QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · KHÔNG GIAN LÀM VIỆC & GIAO THÔNG CHUNG

SOP-TVP-01 · VỆ SINH BÀN LÀM VIỆC NGUYÊN TRẠNG, PHÒNG HỌP 3 PHA, SẢNH, HÀNH LANG & THANG MÁY

SOP-TVP-01
Phiên bản 2.0

Chuẩn hóa thao tác làm sạch không gian văn phòng bằng bộ dụng cụ ◆ XANH DƯƠNG, bảo vệ tuyệt đối hồ sơ và thiết bị IT theo Quy tắc Bàn làm việc Nguyên trạng, vận hành Phòng họp 3 Pha, nghi thức thang máy "Không làm phiền", quy tắc an toàn điện "5 Hộp – 1 Công tắc" và kiểm soát làm kính > 2 m.

SAH-CTL-01 · Không gian Văn phòng | SAH-RSK-10 · Bàn Nguyên trạng & NĐ 13 | Quản trị 5S · Phòng họp 3 Pha | SAH-CHM-08 · ◆ XANH DƯƠNG

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-01**	**Phiên bản & Hiệu lực**	v2.0 · Hiệu lực từ 15/11/2026
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)	**Khu vực áp dụng**	Bàn làm việc cá nhân, Phòng họp VIP/thường, Sảnh lễ tân, Hành lang, Buồng thang máy & Vách kính nội thất
Bộ phận Chủ trì	Trưởng phòng Vận hành & Kỹ thuật 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 quy trình an toàn	**Kênh hỗ trợ 24/7**	Hotline/Zalo: **0905 751 566** · Email: `danangadv@gmail.com`
Quy chuẩn Kỹ thuật Áp dụng	**SAH-CTL-01** (Kiểm soát thực địa không gian văn phòng, hành lang, vách kính nội thất) · **SAH-RSK-10** (Quy tắc Bàn làm việc Nguyên trạng & an ninh tài sản) · **Quản trị Trực quan 5S** (Phòng họp 3 pha, nghi thức thang máy Không làm phiền, quy tắc 5 Hộp – 1 Công tắc) · **SAH-CHM-08** (◆ XANH DƯƠNG) · **Nghị định 13/2023/NĐ-CP** (Bảo vệ dữ liệu cá nhân).		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH & KẾT QUẢ ĐẦU RA ĐO ĐƯỢC

Thiết lập quy chuẩn thực thi thống nhất cho khu vực làm việc và giao thông công cộng văn phòng nhằm đạt **4 đầu ra định lượng**:

- **Sạch – khô – không dấu vân tay trước giờ mở cửa:** 100% khu vực sảnh, hành lang, thang máy và bàn làm việc trống hoàn tất lượt vệ sinh nền trước `07:30` (hoặc trong ca tối cố định), tiếp nối bằng 6 mốc tuần tra Sảnh & Kính mặt tiền (`< 07:30 | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 16:45`) không loang vệt.
- **Bảo mật & an toàn tài sản 100%:** `0` sự cố mất mát hoặc xáo trộn hồ sơ cá nhân, `0` hư hỏng thiết bị IT, màn hình, hệ thống điện UPS và không vi phạm Nghị định 13/2023/NĐ-CP khi chụp ảnh báo cáo ca.
- **Phục vụ Phòng họp đúng nhịp 3 Pha:** Chuẩn bị hoàn tất tối thiểu `-15` phút trước họp, tiếp ứng giải lao `5` phút êm ái, hoàn nguyên và khử khuẩn điểm chạm cao trong vòng `≤ 10` phút sau khi kết thúc họp, gắn thẻ bảng *"Phòng họp Sẵn sàng / Vệ sinh xong"*.
- **Triệt tiêu rủi ro điện giật & ngã cao:** Thực thi tuyệt đối quy tắc "5 Hộp – 1 Công tắc" không chạm tay thử điện, và khóa `100%` thao tác lau kính độ cao `> 2 m` bằng Giấy phép làm việc an toàn (`SAH-FRM-04`).

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

Phân hạng Điểm	Phân vai & Cách thức Thực thi	Hồ sơ Ghi nhận & Kiểm soát
Điểm nhỏ (1–2 NV) Văn phòng đại diện, chi nhánh, công ty công nghệ vừa & nhỏ	01 nhân viên ca nền thực hiện trọn quy trình bàn làm việc, sảnh tầng và phòng họp nhỏ vào đầu sáng hoặc cuối ca tối (`≤ 45 phút` cho cụm hành lang – bàn – họp nhỏ). Nếu chỉ có 1 phòng họp, nhân viên kiêm nhiệm kiểm tra trước giờ nghỉ trưa hoặc theo khung hẹn của HCNS.	Ghi gộp vào phiếu `BM-TVP-01` (nếu có trực ban ngày) hoặc thực hiện chốt ca 5 góc ảnh Zalo trong `≤ 30 phút` (chỉ chụp mặt sàn, sảnh, phòng họp trống — cấm chụp màn hình/bảng trắng viết chữ); đồng thuận ngầm `12 giờ` + ký gộp `SAH-FRM-06`; Giám sát kiểm tra `1–2 lần/tuần`.

