QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG & NGHIỆM THU ĐỊNH LƯỢNG (SAH-ACC-09)

SOP-TVP-06
Phiên bản 2.0

SOP-TVP-06 · GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG 3 TẦNG, ĐO KIỂM KHÁCH QUAN & ĐÁNH GIÁ KPI 100 ĐIỂM

Quản trị chất lượng "Đồng quản trị 3 bên", kiểm soát 3 tầng phân theo Micro-Site vs Enterprise, 4 phương pháp đo kiểm loại bỏ đánh giá chủ quan (Kiểm Tra Khử Mùi Thực Địa, Khăn giấy trắng, Đèn nghiêng 15–30°, ATP 10 × 10 cm = 100 cm² bảo quản lạnh 2–8 °C), thang KPI 100 điểm (cộng +1 đến +3đ trả đồ thất lạc/thư khen) kèm Thẻ Vàng/Đỏ tuân thủ Điều 127 & Điều 29 BLLĐ 2019, Điều 393 BLDS 2015 và đóng vòng lặp CAPA 24 giờ.

SAH-ACC-09 · Nghiệm Thu KPI 100 Điểm & ATP | Quản trị 5S (SAH-STD-00) · Đồng quản trị 3 Bên & Khăn giấy trắng | ATP Sinh học · 10 × 10 cm = 100 cm² (2–8 °C) | BLLĐ 2019 (Đ.127, Đ.29) & BLDS 2015 (Đ.393) · CAPA 24h

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-06**	**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**	Kiểm soát chất lượng ca, Kiểm định chéo QA/HSE & Chấm điểm KPI tháng cho Micro-Site (1–2 NV) và Enterprise Site (≥ 3–5 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 / khiếu nại tái diễn	**Kênh tiếp nhận 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-ACC-09` (Nghiệm thu Định lượng KPI 100 Điểm & Kiểm định ATP chuỗi lạnh `2–8 °C`), `SAH-STD-00` (Tiêu chuẩn Quản trị Trực quan Tòa nhà 5S — Đồng quản trị 3 bên, Kiểm tra khăn giấy trắng, Cơ chế Thẻ Vàng/Thẻ Đỏ), `SAH-CTL-01`, `SAH-SC-01`, `SAH-CHM-08` · **Sổ tay Vận hành PB-02 & PB-03 SONGANHHYG** · **Bộ luật Lao động 2019 (Điều 127, Điều 29) & Bộ luật Dân sự 2015 (Điều 393)**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH & KẾT QUẢ ĐẦU RA ĐO ĐƯỢC

Loại bỏ triệt để tình trạng đánh giá chất lượng theo cảm nhận chủ quan ("nhìn qua thấy sạch là được"), chấm dứt nạn ký khống hằng ngày tại các điểm lẻ và thiết lập vòng phản hồi khắc phục lỗi minh bạch, có bằng chứng đo lường được:

- **Kiểm soát 3 tầng chống ký khống `100%`:** Tại Micro-Site (`1–2 NV`) thay ký giấy hằng ngày bằng 5 ảnh góc `G1–G5` trong `≤ 30` phút cuối ca kết hợp cơ chế đồng thuận `12 giờ` theo điều khoản hợp đồng đã ký (**Điều 393 BLDS 2015**); tại Enterprise Site lấy mẫu xác suất `20–30%` điểm chạm rủi ro cao.
- **Đo kiểm khách quan theo 4 thước đo chuẩn:** `100%` lượt kiểm hiện trường áp dụng **Kiểm Tra Khử Mùi Thực Địa** + Khăn giấy trắng + Đèn nghiêng `15–30°`; kết hợp đo ATP trên ô chuẩn `10 × 10 cm = 100 cm²` đạt đồng thời **`≥ 90% mẫu ≤ 100 RLU` VÀ `0 mẫu > 300 RLU`**.
- **Đóng vòng lặp CAPA trong `24 giờ`:** `100%` lỗi nặng (`> 300 RLU` hoặc khiếu nại tái diễn `≥ 2 lần/tuần`) được khắc phục tại chỗ `≤ 2 giờ`, mở phiếu điều tra nguyên nhân gốc và đóng CAPA bằng ảnh Trước–Sau trong vòng `24 giờ`.
- **Quản trị nhân sự đúng luật `100%`:** Chấm KPI trên thang `100 điểm` hàng tháng (kèm cộng `+1 đến +3 điểm/lần` cho hành vi trả đồ thất lạc đúng quy trình / nhận thư khen khách hàng, tổng không vượt `100` điểm) — tuân thủ tuyệt đối **Điều 127 BLLĐ 2019** (không phạt trừ lương) và **Điều 29 BLLĐ 2019** (quy trình, thời hạn, báo trước khi tạm điều chuyển).

