AN NINH TÀI SẢN & BẢO MẬT THÔNG TIN · QUY CHUẨN NỘI BỘ SAH-RSK-10 SONGANHHYG

SOP-TVP-07 · KIỂM SOÁT TÀI SẢN, CHÌA KHÓA, THẺ TỪ, VÙNG CẤM & BẢO MẬT KHÁCH HÀNG

SOP-TVP-07
Phiên bản 2.0

Quy trình cứng kiểm soát chìa khóa và thẻ từ ra vào theo quy chuẩn nội bộ **SAH-RSK-10** & **SAH-CTL-01**, kiểm khóa cuối ngày **"3 Đóng – 1 Kiểm"**, tiếp cận Vùng Cấm 1–1, Quy Tắc Bàn Làm Việc Nguyên Trạng & bảo mật dữ liệu cá nhân theo **Nghị định 13/2023/NĐ-CP**, bàn giao Đồ thất lạc trong ≤ 15 phút (thưởng +1 đến +3 điểm KPI/lần) và cam kết bồi thường tài sản đúng quy định pháp luật.

SAH-RSK-10 · Kiểm soát Chìa khóa & Thẻ từ | SAH-CTL-01 · Mở & Khóa trả Phòng Nguyên trạng | SAH-STD-00 · An ninh Kho Tạp vụ & 5S | An ninh 5S · 3 Đóng – 1 Kiểm & Trả đồ ≤ 15p | NĐ 13/2023/NĐ-CP & BLLĐ 2019 · Bảo mật & Bồi thường

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-07**	**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 hệ thống**	Toàn bộ nhân sự Tạp vụ Văn phòng, Tạp vụ Thường trực Trong giờ, Tổ trưởng & Giám sát Tuyến (Micro-Site 1–2 NV & Enterprise Site ≥ 3 NV)
Bộ phận Chủ trì	Trưởng phòng Kỹ thuật & Chất lượng (QA/HSE) & Điều hành Vận hành	**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 sự cố mất chìa/thẻ từ, vi phạm bảo mật hoặc thay đổi quy định BQL tòa nhà	**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-RSK-10 (An Ninh Chìa Khóa, Tài Sản & Dữ Liệu Khách Hàng — giao nhận khóa ký đôi, an ninh kho tạp vụ, xử lý sự cố mất khóa/thẻ ≤ 15 phút), SAH-CTL-01 (Kiểm Soát Mở & Khóa Trả Phòng Nguyên Trạng), SAH-STD-00 (Tiêu chuẩn Quản trị Trực quan Tòa nhà 5S, Quy tắc khóa phòng "3 Đóng – 1 Kiểm" & Quy trình tiếp nhận, bàn giao tài sản thất lạc) · **Nghị định 13/2023/NĐ-CP** về Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân · **BLLĐ 2019 (Điều 102(3), 127, 129, 130)**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH & KẾT QUẢ ĐẦU RA ĐO ĐƯỢC

Thiết lập hàng rào kiểm soát an ninh vật lý, bảo mật thông tin và trách nhiệm tài sản tuyệt đối tại các văn phòng, ngân hàng, doanh nghiệp FDI và tòa nhà hạng A do SONGANHHYG phục vụ, hướng tới **4 chi số đầu ra đo lường được**:

- **Không thất thoát Chìa khóa / Thẻ từ:** 100% lượt giao nhận chìa khóa và thẻ từ ra vào có ghi mã, đếm đủ số chìa trên vòng và ký đôi trên sổ BM-TVP-06; khi mất/thất lạc phải báo khóa mã thẻ từ trong vòng ≤ 15 phút.
- **Không còn rủi ro Cửa mở & Thấm nước Cuối ngày:** 100% phòng làm việc, phòng họp trống và kho tạp vụ được khóa trả nguyên trạng ngay sau khi làm (theo SAH-CTL-01 & SAH-RSK-10) và kiểm đủ **"3 Đóng – 1 Kiểm"** trước khi rời ca.
- **Không rò rỉ Dữ liệu & Xâm phạm Tài liệu (NĐ 13/2023/NĐ-CP):** 0 vụ tự ý đọc/lật/di dời hồ sơ bàn làm việc; 0 ảnh chốt ca G1–G5 dính khuôn mặt nhân viên khách hàng, màn hình máy tính, danh thiếp hoặc số điện thoại cá nhân.
- **100% Minh bạch Đồ Thất Lạc & Trách nhiệm Bồi thường theo Hợp đồng:** 100% tài sản bỏ quên được giữ nguyên trạng, niêm phong và bàn giao Lễ tân/Bảo vệ trong ≤ 15 phút có ký nhận; cam kết bồi thường thiệt hại trực tiếp thực tế theo đúng Hợp đồng dịch vụ đã ký và quy định pháp luật hiện hành.