Phân hạng Điểm	Phân vai & Cách thức Thực thi	Hồ sơ Ghi nhận & Kiểm soát
Điểm lớn (≥ 3–5 NV) Tòa nhà văn phòng, Ngân hàng, Công ty FDI, Trụ sở nhiều tầng	Tách biệt rõ **NV Ca nền** (chuyên vệ sinh bàn làm việc, hành lang, kính nội thất, phủi bụi ngoài giờ hành chính) và **Tạp vụ Thường trực Trong giờ** (trực sảnh & kính mặt tiền 6 mốc `< 07:30 | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 16:45`, buồng thang máy ngoài giờ cao điểm, vận hành Phòng họp 3 Pha liên tục và tuần tra "5 Hộp – 1 Công tắc").	Bắt buộc cập nhật theo từng khung giờ thực tế trên `BM-TVP-01` tại quầy điều phối / tủ kho tầng; ghi rõ cột *"Lý do bỏ qua"* nếu hộp kín hoặc bàn có hồ sơ mật; Tổ trưởng kiểm chéo mỗi ngày; QA/HSE kiểm mẫu ATP vùng `10 × 10 cm = 100 cm²` (`≤ 100 RLU`) trên điểm chạm cao định kỳ.

RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI (VI PHẠM = DỪNG THAO TÁC NGAY): (1) **Quy tắc Bàn làm việc Nguyên trạng: TUYỆT ĐỐI CẤM dịch chuyển, lật xem, gom xếp giấy tờ rời, USB, laptop, ví hay tài liệu cá nhân trên bàn làm việc**; gặp tài liệu rơi dưới sàn phải giữ nguyên vị trí và báo ngay Bảo vệ / HCNS. (2) **Cấm đụng ổ điện UPS Đỏ & thiết bị IT:** Không rút/cắm phích tại ổ điện đỏ UPS, không lau ướt ổ điện âm sàn, không xịt trực tiếp hóa chất lên màn hình, bàn phím, nút gọi thang máy hay công tắc đèn. (3) **Cấm thử điện bằng tay:** Tuyệt đối không dùng mu bàn tay hay ngón tay chạm kiểm tra rò điện vỏ hộp điện — chỉ quan sát từ xa và thực hiện **Quyền Dừng Việc An Toàn** nếu có bất thường. (4) **Làm cao > 2 m:** Vệ sinh vách kính hoặc khe gió trên `2 m` bắt buộc có Giấy phép làm việc `SAH-FRM-04` và 01 người giữ chân thang chữ A trước khi làm.

LIÊN KẾT NGỮ CẢNH · BÀN LÀM VIỆC, PHÒNG HỌP, GHẾ THẢM & KÍNH TRÊN CAO **Phạm vi Tạp vụ vs. Kỹ thuật Chuyên sâu**

Quy trình **SOP-TVP-01** kiểm soát toàn diện thao tác lau hằng ngày của gói **tạp vụ vệ sinh bàn làm việc và phòng họp nguyên trạng** cho phạm vi mặt bàn, điểm chạm và kính nội thất cao dưới 2 m. Khi văn phòng cần xử lý định kỳ theo quý cho hạng mục nỉ, sợi dệt hoặc kính ngoài tầm với, SONGANHHYG phối hợp đồng bộ cùng **dịch vụ giặt ghế văn phòng phun hút sâu**, **giặt thảm phòng họp và hành lang** và **đu dây vệ sinh kính mặt ngoài tòa nhà cao trên 4 m** để giữ trọn chất lượng **vệ sinh văn phòng toàn diện**.

Tạp vụ Văn phòng Toàn thời gian / Theo giờ → **Giặt Ghế Văn phòng Định kỳ →** **Giặt Thảm Văn phòng & Phòng họp →**

Vệ sinh Kính Mặt dựng (> 4 m) → **Gói Vệ sinh Văn phòng Tổng thể →**

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

Đầu việc Quản trị & Vận hành	Trưởng phòng QA/HSE	Giám sát Tuyến / Tổ trưởng	NV Ca nền & Tạp vụ Thường trực	Lễ tân / HCNS Khách hàng
Cung cấp lịch họp ngày, quy ước bày ly nước & tiếp nhận đồ thất lạc	**I**	**C**	**I** (Nhận lịch)	**R / A**
Vệ sinh Bàn làm việc Nguyên trạng, sảnh, hành lang, thang máy & "5 Hộp"	**C** (Kiểm định)	**A** (Kiểm tra)	**R** (Trực tiếp)	**I**
Phục vụ Phòng họp 3 Pha, treo thẻ trạng thái & ghi nhận trung thực `BM-TVP-01`	**I**	**A** (Kiểm chéo)	**R** (Thực thi)	**C** (Ký xác nhận)
Cấp phép `SAH-FRM-04` (làm kính `> 2 m`) & tiếp nhận kích hoạt Quyền Dừng Việc An Toàn M&E	**A** (Giám sát)	**R** (Lập & khóa)	**R** (Báo dừng)	**I / C** (BQL M&E)

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

MỤC 5 ĐIỀU KIỆN TIÊN QUYẾT, BẢO HỘ (PPE), BỘ DỤNG CỤ ◆ XANH DƯƠNG & MA TRẬN TẦN SUẤT

5.1. Bảo hộ (PPE), Dụng cụ & Hóa chất Chuẩn (Chỉ Dùng Bộ ◆ XANH DƯƠNG)

- **Bảo hộ lao động (PPE) bắt buộc:** Giày kín mũi đế cao su chống trượt, găng tay nitrile/vải khi thu gom rác hoặc lau kính, thẻ tên và đồng phục chỉnh tề.
- **Bộ dụng cụ màu ◆ XANH DƯƠNG:** Khăn microfiber ◆ XANH DƯƠNG gấp 8 mặt (lấy từ túi giặt khép kín theo cơ chế **Thay giẻ sạch sau mỗi phòng, giặt nhiệt ≥ 60 °C**), bình xịt có nhãn 6 trường ghi tên hóa chất + ngày pha, xô ◆ XANH DƯƠNG, cây gạt kính & cây nối khóa khớp, chổi lông khô cách điện phủi khe hộp kỹ thuật, máy hút bụi kèm đầu hút khe nhỏ. Tuyệt đối không dùng chung dụng cụ khu WC (▲ ĐỎ / ● VÀNG) hay khu Pantry (■ XANH LÁ).
- **Hóa chất định mức vòi nhấn 15 mL trên can 5L:** SAH-C01 trung tính pH 6,5–8,0: **3–4 nhấn × 15 mL = 45–60 mL / 5L (9–12 mL/L — dải trung tính)** cho lau thường; **6–8 nhấn × 15 mL = 90–120 mL / 5L (18–24 mL/L — dải bẩn nặng)** cho vết bám lâu ngày trên sàn/chân đồ gỗ; SAH-C04 Quat (0,1–0,3% / 400–800 ppm, thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm 3–5 phút) cho mặt bàn trống và điểm chạm không tiếp xúc thực phẩm tại phòng họp (riêng khu Pantry dùng bộ ■ XANH LÁ với SAH-C02 kiềm nhẹ pH 8,5–10 có SDS 16 mục & Quat ≤ 200 ppm theo SOP-TVP-04/05); SAH-C07 nước lau kính (1–3 nhấn / bình 1L) — **CẤM dùng trên màn hình TV/máy tính**.

5.2. Quy tắc Bảo mật & Tiếp cận Bàn làm việc (SAH-RSK-10)

- **Quy tắc Bàn làm việc Nguyên trạng:** Chỉ lau phần mặt bàn lộ thiên trống hoàn toàn; duy trì khoảng cách tối thiểu ≥ 15 cm quanh chồng tài liệu, sổ tay, USB hoặc máy tính đang mở. Nếu bàn ngập hồ sơ mật, bỏ qua việc lau mặt bàn đó và ghi vào cột *"Lý do bỏ qua"* trên BM-TVP-01 (không trừ KPI).
- **Tài liệu & Tủ cá nhân:** Tuyệt đối không mở ngăn kéo, tủ hồ sơ, không đụng vào thẻ nhân viên hoặc vật dụng cá nhân để trên bàn.
- **Bảo vệ dữ liệu (NĐ 13/2023/NĐ-CP):** Không đọc lén màn hình máy tính, không chụp ảnh mặt người đang làm việc, màn hình máy tính hoặc nội dung viết trên bảng trắng phòng họp khi gửi báo cáo Zalo.
- **An toàn ổ điện:** Phân biệt rõ **ổ điện đỏ UPS** (cấm rút/cắm phích) và ổ âm sàn (không lau ướt hoặc quét nước vào khe nắp ổ điện).