MỤC 3 MÔ HÌNH "ĐỒNG QUẢN TRỊ 3 BÊN", KIỂM SOÁT 3 TẦNG & RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI

3.1. Mô hình Quản trị Chất lượng "Đồng quản trị 3 bên" (Khách hàng – QA/HSE – Nhân sự ca)

1. Khách hàng / BQL Tòa nhà

Vai trò: Giám sát độc lập & đồng nghiệm thu. Kiểm tra ngẫu nhiên, phản hồi qua QR/Zalo trong cửa sổ `12 giờ` (nếu đã ký điều khoản hợp đồng) và cùng đi thực địa ký nghiệm thu tuần/tháng `SAH-FRM-06` + `BM-TVP-05`.

2. Phòng QA/HSE SONGANHHYG

Vai trò: Chỉ đạo chuẩn mực & kiểm định chéo không báo trước. Bảo quản chuỗi lạnh que thử ATP `2–8 °C`, thực hiện kiểm định Tầng 2/Tầng 3, chủ trì điều tra CAPA `24 giờ` và xét duyệt điểm KPI tháng.

3. Đội trưởng / Tạp vụ Thường trực Hiện trường

Vai trò: Tự kiểm Tầng 1 & khắc phục tức thì tại chỗ. Kiểm tra 100% ca trực trước khi rời điểm, chụp 5 góc ảnh `G1–G5` trung thực và sửa ngay lỗi nhẹ phát hiện trong lượt tuần tra.

3.2. Kiểm soát 3 Tầng Phân Theo Quy mô Site (Micro-Site vs Enterprise Site)

Tầng Kiểm soát	Micro-Site (1–2 NV · PGD / VP nhỏ)	Enterprise Site (≥ 3–5 NV · Hạng A / Ngân hàng / FDI)
Tầng 1 · Tự kiểm Ca	Nhân sự tự rà soát cuối ca theo bộ thẻ `VCARD-01..03`, chụp và gửi đủ **5 góc ảnh cố định Zalo `G1–G5`** (`SAH-FRM-05`) trong `≤ 30 phút cuối ca`. Cơ chế im lặng `12 giờ` đồng nghĩa nghiệm thu **CHỈ áp dụng khi đã thỏa thuận tường minh trong Hợp đồng/Phụ lục SLA đã ký (Điều 393 BLDS 2015)**; nếu chưa ký thì bắt buộc giữ xác nhận Zalo hoặc phiếu ký giấy.	**Tổ trưởng cắm chốt** kiểm chéo `100%` phân khu mỗi ngày cuối ca đối chiếu `SAH-FRM-02`, `BM-TVP-01` và `BM-TVP-02` / `SAH-FRM-03` trước khi ký bàn giao; ghi rõ vùng tồn đọng nếu khách họp muộn.
Tầng 2 · Kiểm tra Chọn mẫu Rủi ro cao	Giám sát tuyến thực hiện **Kiểm Tra Đột Xuất Hàng Tuần (`1–2 lần/tuần`)** (mỗi Giám sát phụ trách `20–25 điểm` cùng cụm quận), kiểm lại 4 phương pháp khách quan tại hiện trường.	Tổ trưởng / QA lấy mẫu xác suất **`20–30% điểm chạm rủi ro cao`** (bồn cầu WC ▲ ĐỎ, lavabo • VÀNG, mặt bàn Pantry ■ XANH LÁ, tay nắm cửa/nút thang máy/phòng họp ◆ XANH DƯƠNG) bằng khăn giấy trắng & đèn nghiêng.
Tầng 3 · Nghiệm thu Liên hợp Định kỳ	Giám sát & Đại diện Khách hàng đối soát nhật ký ảnh/xác nhận Zalo cả kỳ và ký gộp Biên bản nghiệm thu `SAH-FRM-06` + Bảng điểm KPI `BM-TVP-05` hàng tháng (đo ATP 5–10 điểm nếu gói có cam kết).	Giám sát chuyên trách & Đại diện Khách hàng đi thực địa nghiệm thu hàng tuần/tháng, ký Biên bản `SAH-FRM-06` + Bảng điểm `BM-TVP-05` kèm kết quả ATP `10 × 10 cm = 100 cm²` (10–20 điểm/tháng).

RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI VỀ PHÁP LÝ & TRUNG THỰC DỮ LIỆU: (1) **Điều 127 BLLĐ 2019:** Nghiêm cấm tuyệt đối phạt trừ tiền mặt hay khấu trừ vào lương cơ bản của người lao động dưới mọi hình thức. (2) **Điều 29 BLLĐ 2019:** Nhân sự bị Thẻ Đỏ (`< 70 điểm` / tái phạm nặng) muốn tạm thời điều chuyển công việc khác phải tuân thủ đúng quy trình, thời hạn và báo trước theo Điều 29 BLLĐ 2019 (không tự ý ép điều chuyển trái luật). (3) **Điều 393 BLDS 2015:** Không tự ý áp dụng đồng thuận im lặng `12 giờ` nếu Hợp đồng/Phụ lục SLA ký kết chưa quy định tường minh. (4) Cấm ký khống hàng loạt ô giờ trước khi thực hiện và cấm dùng que ATP hết hạn hoặc bảo quản ngoài ngưỡng **`2–8 °C`**.

LIÊN KẾT NGỮ CẢNH · MINH BẠCH KPI 100 ĐIỂM, ĐO KIỂM ATP & BÁO GIÁ HỢP ĐỒNG B2B

Phạm vi Tạp vụ vs. Kỹ thuật Chuyên sâu

Hệ thống đánh giá 3 tầng (khăn giấy trắng, đèn nghiêng 15–30° và máy đo ATP) được áp dụng trực tiếp làm điều khoản nghiệm thu KPI hằng tháng trong hợp đồng **dịch vụ tạp vụ văn phòng cam kết SLA bằng số liệu** và **gói vệ sinh văn phòng nghiệm thu 2 chữ ký**. Khách hàng có thể đối chiếu chi phí định biên ca ngày/theo giờ ngay tại trang **bảng báo giá dịch vụ vệ sinh văn phòng SONGANHHYG** hoặc đặt lịch **tổng vệ sinh công nghiệp định kỳ theo quý**.

Tạp vụ Văn phòng Cam kết KPI 100đ → | **Vệ sinh Văn phòng Đo kiểm ATP →** | **Bảng Báo giá Vệ sinh Văn phòng →** | **Tổng Vệ sinh Công nghiệp Định kỳ →**