MỤC 3 PHẠM VI ÁP DỤNG (MICRO-SITE VS ENTERPRISE) & RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI

Phân hạng Site	Đặc thù An ninh & Giao nhận Khóa	Cơ chế Giám sát & Lưu vết
Micro-Site (1–2 NV) Chi nhánh, PGD Ngân hàng, Văn phòng làm ca tối ngoài giờ	Nhân sự nhận thẻ từ/chìa tầng tại phòng Bảo vệ tòa nhà hoặc tủ khóa niêm phong; bắt buộc đeo trên người suốt ca; thực hiện kiểm "3 Đóng – 1 Kiểm" toàn mặt bằng trước khi khóa cổng về.	Ký đối nhận–trả trên `BM-TVP-06`; gửi đủ 5 góc ảnh `G1–G5` qua Zalo trong ≤ `30 phút` cuối ca (tuân thủ NĐ 13/2023 không dính mặt người/màn hình/danh thiếp); Giám sát tuyến thực hiện Kiểm Tra Đột Xuất Hàng Tuần (`1–2 lần/tuần`).
Enterprise Site (≥ 3–5 NV) Tòa nhà Hạng A, Trụ sở Tập đoàn, Trung tâm Dữ liệu, Nhà máy FDI	Quản lý chùm chìa khóa phân tầng theo khu vực, kho tạp vụ riêng từng tầng luôn khóa kín (`SAH-RSK-10`); phân định rõ Vùng Cấm tuyệt đối (Server, UPS, Kho quỹ) phải có người khách hàng đi kèm 1–1.	Tổ trưởng kiểm tra 100% số chìa trong tủ niêm phong cuối ca và đối chiếu chữ ký với Bảo vệ BQL trên `BM-TVP-06`; mọi ca Đồ thất lạc phải lập biên bản bàn giao ≤ `15 phút`.

RANH GIỚI NGĂN CẤM TUYỆT ĐỐI VỀ AN NINH & BẢO MẬT (VI PHẠM LÀ DỪNG VIỆC XỬ LÝ NGAY): (1) Nếu làm rơi, mất, gãy chìa khóa hoặc thẻ từ ra vào: **DỪNG NGAY công việc khu vực đó** và báo Bảo vệ tòa nhà + Hotline SONGANHHYG `0905 751 566` trong vòng ≤ `15 phút` để khóa mã thẻ từ ngay lập tức. (2) **CẤM TUYỆT ĐỐI** bước vào Vùng Cấm (Phòng Server, Phòng UPS/ Điện tổng, Kho quỹ/Tủ hồ sơ mật) khi không có nhân sự có thẩm quyền của Khách hàng đi kèm giám sát 1–1. (3) **CẤM TUYỆT ĐỐI** tự ý sao chép chìa, cho người khác mượn thẻ, mở cửa cho người không có thẩm quyền, đọc/chụp tài liệu, hoặc tự mở ví/điện thoại/laptop nhặt được.

