, quy tắc "5 Hộp – 1 Công tắc" và "3 Đóng – 1 Kiểm" gắn liền với **3 NGUYÊN TẮC AN TOÀN & PHÁP LÝ BẮT BUỘC**: (1) Cấm dung môi Xylene, cấm bùi nhùi thép và hóa chất ăn mòn mạnh gây hư hại kính/Inox hoặc bỏng niêm mạc; (2) Cấm thử rò điện bằng mu bàn tay/ngón tay lên tủ điện; (3) Cấm phạt trừ tiền lương trực tiếp (vi phạm **Điều 127 BLLĐ Việt Nam 2019**), áp dụng chấm điểm KPI thưởng 100 điểm, bồi thường theo đúng giới hạn **Điều 129, 130, 102(3) BLLĐ 2019** và điều chuyển đúng **Điều 29 BLLĐ 2019**.

MỤC 8 ĐÀO TẠO ÁP DỤNG & DANH MỤC TÀI LIỆU LIÊN KẾT

- **Mọi Tổ trưởng & Giám sát tuyến:** Bắt buộc nắm vững `SOP-TVP-00` trước khi tiếp nhận công trình mới; hoàn tất sát hạch chuẩn hóa hồ sơ điểm làm việc trong tuần đầu nhận bàn giao.
- **File Word mẫu chuẩn dùng để nhân bản SOP mới:** `editable/SAH_SOP_TVP_Master_Template.docx`.
- **Cổng điều hướng toàn bộ hệ thống SOP & Biểu mẫu:** `SOP-TVP-00 → 08` & `BM-TVP-01..07`.
- **Liên kết & Đồng bộ hệ sinh thái `ops-toolkit/`:** Tại văn phòng chuyên biệt, `BM-TVP-02` và `BM-TVP-04` thay thế chuyên sâu cho `FRM-02` và `FRM-03`; các biểu mẫu `FRM-01` (Khảo sát NDT), `FRM-04` (PTW), `FRM-05` (Chốt ca 5 góc ảnh), `FRM-06` (Nghiệm thu 2 chữ ký) và thẻ kho `VCARD-01..03` trong `ops-toolkit/` tiếp tục hiệu lực song hành. Ghi chú thống nhất thuật ngữ: cụm *"gấp 4 lần đôi = 8 mặt lau"* trên `VCARD-01/02` đồng nhất hoàn toàn với kỹ thuật gấp khăn 8 mặt kiểm soát nhiễm chéo (`SAH-CHM-08`), và dải chuẩn pha vòi `15 mL` của bộ SOP (`9–12 mL/L` trung tính & `18–24 mL/L` bẩn nặng) nằm gọn trong khung tham chiếu tổng quát (`8–15 mL/L` & `15–30 mL/L`) của kho tổng.

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

Phiên bản	Ngày	Người soạn / Duyệt	Nội dung Thay đổi & Quy Chuẩn Áp Dụng
`v2.0`	15/11/2026	Phòng QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Phát hành chuẩn hệ thống SOP Tạp vụ Văn phòng đồng bộ khung 9 phần `SAH-STD-00`, 4 màu kèm hình khối (▲ ● ■ ◆) `SAH-CHM-08` và Tiêu chuẩn Quản trị Trực quan 5S theo Quy chuẩn Kỹ thuật Nội bộ SONGANHHYG.

Điều hướng cụm quy trình & tài liệu đối chứng: ← Mục lục Hệ thống · Mục lục 9 SOP · SOP-TVP-01: Bàn, Phòng họp & Sảnh →
Biểu mẫu & Hồ sơ kỹ thuật liên thông: SOP-TVP-08 · Đào tạo & Sát hạch · SOP-TVP-06 · Giám sát KPI 100đ · Quy định Kỹ thuật Chung SAH-STD-00 · Sổ tay Quy trình VSCN Tổng hợp · Nhận báo giá Tạp vụ & Vệ sinh Văn phòng →