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

Đầu việc Giám sát Chất lượng & KPI	Đại diện Pháp luật (Ms. Mỹ Anh)	Trưởng phòng / KTV QA-HSE	Giám sát Tuyến / Tổ trưởng	Tạp vụ Thường trực / NV & BQL
Tự kiểm Tầng 1, chụp ảnh 5 góc `G1–G5` (≤ `30p`) & khắc phục lỗi nhẹ tại chỗ	**I**	**C** (Chuẩn hóa)	**A** (Kiểm chéo)	**R** (NV thực thi)
Kiểm đột xuất Tầng 2 (`1–2 lần/tuần` / `20–30%` mẫu) bằng 4 phương pháp khách quan	**I**	**R / A** (Kiểm định chéo)	**R** (Tại tuyến)	**I**
Bảo quản chuỗi lạnh ATP `2–8 °C` & đo kiểm ô chuẩn `10 × 10 cm = 100 cm²`	**I**	**R / A** (Độc lập)	**C** (Phối hợp)	**I** (Chứng kiến)
Nghiệm thu Tầng 3 (`BM-TVP-05` & `SAH-FRM-06`) và đóng vòng lặp CAPA `24 giờ`	**I** (Xem báo cáo)	**A** (Duyệt đóng CAPA)	**R** (Điều tra/sửa)	**C / A** (BQL đồng ký)
Tổng hợp KPI 100 điểm tháng (kèm cộng `+1` đến `+3đ`), xét thưởng & Thẻ Vàng / Đỏ đúng BLLĐ 2019	**A** (Phê duyệt quỹ)	**R** (Chốt bảng điểm)	**C** (Kèm 1–1)	**I** (Công khai điểm)

MỤC 5 4 PHƯƠNG PHÁP ĐO KIỂM KHÁCH QUAN & QUẢN TRỊ THIẾT BỊ ĐO (THAY THẾ HOÀN TOÀN ĐÁNH GIÁ CHỦ QUAN)

1. Quan sát Thị giác & Kiểm Tra Khử Mùi Thực Địa

- **Thị giác chuẩn `1,5 m`:** Đứng thẳng dưới ánh sáng chuẩn văn phòng cách bề mặt `1,5 m` quan sát toàn cảnh: không rác sót, không vết ố cặn trên sàn, không mạng nhện trần/góc tường, ly/bàn xếp ngay ngắn.
- **Kiểm Tra Khử Mùi Thực Địa:** Mở cửa buồng WC bước vào kiểm tra trực tiếp trong 3 giây đầu: không mùi khai, không mùi cống thoát, không mùi ẩm mốc. **Cấm tuyệt đối xịt nước hoa nồng để che lấp mùi bẩn.**

2. Kiểm tra Bụi bề mặt bằng Khăn giấy trắng

- Dùng 01 tờ khăn giấy trắng khô, sạch gấp đôi và **quẹt trực tiếp dọc theo các điểm khuất dễ bỏ sót**: nóc tủ hồ sơ, gờ chân tường, khe viền công tắc điện/nút thang máy, gầm mép bàn họp, vành chậu rửa Pantry ■ **XANH LÁ**.
- **Ngưỡng đạt:** Khăn giấy phải giữ nguyên màu trắng sạch, không bám vệt bụi đen, không vệt cặn dầu mỡ hay hóa chất đọng dính.

3. Soi Đèn pin Góc nghiêng `15–30°`

- Chiếu chùm đèn pin LED sát bề mặt theo góc nghiêng **`15–30°`** qua vòi Inox 304 (bộ • **VÀNG**), mặt gương WC, mặt sàn đá bóng và vách kính nội thất (bộ ◆ **XANH DƯƠNG**).
- Ánh sáng xiên góc làm lộ rõ tức thì các **vệt mờ hóa chất**, đốm nước vôi khô trên vòi Inox, màng bết do pha vượt ngưỡng `9–12 mL/L` (`3–4 nhấn × 15 mL / 5L`) hoặc vết trầy xước mới.