LIÊN KẾT NGỮ CẢNH · CUNG ỨNG NHÂN SỰ AN NINH CAO & BẢO DƯỠNG PHÒNG SERVER ESD

Phạm vi Tạp vụ vs. Kỹ thuật Chuyên sâu

Quy chế đeo khóa trên người, kiểm 3 Đóng – 1 Kiểm và cam kết bồi thường thiệt hại trực tiếp theo hợp đồng giúp khách hàng hoàn toàn yên tâm khi sử dụng **nhân sự vệ sinh văn phòng lý lịch thẩm định kỹ và ký NDA bảo mật** hoặc gói **tạp vụ văn phòng ngân hàng, công ty công nghệ và lãnh sự quán**. Riêng với các phòng máy chủ (Vùng Cấm tuyệt đối không tự ý đưa nước hay máy chà thường vào), việc bảo trì định kỳ dưới sự giám sát kỹ thuật IT được tách riêng thành hạng mục **vệ sinh và bảo dưỡng sàn nhựa Vinyl chống tĩnh điện ESD** trong hệ dịch vụ **vệ sinh văn phòng chuyên biệt**.

Tạp vụ Văn phòng Bảo mật NĐ 13 → **Cung cấp Nhân viên Vệ sinh Lý lịch Sạch →** **Bảo dưỡng Sàn Chống tĩnh điện ESD →**

Vệ sinh Tòa nhà Hạng A & Ngân hàng →

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

Đầu việc Kiểm soát An ninh & Tài sản	Đại diện Pháp luật (Ms. Mỹ Anh)	Trưởng phòng QA/HSE	Giám sát Tuyến / Tổ trưởng	Nhân viên Tạp vụ / Tạp vụ Thường trực Trong giờ
Ký cam kết bồi thường thiệt hại trực tiếp thực tế theo Hợp đồng & thiết lập kiểm soát rủi ro tài sản theo gói thầu	**A / R** (Phê duyệt)	**C** (Đánh giá rủi ro)	**I**	**I**
Thiết lập danh mục Vùng Cấm tuyệt đối, tủ khóa niêm phong & thẻ trực quan `JC-TVP-02` tại site	**I**	**A** (Chuẩn hóa)	**R** (Triển khai)	**I**
Giao nhận chìa khóa/thẻ từ trên `BM-TVP-06`, đeo khóa trên người & thực hiện "3 Đóng – 1 Kiểm"	**I**	**C** (Kiểm mẫu)	**A** (Kiểm cuối ca)	**R** (Thực thi 100%)
Xử lý Đồ thất lạc ≤ `15 phút`, rà soát ảnh `G1–G5` NĐ 13/2023 & khóa mã thẻ khi thất lạc	**I** (Báo sự cố lớn)	**A** (CAPA/Bồi thường)	**R** (Điều phối ≤15p)	**R** (Báo ngay tại chỗ)

MỤC 5 TRANG BỊ KIỂM SOÁT, QUY CHUẨN CHÌA KHÓA (SAH-RSK-10), VÙNG CẤM & BỒI THƯỜNG TÀI SẢN

5.1. Trang bị Bảo hộ & Công cụ Kiểm soát Chìa khóa / An ninh

- **Dây rút đeo đai lưng co giãn & móc khóa chuyên dụng:** Cấp phát 100% cho nhân sự giữ chìa/thẻ từ để kẹp chặt trực tiếp trên thắt lưng/đai quần suốt ca trực.
- **Túi zip niêm phong Đồ thất lạc có tem số:** Túi nhựa trong suốt kèm tem niêm phong ghi sẵn Giờ – Vị trí – Mô tả vật bên ngoài (tuyệt đối không mở ví/thiết bị).
- **Sổ Giao nhận `BM-TVP-06` & SĐT Khẩn Ngoài giờ:** Đặt cố định tại quầy Bảo vệ/Kho, ghi sẵn **SĐT Khẩn Ngoài giờ của Khách hàng (HCNS / IT Admin)** ở đầu phiếu.
- **Hộp khóa / Tủ khóa niêm phong ngoài giờ:** Lưu giữ chùm chìa khóa, thẻ từ ngoài giờ ca và dùng bàn giao an toàn cho ca đêm/cuối tuần.
- **Trang bị xử lý sự cố vỡ/rò rỉ & Thẻ trực quan:** Găng tay bảo hộ chống cắt nhẹ, hốt rác cán dài thu gom mảnh vỡ, và bộ thẻ hướng dