QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · QUẢN LÝ TẠP VỤ THƯỜNG TRỰC TRONG GIỜ (SAH-MAN-07)

SOP-TVP-05 · QUẢN LÝ TẠP VỤ THƯỜNG TRỰC TRONG GIỜ, LỘ TRÌNH TUẦN TRA ĐỘNG & ĐIỀU PHỐI FLOATER

SOP-TVP-05
Phiên bản 2.0

Vận hành mô hình "3 Kết hợp", lộ trình tuần tra động ban ngày 06:30–17:30 chuẩn tòa nhà Hạng A đồng bộ BM-TVP-01 & BM-TVP-02, tác phong Vận Hành Không Gây Gián Đoạn, xử lý sự cố QR/Zalo ≤ 15 phút và điều phối Nhân sự Cơ động (Floater) ≤ 45 phút với Danh sách Nhân sự Dự phòng Đã Thẩm Định Trước.

SAH-MAN-07 · 5 Trụ cột Quản trị Vận hành | SAH-CTL-01 · Tuần tra Động Tòa nhà Hạng A | Quản trị 5S (SAH-STD-00) · Mô hình 3 Kết hợp & Tác phong | PB-01 / PB-02 · Floater ≤ 45p & Phân tầng Site

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-05**	**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)	**Phạm vi áp dụng**	Điểm lẻ Micro-Site (1–2 NV) & Công trình Lớn Enterprise Site (≥ 3–5 NV) tại Đà Nẵng – Hội An – Điện Bàn
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 tuyến điều phối	**Kênh hỗ trợ 24/7**	Hotline/Zalo: **0905 751 566** · Email: `danangadv@gmail.com`
Quy chuẩn & Pháp lý Áp dụng	**Quy chuẩn Kỹ thuật Nội bộ SONGANHHYG:** `SAH-MAN-07` (5 Trụ cột Vận hành: Hệ thống Chất lượng, Cung ứng Dịch vụ, Quản trị Nhân sự, An toàn–Sức khỏe–Môi trường, Cam kết Điều hành), `SAH-CTL-01` (Tuần tra Động Tòa nhà Hạng A), `SAH-STD-00` (Tiêu chuẩn Quản trị Trực quan Tòa nhà 5S — Mô hình 3 Kết hợp & Tác phong Vận Hành Không Gây Gián Đoạn), `SAH-CHM-08` & `SAH-SC-01` · **Sổ tay Điều phối PB-01 & PB-02 SONGANHHYG** · **BLLĐ 2019 (Điều 29, Điều 127)**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH & KẾT QUẢ ĐẦU RA ĐO ĐƯỢC

Thiết lập kỷ luật vận hành đồng bộ giữa làm sạch sâu đầu/cuối giờ với chốt trực ban ngày (Tạp vụ Thường trực Trong giờ) và đội cơ động (Nhân sự Cơ động Floater), giữ mặt bằng văn phòng Hạng A, Ngân hàng và Nhà máy FDI luôn sạch sẽ xuyên suốt giờ cao điểm mà không làm phiền khách hàng:

- **Định mức năng suất chuẩn:** Duy trì năng suất `700–1.200 m²/người/ca 8 giờ` (đã cộng sẵn `20%` hệ số PF&D — mệt mỏi, cá nhân & chậm trễ), phân bổ chính xác theo quy mô **Micro-Site (1–2 NV)** và **Enterprise Site (≥ 3–5 NV)**.
- **Tuần tra động đồng bộ chéo toàn hệ thống (`06:30–17:30`):** Hoàn tất `100%` các lượt kiểm **Sảnh & Kính 5 phút nhanh** (`< 07:30 | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 16:45` — khớp `BM-TVP-01`), tuần tra **WC 6 lượt chuẩn + 2 ô đột xuất** (`07:45 | 09:30 | 11:15 | 13:45 | 15:30 | 17:00` — khớp `BM-TVP-02`) và phục vụ **Pantry** ■ XANH LÁ (ca sáng `09:45–10:15`, **trưa & chiều `13:15–14:15`**, cuối chiều `15:45–16:30`) trên `BM-TVP-04`.
- **Cam kết phản hồi sự cố tức thời (SLA):** Tiếp nhận ticket/cuộc gọi QR/Zalo/BQL tại hiện trường trong **`≤ 15 phút`**, phản hồi điều phối chính thức **`≤ 30 phút`**, đội ứng cứu có mặt **S1 `≤ 2 giờ` / S2–S3 `≤ 4 giờ`**.
- **Không đứt gãy ca trực:** Bù người khuyết ca đột xuất trong **`≤ 45 phút`** (nội thành bán kính `≤ 10 km`) và **`60–90 phút`** (KCN Hòa Cầm / Liên Chiểu / Điện Bàn / Hội An); tỷ lệ bị chặn cổng Ngân hàng/FDI = `0` nhờ danh sách **`02` nhân sự trong Danh sách Nhân sự Dự phòng Đã Thẩm Định Trước**.