5.3. Ma Trận Tần Suất Làm Sạch Chuẩn (Ngày / Tuần / Tháng — SAH-CTL-01)

Khu vực / Hạng mục	Hằng ngày / Theo lượt trong ca	Định kỳ Hằng tuần	Định kỳ Hằng tháng
Bàn làm việc cá nhân (Nguyên trạng)	Thu rác thùng gầm bàn (≥ 2/3 hoặc cuối ca); lau phần mặt bàn trống bằng khăn ◆ XANH DƯƠNG thấm SAH-C04/SAH-C01; xếp ghế gọn vào gầm bàn; không chạm giấy tờ/USB/laptop/ổ UPS đỏ.	Lau sạch chân bàn kim loại/gỗ, bề mặt vách ngăn lửng, máng dưới mặt bàn (tránh cụm dây nguồn); hút bụi chân ghế xoay và mép vách.	Làm sạch mặt ngoài tủ hồ sơ thấp, hốc chân bàn sát tường, khử bụi khe gờ vách kính phân khu bàn làm việc.
Phòng họp VIP & Phòng họp thường	Thực hiện đủ **3 Pha** theo lịch trên BM-TVP-01: Trước họp (-15 phút, đặt thẻ *"Phòng họp Sẵn sàng"*), Giữa giờ giải lao (5 phút), Sau họp (≤ 10 phút, đổi thẻ *"Vệ sinh xong"*) kết hợp khử khuẩn điểm chạm cao & kiểm đồ thất lạc.	Lau toàn bộ bảng trắng/kính bằng dung dịch chuyên dụng không để lại quầng mực; hút bụi khe nệm ghế & chân bàn hội nghị; lau khung cửa.	Phủi bụi đèn treo thấp, mặt ngoài miệng gió điều hòa (≤ 2 m hoặc 2–4 m có giấy phép PTW); đánh bóng chân ghế Inox theo chiều thớ.
Sảnh lễ tân, Kính mặt tiền & Hành lang	Tuần tra 6 mốc cố định đồng bộ BM-TVP-01 & SOP-TVP-05: **< 07:30 | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 16:45** (tần suất lau dấu vân tay cửa kính ra vào ≤ 2 giờ/lần); hút bụi thảm chùi chân sảnh; lau điểm chạm tay nắm cửa, quầy lễ tân; hành lang thông thoáng không vật cản.	Lau chùi kỹ len chân tường, góc chân cột đá, bảng chỉ dẫn tầng, khung cửa kính mặt trong và nẹp nhôm.	Giặt/hút sâu thảm sảnh, đánh bóng phục hồi nhẹ hoặc bảo dưỡng bề mặt sàn hành lang theo SOP-TVP-03.

Khu vực / Hạng mục	Hằng ngày / Theo lượt trong ca	Định kỳ Hằng tuần	Định kỳ Hằng tháng
Thang máy & Sảnh chờ thang	Thực hiện **ngoài giờ cao điểm**: lau bảng nút bấm bằng khăn ◆ XANH DƯƠNG ẩm vắt kiệt; lau vách Inox theo thớ dọc; hút bụi khe rãnh cửa và lau khô sàn ca-bin.	Làm sạch sâu rãnh trượt cửa thang tất cả các tầng bằng chổi nhỏ + đầu hút khe; lau trần/gờ đèn ca-bin phối hợp kỹ thuật tòa nhà.	Lau dưỡng bảo vệ bề mặt Inox buồng thang bằng dung dịch trung tính chuyên dụng không chứa Clo/Acid; kiểm tra gioăng viền cửa.
"5 Hộp – 1 Công tắc" & Kính nội thất	Kiểm tra bằng mắt 5 hộp kỹ thuật; lau sạch mặt công tắc đèn bằng khăn ◆ XANH DƯƠNG khô/vắt kiệt; lau kính nội thất `< 2 m` từ mặt sàn hằng ngày.	Phủi bụi nóc và khe viền toàn bộ **5 Hộp** bằng chổi lông khô trước rồi lau bề mặt vỏ hộp; lau vách kính phòng họp `2–4 m` kèm PTW `SAH-FRM-04` nếu `> 2 m`.	Tổng kiểm tra tình trạng niêm phong hộp PCCC, độ sạch khe công tắc toàn bộ tầng và nghiệm thu toàn diện vách kính trên cao.

MỤC 6 QUY TRÌNH THỰC HIỆN TỪNG BƯỚC & ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT

BƯỚC 1 **Làm sạch Khu vực Bàn làm việc theo Quy tắc Bàn làm việc Nguyên trạng (SAH-RSK-10)** **Trách nhiệm: NV Ca nền / Tạp vụ**

- **Quan sát mặt bàn & hiện trạng tài sản trước khi chạm tay:** Nếu nhận ca thấy màn hình, mặt kính hay vật trang trí có vết nứt/hỏng sẵn, chụp ngay ảnh vết hỏng cục bộ có mốc giờ gửi nhóm báo trước để tránh bị đổ lỗi. Xác định vùng bàn trống để lau; **TUYỆT ĐỐI CẤM dịch chuyển, xếp gọn hoặc lật xem giấy tờ rời, sổ tay, USB, laptop, ví hay tài liệu cá nhân** (nếu toàn mặt bàn có hồ sơ mật, ghi cột *"Lý do bỏ qua"* trên `BM-TVP-01`). Gặp giấy tờ rơi xuống sàn, giữ nguyên vị trí và báo ngay Bảo vệ/HCNS.
- **Thu rác gầm bàn:** Nhấc thùng rác cá nhân ra lối đi (khi đầy ≥ `2/3` hoặc cuối ca), thay túi mới gọn mép thùng; không dùng tay trần nén ép rác đề phòng kim bấm hoặc mảnh thủy tinh.
- **Lau bề mặt trống bằng bộ** ◆ XANH DƯƠNG **:** Gấp khăn làm 8 mặt, xịt `SAH-C04` (Quat `0,1–0,3% / 400–800 ppm`) hoặc `SAH-C01` (`9–12 mL/L`) trực tiếp **lên mặt khăn** (không xịt thẳng lên bàn có máy tính/điện thoại), lau một đường dứt khoát từ trong ra ngoài trên phần mặt bàn trống.
- **Bảo vệ nguồn điện:** Kê lại ghế xoay sát bàn gọn gàng; tuyệt đối không rút/cắm phích tại **ổ điện đỏ UPS** và không đẩy nước/khăn ướt qua nắp ổ điện âm sàn.

ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC 1: Không đặt bình xịt hay xô nước lên mặt bàn làm việc có thiết bị điện tử; toàn bộ màn hình và bàn phím chỉ được lau khi có yêu cầu bằng khăn siêu mịn khô/hơi ẩm nước RO, tuyệt đối không dùng hóa chất lau kính SAH-C07.

BƯỚC 2 **Quy trình Phục vụ Phòng họp 3 Pha (Trước – Giữa – Sau Họp)** **Trách nhiệm: Tạp vụ Thường trực Trong giờ / NV trực**

- **Pha 1 — Trước họp (hoàn tất trước giờ họp `-15 phút`):** (a) Mở cửa phòng họp hoặc bật quạt/hệ thống thông gió `10–15` phút để khử hoàn toàn mùi bí; (b) Căn chỉnh toàn bộ ghế họp **thẳng hàng ngang**, khoảng cách từ tựa ghế/mép ghế đến mép bàn đều tay, thẳng góc theo trục bàn; (c) Kiểm tra mặt bảng trắng sạch không mực lem, đủ bút lông viết thử còn mực và giẻ lau bảng sạch; kiểm tra màn chiếu/TV không dính vân tay hay vết ố; (d) Đặt ly/chai nước theo đúng quy ước HCNS (nhãn chai quay thẳng ra hướng ghế ngồi, dùng khay lót sạch); (e) Kiểm tra lần cuối bảo đảm đã thu dọn `100%` vỏ rác và giấy vụn cũ trong thùng lẫn gầm bàn, sau đó đặt/xoay thẻ trạng thái sang mặt ***"Phòng họp Sẵn sàng"***.
- **Pha 2 — Giữa giờ giải lao (thao tác trong `5 phút` khi đại biểu tạm rời phòng):** (a) Bước vào nhanh nhẹn, thực hiện thao tác **êm ái, nhẹ tay** — không kéo lê chân ghế, không va chạm ly tách thủy tinh gây tiếng ồn; (b) Thu dọn ly tách đã dùng, vỏ chai rỗng và giấy vụn đặt lên khay phục vụ lót khăn chống trượt; (c) Lau khô ngay các vệt nước đọng hoặc vết cà phê trên mặt bàn bằng khăn **◆ XANH DƯƠNG**; châm thêm nước nếu HCNS đề nghị; (d) Rời phòng gọn gàng trước khi khách quay lại ngồi họp. Nếu khách họp kín kéo dài không giải lao, ghi vào cột *"Lý do bỏ qua"* trên `BM-TVP-01` (không trừ KPI).
- **Pha 3 — Sau họp (hoàn tất trong vòng `≤ 10 phút` sau khi kết thúc):** (a) Rà soát gầm bàn, khe ghế, mặt kệ để thu hồi **đồ thất lạc** (USB, ví, điện thoại, tài liệu, bút) và bàn giao ngay cho Lễ tân/HCNS có ký nhận theo `SOP-TVP-07`; (b) Thu ly cốc mang về khu Pantry rửa theo `SOP-TVP-05` bằng bộ **■ XANH LÁ**, xếp hoàn nguyên bàn ghế đúng đội hình chuẩn; (c) Gấp khăn **◆ XANH DƯƠNG** thấm dung dịch Quat `SAH-C04` (`0,1–0,3% / 400–800 ppm`) lau khử khuẩn **4 nhóm điểm chạm cao**: tay nắm cửa 2 mặt, điều khiển điều hòa/TV, điện thoại hội nghị/micro, toàn bộ mặt bàn & tay vịn ghế — giữ mặt tiếp xúc **thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm `3–5 phút`**; (d) Kiểm tra tắt toàn bộ đèn chiếu sáng, máy chiếu, điều hòa nếu phòng họp hết lịch trong ngày, xoay/đặt thẻ bảng ***"Vệ sinh xong"*** (hoặc ***"Phòng họp Sẵn sàng"*** cho ca kế) và ký chốt giờ thực tế lên `BM-TVP-01`.

> **ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC 2: Pha 1 bắt buộc kết thúc tối thiểu 5 phút trước giờ khách bước vào để mặt bàn và mặt ghế khô ráo hoàn toàn, không còn hơi ẩm hóa chất.**

BƯỚC 3 **Vệ sinh Sảnh, Kính Mặt Tiền, Hành lang & Thang máy — Nghi thức "Không làm phiền"** **Trách nhiệm: Tạp vụ Thường trực Trong giờ & NV Ca nền**

- **Lịch tuần tra Sảnh & Kính mặt tiền đồng bộ (`≤ 2 giờ/lần`):** Thực hiện đúng 6 khung giờ cố định trên `BM-TVP-01` và `BM-TVP-04`: **`< 07:30 | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 16:45`** (tách khỏi khung WC/Pantry của Tạp vụ Thường trực Trong giờ). Luôn giữ lối đi và cửa thoát hiểm thông thoáng `100%`; đặt biển cảnh báo sàn ướt dọc 1 phía lối đi nếu lau ẩm ban ngày, để chừa tối thiểu nửa hành lang khô cho người đi lại.
- **Tránh giờ cao điểm buồng thang máy: TUYỆT ĐỐI KHÔNG vệ sinh ca-bin thang máy vào 3 khung giờ cao điểm** (`07:30–08:30`, `11:30–13:15`, `17:00–18:00`); dồn lịch lau chi tiết sang giữa buổi sáng, đầu chiều hoặc ca tối.
- **Nghi thức ứng xử khi có khách (Không làm phiền):** Đang lau trong buồng thang máy mà **có khách bước vào phải lập tức dừng tay**, khép gọn dụng cụ, mỉm cười chào và lịch sự nhường thang hoặc bước ra ngoài ngay ở tầng kế tiếp; không dùng vật cứng chèn cửa thang quá `30 giây`.
- **3 bước làm sạch buồng thang máy:** (1) Dùng **chổi nhỏ quét rãnh trượt cửa thang** rồi hút sạch sỏi cát, ghim kẹp bằng đầu hút khe máy hút bụi; (2) Lau vách **Inox theo chiều thớ dọc** từ trên xuống dưới bằng khăn **◆ XANH DƯƠNG** thấm hóa chất trung tính nhẹ `SAH-C01` (**CẤM dùng bùi nhùi thép**, miếng cước nhám hay chất tẩy chứa Clo gây xước rỗ vĩnh viễn); (3) Lau bảng **nút bấm gọi tầng bằng khăn** **◆ XANH DƯƠNG** **ẩm vắt kiệt** thấm Quat (**CẤM xịt trực tiếp hóa chất lên bảng mạch nút bấm**) rồi lau sàn ca-bin bằng cây lau ẩm vắt kiệt.

BƯỚC 4 **Quy tắc "5 Hộp – 1 Công tắc" & Vệ sinh Kính Nội thất** **Trách nhiệm: NV Ca nền & Tổ trưởng**

- **Nhận diện "5 Hộp – 1 Công tắc":** (1) Hộp/tủ điện phân phối; (2) Hộp thư/khay tài liệu tường; (3) Hộp thoại/tủ mạng nội bộ; (4) Hộp PCCC/cuộn vòi chữa cháy; (5) Hộp sơ cứu y tế + (1) Mặt công tắc đèn/điều khiển gắn tường.
- **Thao tác 2 bước an toàn:** Trước tiên dùng **chổi lông khô cách điện** phủi sạch bụi bám trên nóc hộp, khe viền và mép bản lề; sau đó dùng khăn **◆ XANH DƯƠNG** **khô hoặc vắt thật kiệt** lau nhẹ mặt ngoài vỏ hộp và viền công tắc (không để nước rỉ vào khe phím công tắc, không tự mở niêm phong hộp PCCC/sơ cứu).
- **QUY TẮC AN TOÀN ĐIỆN BẮT BUỘC — CẤM THỬ ĐIỆN BẰNG TAY: TUYỆT ĐỐI CẤM dùng mu bàn tay hay ngón tay chạm thử xem vỏ hộp điện có rò điện hay không.** Chỉ quan sát bằng mắt từ xa các dấu hiệu bất thường: dây điện hở, vết cháy xém, mùi khét, ẩm ướt nhỏ giọt trên vỏ tủ điện hoặc âm thanh phóng điện rè rè. Khi phát hiện bất thường phải thực hiện ngay **Quyền Dừng Việc An Toàn**, đứng cách ly và báo Tổ trưởng / Kỹ thuật M&E tòa nhà xử lý.
- **Vệ sinh kính nội thất & vách kính phòng họp:** Kính cao `< 2 m` lau hằng ngày từ mặt sàn bằng nước lau kính `SAH-C07` và thanh gạt cao su + khăn **◆ XANH DƯƠNG** lau khô cạnh khung; Kính cao `2–4 m` dùng cây nối dài có chốt khóa khớp chắc chắn hoặc thang chữ A đủ thanh giằng + `01 người giữ chân thang`; **BẮT BUỘC lập Giấy phép làm việc `SAH-FRM-04` trước khi làm nếu độ cao thao tác `> 2 m`.**

ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC 3: Tuyệt đối không đứng lên ghế văn phòng xoay, mặt bàn họp hoặc thùng rác lật ngược để với lau kính hay nóc tủ; thiếu người giữ chân thang hoặc thiếu Giấy phép SAH-FRM-04 tại vị trí > 2 m = Cấm leo lên làm.