4. Đo ATP Sinh học Bề mặt Chuẩn `10 × 10 cm = 100 cm²`

- **Thao tác chuẩn:** Dùng que swab quệt đan chữ Z ngang–dọc đều trong khung chuẩn đúng diện tích **`10 × 10 cm = 100 cm²`** tại bàn họp, tay nắm WC, bàn Pantry ■ **XANH LÁ**, nút thang máy.
- **Ngưỡng kết quả: `≤ 100 RLU` = Đạt** · **`101–300 RLU` = Cảnh báo** (lau khử khuẩn lại ngay bằng Quat đủ thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm) · **`> 300 RLU` = Lỗi nặng** (khắc phục trong **`≤ 2 giờ`** + đo lại + mở CAPA). **Chuẩn tổng site: `≥ 90%` mẫu `≤ 100 RLU` VÀ `0` mẫu `> 300 RLU`.**
- **Chuỗi lạnh `2–8 °C`:** 100% que thử ATP bảo quản tủ mát **`2–8 °C`** theo nguyên tắc nhập trước – hết hạn trước (FEFO, không để cốp xe máy nóng); mang ra hiện trường bằng túi giữ nhiệt đá gel khô, ổn định nhiệt độ phòng ~10–15 phút ngay trước khi quệt; thiết bị đo có cảnh báo hiệu chuẩn trước `30` ngày.

MỤC 6 QUY TRÌNH CHẤM ĐIỂM KPI 100 ĐIỂM, CƠ CHẾ THẺ VÀNG/ĐỎ & ĐÓNG VÒNG CAPA 24 GIỜ

BƯỚC 1 **Thực hiện Kiểm tra Tầng 2 & Tầng 3 theo 4 Thước đo Khách quan** **Trách nhiệm: QA/HSE & Giám sát**

- Khi ghé Kiểm Tra Đột Xuất Hàng Tuần tại Micro-Site (1–2 lần/tuần) hoặc lấy mẫu 20–30% điểm chạm rủi ro cao tại Enterprise Site, kiểm tra viên chạy đủ 4 thước đo và điền kết quả ngay lên mục kiểm tra của BM-TVP-05 (không chờ cuối tháng nhớ lại).
- Mọi điểm đo ATP trên ô 10 × 10 cm = 100 cm² phải ghi rõ số lô (Lot), hạn dùng que thử và nhiệt độ bảo quản 2–8 °C hợp lệ trước khi bấm máy đọc RLU.

ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT 1 (ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC): Kết quả đo ATP sẽ bị hủy bỏ và phải đo lại nếu phát hiện que thử swab quá hạn sử dụng hoặc bị mang đi hiện trường không có túi giữ lạnh 2–8 °C.

BƯỚC 2 **Chấm Điểm KPI 100 Điểm Tháng (7 Cấu phần Chuẩn trên BM-TVP-05)** **Trách nhiệm: QA/HSE & Tổ trưởng**

#	Cấu phần Đánh giá KPI Tháng	Điểm tối đa	Tiêu chí Chấm điểm Định lượng (Khớp Bảng tính Excel)
1	**Chất lượng vệ sinh hiện trường**	**30 điểm**	Đạt chuẩn quan sát 1,5 m, **Kiểm Tra Khử Mùi Thực Địa** WC không mùi, khăn giấy trắng sạch bụi, đèn nghiêng 15–30° không vệt mờ & ATP đạt chuẩn (≥ 90% mẫu ≤ 100 RLU và 0 mẫu > 300 RLU).
2	**Tuân thủ SOP 4 màu, vòi 15 mL & Thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm**	**20 điểm**	Dùng đúng 4 màu + hình khối (SAH-SC-01: **▲ ĐỎ**, **● VÀNG**, **■ XANH LÁ**, **◆ XANH DƯƠNG**), không vò chung 1 xô, pha vòi 15 mL đúng chuẩn 9–12 mL/L (3–4 nhấn × 15 mL / 5L) và 18–24 mL/L (6–8 nhấn × 15 mL / 5L), giữ đủ thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm.
3	**Bảo quản máy móc, RCD & kho 5S**	**10 điểm**	Xả sạch bồn nước thải, kiểm tra dây điện & RCD ≤ 30 mA, gắn đủ thẻ thiết bị "Một vật – Một thẻ", để riêng dụng cụ hỏng vào Khu Đỏ 5S.
4	**Tham gia đào tạo & sát hạch tay nghề quý**	**10 điểm**	Tham dự đủ các buổi huấn luyện đầu ca, diễn tập an toàn hóa chất/PCCC và đạt kỳ sát hạch thực hành quý theo SOP-TVP-08.
5	**Tác phong đồng phục & Vận Hành Không Gây Gián Đoạn**	**10 điểm**	Đồng phục sạch phẳng + thẻ tên, không trang sức vướng máy, không mặc đồng phục bảo hộ rời khuôn viên, gõ cửa 3 tiếng, đi nép lề, không dùng ĐT cá nhân sai giờ.
6	**An toàn lao động, quản lý chìa khóa & Quy Tắc Bàn Làm Việc Nguyên Trạng**	**10 điểm**	Đeo chìa khóa trên đai lưng, đặt biển sàn ướt, không chạm hồ sơ/màn hình/ổ UPS, chụp ảnh báo ca đúng chuẩn bảo mật NĐ 13/2023.
7	**Kỷ luật giờ giấc/báo ảnh + Cộng thưởng trả đồ thất lạc & thư khen**	**10 điểm** (Tổng ≤ 100)	Đúng giờ nhận ca/gửi 5 góc ảnh Zalo ≤ 30p, chủ động hỗ trợ ca đột xuất. **Điểm cộng thưởng KPI: +1 đến +3 điểm/lần** cho hành vi **trả đồ thất lạc đúng quy trình (≤ 15p) & nhận thư khen khách hàng** (tổng điểm KPI tháng tối đa không quá 100 điểm).