MỤC 3 PHẠM VI (MICRO-SITE VS ENTERPRISE), MÔ HÌNH "3 KẾT HỢP" & RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI

3.1. Phân tầng Cấu hình Vận hành Theo Quy mô Điểm (Đồng bộ PB-02)

Tiêu chí Quản trị	Micro-Site (1–2 NV · 100–900 m²)	Enterprise Site (≥ 3–5 NV · Hạng A / Ngân hàng / FDI)
Đặc thù & Định mức Năng suất	PGD ngân hàng, văn phòng đại diện, showroom (ca 2h/4h/8h). Tính công theo định mức `700–1.200 m²/người/ca 8 giờ` (đã gồm `20%` PF&D).	Tòa nhà VP Hạng A, Hội sở, Tech Hub, Nhà máy FDI. Chia ca nền sâu + đội Tạp vụ Thường trực Trong giờ cắm chốt theo từng tầng/cụm; định mức `700–1.200 m²/người/ca 8 giờ` (đã gồm `20%` PF&D).
Chỉ huy & Lộ trình	NV tự quản theo `VCARD-01..03`; nếu làm ca ban ngày áp dụng khung rút gọn của `BM-TVP-04`, kết hợp dọn sạch nền trong khung giờ thấp điểm. Cất **Spill Kit** tại ngăn riêng trong tủ hóa chất / xe đẩy khóa tại site.	Bắt buộc có **01 Tổ trưởng ca** điều phối; mỗi Tạp vụ Thường trực Trong giờ chạy đủ 10 khung giờ vàng `06:30–17:30` trên `BM-TVP-04`, khớp `BM-TVP-01` (Sảnh/Phòng họp) và `BM-TVP-02` / `SAH-FRM-03` (WC).
Giám sát & Nghiệm thu	Giám sát tuyến thực hiện **Kiểm Tra Đột Xuất Hàng Tuần** (`1–2 lần/tuần`, mỗi cụm quận `20–25 điểm`). Cuối ca gửi 5 góc ảnh Zalo `G1–G5` trong `≤ 30 phút` + đồng thuận `12 giờ` theo điều khoản hợp đồng đã ký (`SAH-FRM-05`).	Giám sát chuyên trách (`4–6 tòa nhà/GS`) kiểm xác suất `20–30%` điểm rủi ro cao; Tổ trưởng nhận/giao ca có điều kiện trên `SAH-FRM-02` và họp BQL định kỳ.
Quản lý khăn & Floater	`100%` túi lưới 4 ngăn thay giẻ sạch (giặt nhiệt `≥ 60 °C`) đổi `2–3 lần/tuần`; điều Floater cụm bù người `≤ 45 phút` khi báo nghỉ `05:30`.	Giặt tách màu `≥ 60 °C` tại chỗ hoặc thu gom theo quy trình Thay Giẻ Sạch Sau Mỗi Phòng; bắt buộc nộp sẵn hồ sơ **`02` nhân sự trong Danh sách Dự phòng Đã Thẩm Định Trước** cho Bảo vệ cổng trước khi vận hành.

3.2. Liên kết 5 Trụ cột Quản trị Vận hành (SAH-MAN-07) & Mô hình "3 Kết hợp"

Thành phần Mô hình "3 Kết hợp"	Nội dung Thực thi Tại Công trình	Ánh xạ 5 Trụ cột Quản trị Vận hành (SAH-MAN-07)
1. Ca nền Đầu / Cuối giờ Làm sạch sâu	Hút bụi HEPA, chà sàn máy, lau bàn/tủ làm việc bằng khăn ◆ XANH DƯƠNG, thu gom và phân loại rác 3 màu trước `08:00` và sau `17:30` khi vắng nhân viên văn phòng.	**Cung ứng Dịch vụ Đồng nhất** (quy trình nhất quán) & **An toàn – Sức khỏe – Môi trường (HSE)** (pha vòi `15 mL` đúng chuẩn `9–12 mL/L` & `18–24 mL/L`, Thay Giẻ Sạch Sau Mỗi Phòng giặt nhiệt `≥ 60 °C`).
2. Tạp vụ Thường trực Trong giờ Tuần tra Động	Trực liên tục `06:30–17:30` theo lưu lượng khách: giữ sảnh/kính (`<07:30, 09:00, 11:00, 13:00, 15:00, 16:45`), WC sạch (`07:45, 09:30, 11:15, 13:45, 15:30, 17:00`), Pantry ■ XANH LÁ (`13:15–14:15`), phòng họp theo tác phong **Vận Hành Không Gây Gián Đoạn**.	**Hệ thống Kiểm soát Chất lượng** (đo kiểm thực địa không bỏ sót) & **Quản trị Nhân sự** (chuẩn hóa giao tiếp, ngoại hình, kèm tay nghề).
3. Xử lý Sự cố & Lịch Bảo trì Định kỳ	Phản ứng ticket QR/Zalo `≤ 15 phút`; kết hợp lịch bảo dưỡng định kỳ (đánh sàn, vệ sinh thông gió, dọn tủ lạnh thứ Sáu có báo trước 24h).	**Cam kết Điều hành** (cam kết SLA `≤ 30p` / `2–4h`, cấp nguồn lực Floater tỷ lệ `1 : 15–18`).

RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI ĐỐI VỚI TẠP VỤ THƯỜNG TRỰC TRONG GIỜ & NHÂN SỰ CƠ ĐỘNG (FLOATER): (1) **Cấm ký khống ô giờ chưa tới** trên `BM-TVP-04`, `BM-TVP-01` hoặc `BM-TVP-02`. (2) **Cấm mặc đồng phục bảo hộ tạp vụ đi ra khỏi khuôn viên dự án sau hết ca** (bắt buộc thay thường phục tại phòng thay đồ để kiểm soát nhiễm khuẩn và hình ảnh). (3) **Cấm dùng khăn ▲ ĐỎ / ● VÀNG vào khu Pantry ■ XANH LÁ**; nghiêm cấm tự ý vứt bỏ thực phẩm trong tủ lạnh Pantry ngày thứ Sáu nếu HCNS/Lễ tân khách hàng chưa gửi thông báo trước `24 giờ`. (4) **Cấm điều nhân sự chưa có trong Danh sách Dự phòng Đã Thẩm Định Trước** vào mục tiêu Ngân hàng/Tech/FDI khi chưa có xác nhận mở cổng của BQL. (5) **Ngăn Cấm Tuyệt Đối khi thời tiết bão:** Dừng ngay thao tác kính mặt dựng/khu vực trống ngoài trời khi gió `≥ cấp 4–5`.

LIÊN KẾT NGỮ CẢNH · VẬN HÀNH TẠP VỤ THƯỜNG TRỰC & ĐỘI CƠ ĐỘNG BÙ QUÂN ≤ 45 PHÚT

Phạm vi Tạp vụ vs. Kỹ thuật Chuyên sâu

Lộ trình 10 mốc giờ và cơ chế bù quân khẩn cấp nội thành Đà Nẵng trong **SOP-TVP-05** là xương sống vận hành của gói **cung cấp tạp vụ văn phòng thường trực ca ngày** và **cho thuê nhân viên vệ sinh tòa nhà, ngân hàng, văn phòng FDI**. Song song công việc giữ sạch quầy Pantry, sảnh VIP và khu tiếp khách hằng ngày, khi phát sinh nhu cầu bảo trì ghế tiếp khách hoặc phòng ngừa gián kiến khu pantry, khách hàng tích hợp thêm **dịch vụ giặt ghế sofa da/nỉ tại sảnh** và **kiểm soát côn trùng khu pantry – rác thải**.

Cung cấp Tạp vụ Văn phòng Đà Nẵng → | Nhân viên Vệ sinh Thường trực & Bù quân 45p → | Giặt Ghế Sofa Sảnh & Phòng VIP → | Kiểm soát Côn trùng Khu Pantry → | Nhận Báo giá Tạp vụ & Vệ sinh VP →

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

Đầu việc Quản trị Tạp vụ Thường trực Trong giờ & Điều phối Floater	Điều phối viên 3 Cụm	Giám sát Tuyến / Tổ trưởng	Tạp vụ Thường trực / NV Tại chỗ	Nhân sự Cơ động (Floater) / BQL
Thực thi lộ trình tuần tra động `06:30–17:30` (`BM-TVP-04`) khớp giờ Sảnh/WC & tác phong Vận Hành Không Gây Gián Đoạn	**I**	**A** (Kiểm chéo)	**R** (Trực tiếp)	**C** (BQL phản hồi)
Nhận ca có điều kiện (`SAH-FRM-02`) & chụp ảnh tồn đọng ca trước trong ≤ `10` phút	**I**	**A** (Xác nhận)	**R** (Chụp & ghi)	**I** (BQL biết)
Tiếp nhận sự cố QR/Zalo (≤ `15`p), xử lý tràn thảm/chất nôn-máu Spill Kit, phản hồi (≤ `30`p), ứng cứu (2–4h)	**R** (Phản hồi 30p)	**A** (Đóng ticket)	**R** (Có mặt ≤15p)	**R** (Floater ứng cứu)
Điều phối sáng `05:30` bù người ≤ `45`p & gửi SMS/Zalo kèm CCCD từ `02` nhân sự Dự phòng Đã Thẩm Định Trước (cập nhật ≤ `48`h)	**R / A** (Điều lệnh)	**R** (Gửi BQL/BV)	**I** (Báo nghỉ sớm)	**R** (Floater nhận ca)
Thông báo dọn tủ lạnh Pantry thứ Sáu trước `24` giờ & kiểm nhận hoàn thành	**I**	**C** (Xác nhận lịch)	**R** (Chỉ bỏ đồ hỏng)	**A** (HCNS/Lễ tân báo 24h)

MỤC 5 YÊU CẦU TIÊN QUYẾT, CHUẨN TÁC PHONG VẬN HÀNH KHÔNG GÂY GIÁN ĐOẠN & BỘ DỤNG CỤ

5.1. Chuẩn mực Giao tiếp & Vận Hành Không Gây Gián Đoạn

- **Trang phục & Diện mạo:** Đồng phục sạch phẳng, thẻ tên đeo ngực trái ngay ngắn, giày bít mũi chống trượt (SRC); tóc búi/kẹp gọn gàng, móng tay cắt ngắn, **không đeo trang sức rườm rà vướng máy** (nhẫn mặt đá, vòng tay, dây chuyền dài).
- **Ranh giới đồng phục ngoài khuôn viên: Cấm mặc đồng phục bảo hộ tạp vụ đi ra khỏi khuôn viên dự án sau hết ca** (phải thay thường phục tại phòng thay đồ trước khi bấm thẻ ra cổng).
- **Quy tắc gõ cửa & nhường đường:** Khi vào khu làm việc/phòng họp phải **gõ cửa 3 tiếng nhẹ nhàng** và xin phép trước khi bước vào; khi di chuyển phải **đi nép sát lề hành lang** nhường đường nhân viên và khách hàng.
- **Kỷ luật giao tiếp: Cấm tụ tập nói chuyện**, cười đùa lớn tiếng, tựa vách tường hoặc **dùng điện thoại cá nhân ngoài giờ nghỉ quy định** (chỉ xem điện thoại công vụ khi có chuông ticket sự cố). Không nhìn ngó màn hình/giấy tờ trên bàn khách.

5.2. Bộ Dụng cụ Xe đẩy Gọn Tạp vụ Thường trực, Vòi 15 mL & Spill Kit

- **Khăn & bình xịt đủ 4 màu có ký hiệu hình khối (`SAH-SC-01`):** ▲ ĐỎ (bồn cầu/sàn WC), ● VÀNG (lavabo/gương/Inox WC), ■ XANH LÁ (Pantry thực phẩm), ◆ XANH DƯƠNG (sảnh/thang máy/phòng họp). Khăn gấp 8 mặt, bình xịt dán nhãn `BM-TVP-03`.
- **Khóa định lượng vòi nhấn `15 mL`:** Lau hằng ngày 9–12 `mL/L` (**`3–4 nhấn × 15 mL / 5L`**); bẩn nặng dầu mỡ 18–24 `mL/L` (**`6–8 nhấn × 15 mL / 5L`**).
- **Túi lưới Thay giẻ sạch (giặt nhiệt ≥ `60 °C`) & Bộ Spill Kit:** Tuyệt đối không ngâm chung 4 màu khăn vào 1 xô. Trang bị sẵn bộ ứng cứu tràn đổ sinh học **Spill Kit** (`NaOCl` `1.000–5.000` ppm, găng kép, bột thấm, **túi vàng** sinh học, kì hốt vỡ kính, 02 biển sàn ướt) — tại **Micro-Site cất cố định ở ngăn riêng có nhãn đỏ trong tủ hóa chất / xe đẩy khóa tại site**.
- **Hồ sơ mang theo:** Bìa cứng kẹp `BM-TVP-04`, `SAH-FRM-02`, bộ chìa khóa đeo cố định trên đai lưng và bút mực ghi giờ thực tế hoàn tất từng lượt tuần tra.

MỤC 6 QUY TRÌNH VẬN HÀNH TỪNG BƯỚC & ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC

BƯỚC 1 **Nhận Ca Có Điều Kiện (SAH-FRM-02) & Chuẩn Bị Trước 07:30** — **Trách nhiệm: Tạp vụ Thường trực / Tổ trưởng**

- Đọc sổ giao ca SAH-FRM-02 ngay đầu ca (06:30): kiểm tra tình trạng các phòng họp ca tối chưa dọn được do khách tăng ca, lượng tồn vật tư tiêu hao và tình trạng máy móc (RCD ≤ 30 mA).
- **Nguyên tắc Nhận ca có điều kiện:** Nếu phát hiện thiếu sót từ ca trước hoặc hư hỏng sẵn có của khách hàng (rò vòi nước, nứt mặt đá, kẹt khóa cửa), **vẫn tiếp nhận ca để phục vụ khách hàng không gián đoạn**, đồng thời ghi rõ lên SAH-FRM-02 + chụp ảnh timestamp/geotag báo Giám sát trong ≤ 10 phút.
- Pha dung dịch bằng vòi 15 mL đúng định mức 9–12 mL/L (3–4 nhấn × 15 mL / 5L), đặt biển sàn ướt và hoàn tất lượt **Sảnh & Kính mặt tiền (5 phút nhanh: < 07:30)** bằng bộ ◆ XANH DƯƠNG.

BƯỚC 2 **Lộ Trình Tuần Tra Động 10 Khung Giờ (06:30–17:30 — Đồng Bộ BM-TVP-01 & BM-TVP-02)** — **Trách nhiệm: Tạp vụ Thường trực Trong giờ**

Khung giờ	Khu vực & Mốc Đồng bộ	Mã màu & Hình khối	Thao tác Tiêu chuẩn Bắt buộc & Tần suất
06:30–07:30	Nhận ca & **Sảnh/Kính Lượt 1 (< 07:30)**	◆ XANH DƯƠNG	Nhận ca SAH-FRM-02; pha vòi 15 mL (9–12 mL/L = 3–4 nhấn / 5L); lau 5 phút nhanh dấu tay cửa kính mặt tiền, sàn sảnh, gạt rác trước 07:30 (khớp BM-TVP-01).
07:45–08:30	**WC Tuần tra Lượt 1 (07:45)**	▲ ĐỎ · ● VÀNG	Kiểm 7 bước trên BM-TVP-02 / SAH-FRM-03: quạt hút & **Kiểm Tra Khử Mùi Thực Địa**, bồn cầu sứ bộ ▲ ĐỎ (trung tính), lavabo/gương/vòi Inox bộ ● VÀNG lau khô, sàn khô 100%, châm vật tư nếu < 20%.
08:30–09:15	Thang máy, Hành lang & **Sảnh/Kính Lượt 2 (09:00)**	◆ XANH DƯƠNG	Lau ngoài cao điểm sáng: vách Inox ca-bin thang, nút bấm (xịt vào khăn), rãnh cửa tầng, tay vịn; đúng 09:00 lau nhanh 5 phút cửa kính & sảnh mặt tiền.
09:30–10:15	**WC Lượt 2 (09:30)** & **Pantry Ca Sáng (09:45–10:15)**	▲ ĐỎ · ● VÀNG · ■ XANH LÁ	09:30 hoàn tất tuần tra WC lượt 2; 09:45–10:15 dùng riêng bộ ■ XANH LÁ vệ sinh khay máy pha cà phê, lò vi sóng, bồn rửa ly, mặt bàn Pantry, gom rác ướt.
10:15–11:30	**Sảnh/Kính Lượt 3 (11:00)**, Phòng họp & **WC Lượt 3 (11:15)**	◆ XANH DƯƠNG · ▲ ĐỎ · ● VÀNG	Gõ 3 tiếng dọn phòng họp trống theo 3 Pha (BM-TVP-01); 11:00 lau nhanh 5 phút sảnh/kính; 11:15 kiểm tra WC lượt 3 trước cao điểm trưa.
11:30–13:15	Trực Cao điểm Trưa & **Sảnh/Kính Lượt 4 (13:00)**	◆ XANH DƯƠNG · ▲ ĐỎ · ● VÀNG	Tránh đẩy xe lớn vào thang máy khách cao điểm; ưu tiên xử lý 2 ô WC đột xuất nếu đông; đúng 13:00 lau nhanh 5 phút cửa kính mặt tiền & sảnh chính.
13:15–14:15	**Pantry Trưa & Chiều (13:15–14:15)** & **WC Lượt 4 (13:45)**	■ XANH LÁ · ▲ ĐỎ · ● VÀNG	**13:15–14:15:** Xử lý dứt điểm rác thực phẩm, ly chén, bàn ăn, vết dầu mỡ lò vi sóng & máy cà phê sau giờ nghỉ trưa bằng bộ ■ XANH LÁ; tại mốc 13:45 kiểm WC lượt 4.
14:15–15:15	Điểm chạm 5 Hộp, Phòng họp & **Sảnh/Kính Lượt 5 (15:00)**	◆ XANH DƯƠNG	Lau khử khuẩn Quat tay nắm cửa, công tắc, "5 Hộp – 1 Công tắc" (không chạm thử điện) & phòng họp trống; đúng 15:00 lau nhanh 5 phút sảnh & cửa kính.
15:30–16:30	**WC Lượt 5 (15:30)** & **Pantry Cuối chiều + Tủ lạnh T6 (15:45–16:30)**	▲ ĐỎ · ● VÀNG · ■ XANH LÁ	15:30 tuần tra WC lượt 5; 15:45–16:30 tổng vệ sinh Pantry lượt cuối bằng ■ XANH LÁ. **Riêng Thứ Sáu:** Dọn tủ lạnh Pantry — **CHỈ bỏ đồ hỏng SAU KHI HCNS/Lễ tân báo trước 24 giờ**.