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

Thước đo nghiệm thu hiện trường: Kiểm tra bằng mắt dưới góc nghiêng `45°` đối với mặt bàn, kính phòng họp và vách Inox thang máy (không loang vệt, không sợi bông, rãnh cửa không rác); kiểm tra độ thẳng hàng của ghế họp và thẻ bảng *"Phòng họp Sẵn sàng / Vệ sinh xong"*; tại Điểm lớn (≥ 3 NV), QA/HSE đo chỉ số ATP vùng `10 × 10 cm = 100 cm²` (≤ `100 RLU`) định kỳ trên tay nắm cửa phòng họp, điện thoại hội nghị và bảng nút bấm thang máy; tại Điểm nhỏ (1–2 NV), kiểm qua 5 góc ảnh chốt ca tuân thủ NĐ 13/2023/NĐ-CP.

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Phát hiện màn hình, kính hoặc đồ trang trí nứt/vỡ sẵn khi nhận ca (Bảo vệ khỏi đổ lỗi oan)	Dễ bị quy trách nhiệm làm hỏng tài sản khách hàng nếu không ghi nhận từ đầu ca	**Khoan chạm vào vật bị nứt/vỡ:** Chụp ngay ảnh hiện trạng góc hẹp có mốc giờ (chỉ chụp vết nứt, không chụp thông tin màn hình/mặt người theo NĐ 13/2023), gửi ngay lên nhóm Zalo công trình + ghi rõ vào Mục 3 phiếu `BM-TVP-01` trước khi bắt đầu lau dọn.
Lỡ làm vỡ cốc thủy tinh, bình nước hoặc đồ dễ vỡ trong phòng họp / bàn khách (Quy trình `0–5 phút`)	Mảnh thủy tinh gây đứt tay nhân viên/khách hoặc người thu gom rác nếu giấu vào thùng rác thường	**Quy trình `0–5 phút` minh bạch:** (1) Đặt biển/vật cản cô lập khu vực ngay lập tức; (2) Mang găng dày, dùng ki hốt và giấy báo nhiều lớp bọc kín mảnh vỡ — **TUYỆT ĐỐI KHÔNG giấu mảnh vỡ vào túi rác sinh hoạt thường** (dán chữ *"Mảnh vỡ thủy tinh"* đưa khu rác sắc nhọn/BQL); (3) Lau ẩm lại sàn bằng khăn **◆ XANH DƯƠNG** bỏ riêng; (4) Chụp ảnh có mốc giờ báo Tổ trưởng và gọi ngay Hotline `0905 751 566`.
Nhân viên khách hàng yêu cầu "dọn giùm đống hồ sơ mật trên bàn" hoặc "đưa chai tẩy mạnh / trộn chất lạ"	Áp lực nể nang làm sai Quy tắc Bàn làm việc Nguyên trạng hoặc mất an toàn hóa chất; dễ bị khách phản ánh hoặc trừ KPI	**Áp dụng Kịch bản từ chối lịch sự 3 câu:** • *Câu 1 (Chào/Cảm ơn):* "Dạ em chào anh/chị, cảm ơn anh/chị đã tin tưởng trao đổi ạ." • *Câu 2 (Giải thích quy định):* "Theo quy định bảo mật và an toàn lao động của công ty, bên em không được phép tự ý di chuyển, sắp xếp hồ sơ mật trên bàn làm việc (hoặc không được cấp phát hóa chất tẩy mạnh/trộn chất lạ ngoài chuẩn an toàn)." • *Câu 3 (Ghi phiếu & Xác nhận):* "Để tránh sai sót và không bị trừ KPI, em xin phép ghi mục này vào cột **'Lý do bỏ qua'** trên phiếu `BM-TVP-01` và kính nhờ anh/chị ký xác nhận nhẹ giúp em hoặc liên hệ Ban Quản lý tòa nhà hỗ trợ riêng phần này ạ."

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Thấy giấy tờ quan trọng, USB hoặc ví tiền rơi dưới gầm bàn / ghế phòng họp	Nguy cơ thất lạc tài sản khách hàng hoặc bị nghi ngờ tự ý xê dịch	**Giữ nguyên hiện trạng** dưới bàn làm việc và báo ngay HCNS/Bảo vệ; nếu ở phòng họp trống sau họp thì ghi nhận ngay mục đồ thất lạc, giao Lễ tân ký nhận theo `SOP-TVP-07` và lưu vết trên `BM-TVP-01`.
Khách bất ngờ bước vào buồng thang máy khi đang dọn dẹp	Gây phiền hà cho khách, nguy cơ vấp xô dụng cụ	Tuân thủ nghi thức **"Không làm phiền"**: lập tức dừng tay, nhấc gọn dụng cụ sát người, mỉm cười chào khách và lịch sự bước ra ngoài ở tầng kế tiếp để nhường thang.
Phát hiện vỏ hộp điện hoặc mặt công tắc có vệt nước rỉ, mùi khét hay dây hở	Nguy cơ điện giật chết người hoặc chập cháy tầng	**CẤM chạm tay thử điện** (kể cả mu bàn tay). Thực hiện **Quyền Dừng Việc An Toàn** tức thì, đứng giữ khoảng cách cảnh báo từ xa và gọi ngay Kỹ thuật M&E tòa nhà + Hotline `0905 751 566`.
Phòng họp bị lố giờ họp liên tiếp khiến không còn đủ `10 phút` dọn sau họp hoặc họp kín bỏ qua giải lao	Khách đoàn kế tiếp sắp bước vào phòng	Nếu họp kín chưa ra ngoài: ghi vào cột *"Lý do bỏ qua (Họp kín — Không trừ KPI)"*. Nếu đổi đoàn gấp: áp dụng quy trình rút gọn `3 phút` (gom ly/rác, lau điểm chạm chính bằng khăn **◆ XANH DƯƠNG** vắt kiệt, xếp thẳng ghế, lật thẻ *"Phòng họp Sẵn sàng"*) và ghi giờ thực tế lên `BM-TVP-01`.