BƯỚC 3 **Phân Hạng & Cơ Chế Thẻ Vàng / Thẻ Đỏ (Tuân Thủ Điều 127 & Điều 29 BLLĐ 2019)** **Trách nhiệm: QA/HSE & Ban Giám đốc**

Ngưỡng Điểm Tháng	Xếp hạng / Thẻ	Chế tài & Hành động Quản trị Nhân sự / Hợp đồng
≥ 90 điểm	**XUẤT SẮC**	Xét chi trả mức **thưởng KPI chất lượng cao nhất** trong tháng (gồm cộng điểm +1 đến +3đ/1lần trả đồ thất lạc / thư khen, tổng ≤ 100đ), vinh danh nội bộ và ưu tiên điều phối các dự án Hạng A / Ngân hàng VIP.

Ngưỡng Điểm Tháng	Xếp hạng / Thẻ	Chế tài & Hành động Quản trị Nhân sự / Hợp đồng
80–89 điểm	ĐẠT CHUẨN	Giữ nguyên vị trí chốt trực ổn định, hưởng đầy đủ lương và quyền lợi chuyên cần theo quy chế hiện hành.
70–79 điểm	THẺ VÀNG	Không xét thưởng KPI chất lượng tháng đó; Tổ trưởng/QA thực hiện **đào tạo kèm cặp lại 1–1 trực tiếp tại hiện trường** trong 3–5 ca liên tiếp; tái diễn Thẻ Vàng 02 tháng liên tiếp nâng mức cảnh báo.
< 70 điểm	THẺ ĐỎ	**Rút khỏi vị trí nhạy cảm** (Khu VIP, Ngân hàng, Tech Hub, FDI) để đào tạo sát hạch lại toàn bộ tay nghề hoặc tạm thời điều chuyển công việc khác. Việc tạm thời điều chuyển công việc khác bắt buộc tuân thủ đúng **quy trình, thời hạn và báo trước theo Điều 29 BLLĐ 2019** (không tự ý ép điều chuyển trái luật).