Khung giờ	Khu vực & Mốc Đồng bộ	Mã màu & Hình khối	Thao tác Tiêu chuẩn Bắt buộc & Tần suất
16:30–17:30	**Sảnh/Kính Lượt 6 (16:45), WC Lượt 6 (17:00)** & Bàn giao Ca	◆ XANH DƯƠNG ▲ ĐỎ ● VÀNG ■ XANH LÁ	16:45 chốt sảnh/kính lượt cuối; 17:00 chốt WC lượt 6 (+2 ô đột xuất); thu khăn bẩn vào đúng ngăn màu túi lưới thay giẻ sạch (giặt nhiệt ≥ 60 °C), ký BM-TVP-04 & SAH-FRM-02 (hoặc 5 ảnh G1–G5 Micro-Site); **thay thường phục trước khi rời cổng**.

ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT 1 (ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC): Tuyệt đối KHÔNG vứt bỏ hộp đựng hay đồ ăn của nhân viên trong tủ lạnh Pantry vào thứ Sáu nếu chưa có bằng chứng HCNS hoặc Lễ tân Khách hàng đã gửi thông báo trước 24 giờ; cấm ghi trước chữ ký tắt vào ô giờ chưa tới trên BM-TVP-04.

BƯỚC 3 **Tiếp Nhận Sự Cố Tức Thời Qua QR / Zalo / BQL & Cam Kết SLA** **Trách nhiệm: Tạp vụ Thường trực & Điều phối**

- **Ngưỡng SLA phản ứng:** Tiếp nhận yêu cầu qua QR Code tại WC/Pantry, nhóm Zalo hoặc điện thoại BQL và có mặt tại điểm phát sinh sự cố trong **≤ 15 phút** (tràn cà phê sảnh, vỡ ly, nghẹt bồn cầu, thiếu giấy đột xuất); phản hồi điều phối chính thức trên kênh B2B trong **≤ 30 phút**; đội ứng cứu kỹ thuật có mặt **S1 ≤ 2 giờ / S2–S3 ≤ 4 giờ**.
- **Quy trình xử lý khẩn tràn đổ / vỡ kính:** Trong 1–2 phút đầu đặt ngay 02 biển sàn ướt cô lập vùng nguy hiểm → đeo găng chống cắt gom mảnh vỡ vào hộp cứng bằng ki hốt/kẹp (không nhặt bằng tay trần) → thấm khô triệt để, lau trung tính và báo đóng ticket kèm ảnh kết quả trên Zalo.

BƯỚC 4 **Điều Phối Nhân Sự Cơ Động (Floater) ≤ 45 Phút & Danh Sách Dự Phòng Đã Thẩm Định Trước (PB-01)** **Trách nhiệm: Điều phối Cụm & Giám sát**

Định biên tối thiểu **1 : 15–18** nhân sự cố định có **01 Nhân sự Cơ động (Floater) đa năng** nắm vững VCARD-01..03 (khi không có ca nghỉ đột xuất, từ 08:00–16:30 Floater đi theo xe tuyến đổi túi khăn thay giẻ sạch giặt nhiệt ≥ 60 °C hoặc hỗ trợ tổng vệ sinh định kỳ):

Cụm Điều phối	Địa bàn Phụ trách	Điểm chốt Sáng (từ 05:30)	SLA Có mặt Cam kết
Cụm 1 · Trung tâm	Hải Châu – Thanh Khê – Cẩm Lệ	Trục K57/10 Giang Văn Minh / Ngã tư Điện Biên Phủ	**≤ 45 phút** (nội thành ≤ 10 km) · KCN Hòa Cầm: 45–60 phút (giữ NV lân cận tại cụm)
Cụm 2 · Biển Đông & Nam	Sơn Trà – Ngũ Hành Sơn	Trục Ngã ba Võ Văn Kiệt – Ngô Quyền	**≤ 45 phút** (nội thành ≤ 10 km) · Điện Bàn – Hội An: 60–90 phút (giữ NV lân cận tại cụm)
Cụm 3 · Tây Bắc & KCN	Liên Chiểu – Hòa Khánh – Khu CNC – Cảng	Trục Ngã ba Huế – Tôn Đức Thắng / KCN Hòa Khánh	**≤ 45 phút** (cụm KCN gần) · Hòa Liên / Khu CNC: 60–75 phút (xa 60–90 phút)

- **Quy trình phản ứng 05:30 sáng:** NV có triệu chứng ốm báo trước < 21:00 tối hôm trước (đột xuất chậm nhất 05:30 sáng) → 05:30–05:35 (5 phút) Điều phối chọn Floater nằm trong **Danh sách Nhân sự Dự phòng Đã Thẩm Định Trước** của điểm đó → Giám sát gửi **SMS/Zalo xác nhận điều động kèm ảnh CCCD** để Bảo vệ/chủ nhà mở khóa → ≤ 06:20–06:30 (≤ 45 phút nội thành; 60–90 phút KCN/Hội An) Floater check-in ảnh có dấu thời gian & vị trí tại cổng trước giờ mở cửa 07:30.
- **Thủ tục Danh sách Dự phòng Đã Thẩm Định Trước (Ngân hàng / Tech / FDI):** Ngay trước khi chạy hợp đồng (Ngày 4–6 tiếp quản), bắt buộc gửi trước hồ sơ lý lịch (CCCD, xác nhận nhân thân, NDA) của **02 nhân sự dự phòng** cho Bảo vệ cổng/BQL Khách hàng. Nếu 01 Floater trong danh sách nghỉ việc, phải cập nhật người thay thế trong **≤ 48 giờ**.

ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT 2 (ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC): Tuyệt đối không cử người lạ chưa đăng ký trong Danh sách Nhân sự Dự phòng Đã Thẩm Định Trước tới thay ca tại Ngân hàng, Tòa nhà Hạng A hoặc Nhà máy FDI khi chưa có SMS/Zalo xác nhận kèm ảnh CCCD và chấp thuận mở cổng của BQL Khách hàng.

MỤC 7 TIÊU CHUẨN NGHIỆM THU CA TRỰC & XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NGOẠI LỆ

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
1. Báo ốm đột xuất lúc 05:30 sáng tại Micro-Site (trước giờ mở cửa 07:30)	Nguy cơ trễ mở cửa lúc 07:30 hoặc Bảo vệ chặn không cho người thay thế mở khóa vào điểm lẻ	Quy chế bắt buộc báo trước < 21:00 tối hôm trước nếu có triệu chứng ốm; duy trì danh sách dự phòng theo cụm (KCN Hòa Cầm / Điện Bàn giữ sẵn nhân sự lân cận tại cụm); Giám sát gửi ngay **SMS/Zalo xác nhận điều động từ Danh sách Dự phòng Đã Thẩm Định Trước kèm ảnh CCCD** để Bảo vệ mở khóa cho Floater thay thế trong **≤ 45 phút** (nội thành) / **60–90 phút** (KCN/Hội An).
2. Đổ trà sữa / cà phê sữa lên thảm phòng họp 5 phút trước họp HĐQT	Dùng nước nóng làm chín đông tụ protein sữa bám chết vĩnh viễn vào sợi thảm; trễ giờ họp cấp cao	**CHỈ thấm khô ngay lập tức** bằng khăn sạch/giấy thấm ép từ viền ngoài vào tâm (không chà lan) + dùng **nước mát/lạnh & dung dịch tẩy trung tính** (SAH-C01), kết hợp quạt thổi khô nhanh. **CẤM TUYỆT ĐỐI dùng nước nóng.**
3. Mưa bão ngập sảnh tại Đà Nẵng	Rò điện ổ cắm sàn, nước tràn hố thang máy gây chập cháy, gió giật nguy hiểm	**Ngắt ngay điện sàn** (cầu dao ổ cắm âm sàn vùng ngập), **chắn cửa thang máy** bằng thanh chắn/bao thấm chống tràn hố thang; kích hoạt **Ngăn Cấm Tuyệt Đối khi gió ≥ cấp 4–5** (dừng toàn bộ công việc kính ngoài trời/trống gió); trải thảm thấm + đặt 02 biển sàn ướt, gạt khô mỗi 15–20p.
4. Xử lý chất nôn / máu giữa ca (Micro-Site & Enterprise)	Nguy cơ lây nhiễm mầm bệnh đường máu/tiêu hóa cho nhân sự và khách hàng	Cô lập hiện trường, đeo PPE đầy đủ (găng nitrile kép, khẩu trang, kính bảo hộ), dùng bột thấm/khăn dùng một lần trong **Spill Kit** thu gom, khử khuẩn bằng **NaOCl 1.000–5.000 ppm** (đủ lưu ẩm 5–10 phút), cho toàn bộ vật tư nhiễm vào **túi vàng** buộc kín 2 lớp. Tại **Micro-Site, Spill Kit cất cố định tại ngăn riêng trong tủ hóa chất / xe đẩy khóa tại site**.
5. Sự cố nghẹt ống thoát / rỉ van WC kéo dài > 2 giờ	Lỗi hạ tầng M&E vượt phạm vi xử lý của tạp vụ	Khóa van cấp nước cục bộ nếu an toàn, đặt biển cảnh báo cô lập buồng WC, ghi nhận lên BM-TVP-02 / SAH-FRM-03 & BM-TVP-04, đồng thời báo BQL Tòa nhà xử lý M&E ngay.