QUY TẮC BẮT BUỘC AN TOÀN & PHÁP LUẬT VIỆT NAM: Hệ thống SOP SONGANHHYG áp dụng quy trình Phòng họp 3 Pha, nghi thức thang máy "Không làm phiền" và bộ nhớ "5 Hộp – 1 Công tắc", đồng thời **CẤM TUYỆT ĐỐI 3 THAO TÁC RỦI RO**: (1) Cấm kiểm tra rò điện bằng mu bàn tay hay ngón tay — chỉ quan sát từ xa và thực hiện Quyền Dừng Việc An Toàn báo Kỹ thuật M&E; (2) Cấm dùng bùi nhùi thép hay dung môi Xylene tẩy vết bẩn cứng trên Inox/bàn họp — thay bằng khăn microfiber **◆ XANH DƯƠNG** và hóa chất trung tính; (3) Cấm xịt trực tiếp bình xịt lên bảng nút bấm thang máy và thiết bị IT.

MỤC 8 ĐÀO TẠO, SÁT HẠCH & DANH MỤC BIỂU MẪU LIÊN KẾT

- **Yêu cầu đào tạo & sát hạch:** Nhân viên mới phải hoàn tất thực hành kèm cặp `03 ca` theo `SOP-TVP-08` (đạt tối thiểu: nhận diện đúng bộ màu **◆ XANH DƯƠNG**, thuộc lòng cấm đụng giấy tờ & ổ UPS đỏ, thực hành kịch bản từ chối 3 câu lịch sự, thực diễn 3 Pha phòng họp và nắm quy tắc không chạm tay vào hộp điện).
- **Biểu mẫu thực thi trực tiếp (1 trang A4):** `BM-TVP-01 · Phiếu Điều phối Phòng họp 3 Pha & Tuần tra Sảnh – Thang máy – 5 Hộp`.
- **Giấy phép làm việc rủi ro cao (làm kính > 2 m):** `SAH-FRM-04 · Giấy phép PTW / LOTO`.
- **Tài liệu liên thông nội bộ:** `SOP-TVP-02` (Nhà vệ sinh), `SOP-TVP-03` (Sàn & Dụng cụ 5S), `SOP-TVP-04` (Hóa chất An toàn & 8 mặt khăn), `SOP-TVP-05` (Tạp vụ Thường trực & Pantry), `SOP-TVP-07` (Tài sản, Đồ thất lạc & Bảo mật NĐ 13), `SOP-TVP-08` (Đào tạo & Sát hạch), `VCARD-03 · 6 Điều cấm & Quyền Dừng Việc An Toàn`.

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 9 mục theo khung `SAH-STD-00`; tích hợp **SAH-CTL-01 & SAH-RSK-10** (Bàn làm việc Nguyên trạng, tần suất Ngày/Tuần/Tháng), **Quản trị Trực quan 5S** (Phòng họp 3 Pha, nghi thức thang máy Không làm phiền, 5 Hộp – 1 Công tắc), **SAH-CHM-08 (◆ XANH DƯƠNG)**, **NĐ 13/2023/NĐ-CP**; đồng bộ 6 mốc tuần tra Sảnh/Kính mặt tiền (`< 07:30 | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 16:45`), định mức `9–12 mL/L` & `18–24 mL/L`, thẻ phòng họp, cột Lý do bỏ qua, quy trình 0–5 phút xử lý đồ vỡ và kịch bản từ chối 3 câu.

Điều hướng cụm quy trình & tài liệu đối chứng: ← SOP-TVP-00: Chuẩn hóa SOP · Mục lục 9 SOP · SOP-TVP-02: Nhà vệ sinh 7 Bước →
Biểu mẫu & Hồ sơ kỹ thuật liên thông: BM-TVP-01 · Phiếu Điều phối Phòng họp & Sảnh · SOP-TVP-05 · Tạp vụ Thường trực Ca ngày · SOP-TVP-07 · Bảo mật Tài sản NĐ 13 · Hồ sơ Kỹ thuật Giặt ghế & Thảm · Hồ sơ Kỹ thuật Kính Mặt dựng · Nhận báo giá Tạp vụ & Vệ sinh Văn phòng →