QUY TẮC BẮT BUỘC AN TOÀN & PHÁP LUẬT VIỆT NAM (ĐIỀU 127 & ĐIỀU 29 BLLĐ 2019 · ĐIỀU 393 BLDS 2015): (1) **Điều 127 BLLĐ 2019:** Cấm tuyệt đối phạt trừ tiền mặt hay khấu trừ vào lương cơ bản của người lao động; thang điểm 100 và Thẻ Vàng/Đỏ chỉ dùng để xét cộng thưởng KPI hàng tháng (bao gồm cộng +1 đến +3đ/lần trả đồ thất lạc đúng quy trình/thư khen, tổng ≤ 100đ), đào tạo kèm lại và xử lý CAPA/SLA B2B theo Hợp đồng với Khách hàng. (2) **Điều 29 BLLĐ 2019:** Thẻ Đỏ (< 70 điểm / tái phạm nặng) muốn tạm thời điều chuyển công việc khác phải tuân thủ đúng quy trình, thời hạn và báo trước tại Điều 29 BLLĐ 2019 (không tự ý ép chuyển trái luật). (3) **Điều 393 BLDS 2015:** Cơ chế "im lặng 12 giờ sau khi nhận ảnh G1–G5 đồng nghĩa nghiệm thu" **CHỈ áp dụng khi đã được thỏa thuận tường minh trong Hợp đồng/Phụ lục SLA ký giữa hai bên**; nếu khách hàng chưa ký điều khoản này thì bắt buộc giữ xác nhận Zalo hoặc phiếu giấy.

BƯỚC 4 **Đóng Vòng Lặp Khắc Phục Lỗi (CAPA 24 Giờ)** **Trách nhiệm: Tổ trưởng & QA/HSE**

- **Lỗi nhẹ tại chỗ** (ví dụ ATP cảnh báo 101–300 RLU, vệt mờ tay nắm cửa, khăn giấy trắng dính nhẹ bụi gờ chân tường): Nhân sự khắc phục **ngay lập tức trong ca kiểm** (lau khử khuẩn lại đủ thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm, bổ sung vật tư) và kiểm lại đạt ngay trước khi ký xác nhận.
- **Lỗi nặng cần mở CAPA** (ATP > 300 RLU, vi phạm nhiễm chéo khăn ▲ ĐỎ / ■ XANH LÁ, bỏ sót khu vực, hoặc **khiếu nại tái diễn ≥ 2 lần/tuần**): (1) Khắc phục hiện trường khẩn trong ≤ 2 giờ; (2) Mở **Phiếu CAPA điều tra nguyên nhân gốc trong 24 giờ** (xác định do thiếu kỹ năng, sai hóa chất, hỏng vòi 15 mL hay thiếu định biên); (3) Triển khai phòng ngừa và **bắt buộc đính kèm cặp ảnh Trước – Sau (timestamp/geotag)** + kết quả đo lại để đóng phiếu.

ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT 2 (ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC): Mọi Phiếu CAPA chỉ được đóng trên hệ thống khi có đủ cặp ảnh Trước–Sau tại đúng góc phát sinh lỗi, biên bản kiểm tra lại đạt ngưỡng và chữ ký xác nhận của Phòng QA/HSE.

MỤC 7 NGƯỠNG NGHIỆM THU & XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NGOẠI LỆ CHẤT LƯỢNG

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Điểm đo ATP báo > 300 RLU ngay sau khi nhân sự vừa lau xong	Lau bằng khăn bẩn chéo màu, sai nồng độ Quat, lau khô trước thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm hoặc que ATP hỏng nhiệt	Kiểm tra lại dây chuyền lạnh 2–8 °C của que thử + nhãn bình hóa chất; dùng khăn sạch đúng màu thấm dung dịch Quat giữ đủ thời gian lưu hóa chất tiếp xúc ẩm, khắc phục đạt trong ≤ 2 giờ và đo lại + mở CAPA 24 giờ.
Khách hàng khiếu nại tái diễn ≥ 2 lần/tuần cùng 1 lỗi	Chưa xử lý tận gốc nguyên nhân kỹ thuật hoặc thao tác sai lặp lại	QA xuống hiện trường thẩm định bằng cả 4 phương pháp (tách biệt lỗi M&E như xi-phông khô vs lỗi vệ sinh), mở CAPA 24 giờ, kèm 1–1 nhân sự hoặc tái cấu trúc lộ trình BM-TVP-04.
Micro-Site chưa ký điều khoản đồng thuận im lặng 12 giờ trong Hợp đồng (Điều 393 BLDS 2015)	Không có căn cứ pháp lý coi việc im lặng 12h là đồng ý nghiệm thu	Bắt buộc chủ động lấy xác nhận tin nhắn Zalo (phản hồi "OK/Đạt") của đầu mối BQL/HCNS hoặc ký gộp phiếu giấy định kỳ/cuối tháng trên SAH-FRM-06; chỉ áp dụng xác nhận sau 12h khi Hợp đồng/SLA đã ký điều khoản này.