QUY TẮC BẮT BUỘC AN TOÀN & PHÁP LUẬT VIỆT NAM: (1) Khi phát hiện sự cố rò nước gần tủ điện hoặc ổ cắm âm sàn trong ca tuần tra, cấm thử điện bằng tay hoặc tự lau nước quanh nguồn sống — ngắt điện an toàn từ xa và gọi kỹ thuật M&E. (2) Cấm dùng Acid pH 1–3 hoặc trộn Acid với Javen (NaOCl) sinh khí độc Cl_2; chỉ dùng dung dịch trung tính (9–12 mL/L), Quat hoặc NaOCl 1.000–5.000 ppm riêng biệt đúng quy trình Spill Kit. (3) Không phạt trừ tiền mặt hay trừ lương trực tiếp nhân sự xin nghỉ ốm đột xuất (tuân thủ **Điều 127 BLLĐ 2019**); mọi điều chuyển công việc tạm thời (nếu có) tuân thủ đúng **Điều 29 BLLĐ 2019**.

MỤC 8 ĐÀO TẠO ÁP DỤNG & DANH MỤC BIỂU MẪU LIÊN KẾT

- **Điều kiện cấp chốt độc lập:** Mọi Tạp vụ Thường trực Trong giờ & Nhân sự Cơ động (Floater) phải hoàn tất 03 ca kèm cặp trực tiếp tại mục tiêu, thực hành nhuần nhuyễn lộ trình 10 khung giờ khớp BM-TVP-01/02, tác phong **Vận Hành Không Gây Gián Đoạn**, xử lý Spill Kit và nhận diện 4 màu + hình khối (SAH-SC-01: ▲ ĐỎ, ● VÀNG, ■ XANH LÁ, ◆ XANH DƯƠNG) trước khi trực độc lập.
- **Biểu mẫu thực thi 01 trang A4 bắt buộc tại chốt:** BM-TVP-04 (*Khung Lộ trình Tuần tra Động Tạp vụ Thường trực Trong giờ Tòa nhà Hạng A 06:30–17:30 & Điều phối Sự cố / Floater*).
- **Biểu mẫu & Quy chế liên thông:** BM-TVP-01 (Sảnh/Kính/Phòng họp), BM-TVP-02 (WC 7 bước & 6 lượt + 2 đột xuất), SAH-FRM-02 (Nhận ca có điều kiện & Pha 15 mL), SAH-FRM-03, SAH-FRM-05, PB-01 & PB-02.
- **Quy trình tiếp theo trong hệ thống:** SOP-TVP-06 · Giám sát Chất lượng 3 Tầng, Đo kiểm Khách quan & Đánh giá KPI 100 Điểm.

MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN & HỆ THỐNG QUY CHUẨN ÁP DỤNG

Phiên bản	Ngày	Người soạn / Duyệt	Nội dung Thay đổi & Quy chuẩn Áp dụng
v2.0	15/11/2026	Phòng Vận hành & QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Phát hành quy trình chuẩn Tạp vụ Thường trực Trong giờ tích hợp Quy chuẩn Nội bộ SAH-MAN-07 (5 trụ cột vận hành), SAH-CTL-01 (Tuần tra Động Tòa nhà Hạng A 06:30–17:30 đồng bộ chéo Sảnh/Kính BM-TVP-01 <07:30|09:00|11:00|13:00|15:00|16:45, WC BM-TVP-02 07:45|09:30|11:15|13:45|15:30|17:00, Pantry Trưa & Chiều 13:15–14:15 + tủ lạnh T6 báo 24h), SAH-STD-00 (Tiêu chuẩn Quản trị Trực quan 5S & Tác phong Vận Hành Không Gây Gián Đoạn), SAH-CHM-08 & SAH-SC-01 (định mức 9–12 mL/L & 18–24 mL/L), 4 ngoại lệ khẩn cấp (báo ốm 05:30 Micro-Site, tràn thảm nước mát, bão ngập/gió cấp 4–5, chất nôn/máu NaOCl 1.000–5.000 ppm + túi vàng + Spill Kit tủ khóa Micro-Site) và tuân thủ **BLLĐ 2019 (Điều 29, Điều 127)**.

Điều hướng cụm quy trình & tài liệu đối chứng: ← **SOP-TVP-04: Hóa chất 15 mL** · **Mục lục 9 SOP** · **SOP-TVP-06: Giám sát & KPI 100đ** →
Biểu mẫu & Hồ sơ kỹ thuật liên thông: **BM-TVP-04** · **Khung Lộ trình Ca ngày 06:30–17:30** · **SOP-TVP-01** · **Phòng họp 3 Pha & Sảnh** · **SOP-TVP-02** · **Tuần tra WC 7 Bước** · **Giải pháp Tòa nhà Hạng A, Ngân hàng & Tech** · **Nhận báo giá Tạp vụ & Vệ sinh Văn phòng** →