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Nguyên nhân / Rủi ro	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Nhân sự điểm < 70 (Thẻ Đỏ) hoặc gian lận ký khống	Không đảm bảo chất lượng cam kết B2B, mất uy tín thương hiệu	Lập biên bản sự việc có chứng cứ mốc giờ/ảnh, rút khỏi vị trí nhạy cảm để đào tạo lại; nếu tạm thời điều chuyển công việc khác thực hiện đúng quy trình, thời hạn & báo trước tại **Điều 29 BLLĐ 2019** (tuyệt đối không phạt tiền mặt theo **Điều 127 BLLĐ 2019**).

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

- **Chuẩn năng lực kiểm tra viên:** 100% Giám sát tuyến và Tổ trưởng phải thực hành thành thạo 4 phương pháp đo kiểm (đặc biệt thao tác đèn nghiêng 15–30°, khăn giấy trắng và lấy mẫu ATP đúng khung 10 × 10 cm = 100 cm²) trước khi được quyền chấm điểm BM-TVP-05.
- **Biểu mẫu Kiểm tra 3 Tầng & Chấm điểm KPI 100 Điểm (01 trang A4):** forms/BM-TVP-05-phieu-cham-diem-kpi-100-nghiem-thu.html.
- **Bảng tính Excel Tự động Chấm KPI 100 điểm & Phân hạng Thẻ Vàng/Đỏ:** editable/SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx.
- **Tài liệu & Biểu mẫu liên thông:** SAH-FRM-05 (Chốt ca 5 góc ảnh & Đồng thuận 12h theo Hợp đồng), SAH-FRM-06 (Biên bản Nghiệm thu 2 chữ ký), PB-02 & PB-03 (Chuỗi lạnh ATP 2–8 °C).
- **Quy trình tiếp theo trong hệ thống:** SOP-TVP-07 · Quản lý Tài sản Khách hàng, Chìa khóa, An ninh & Bảo mật Dữ liệu.

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 QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Phát hành quy chuẩn giám sát chất lượng 3 tầng tích hợp Quy chuẩn Nội bộ SAH-ACC-09 (Nghiệm thu Định lượng KPI 100 Điểm & Kiểm định ATP), SAH-STD-00 (Tiêu chuẩn Quản trị Trực quan 5S — Đồng quản trị 3 bên, Kiểm tra khăn giấy trắng, Cơ chế Thẻ Vàng/Đỏ), SAH-CTL-01, SAH-SC-01, SAH-CHM-08, đo ATP ô chuẩn 10 × 10 cm = 100 cm² (chuẩn ≥ 90% mẫu ≤ 100 RLU và 0 mẫu > 300 RLU, chuỗi lạnh 2–8 °C), định mức hóa chất 9–12 mL/L & 18–24 mL/L, thang KPI 100 điểm 7 cấu phần (cộng +1 đến +3đ/lần trả đồ thất lạc/thư khen, tổng ≤ 100đ), và chuẩn hóa pháp lý Việt Nam (**Điều 127 & Điều 29 BLLĐ 2019 · Điều 393 BLDS 2015**).

Điều hướng cụm quy trình & tài liệu đối chứng: ← SOP-TVP-05: Tạp vụ Thường trực · Mục lục 9 SOP · SOP-TVP-07: Tài sản & Bảo mật →
Biểu mẫu & Hồ sơ kỹ thuật liên thông: BM-TVP-05 · Phiếu Chấm điểm KPI 100 Điểm · Bảng tính Excel KPI 100đ & ATP RLU · Bộ Biên bản Nghiệm thu SAH-ACC-09 · Hồ sơ Xử lý Ngoại lệ & CAPA · Nhận báo giá Tạp vụ & Vệ sinh Văn phòng →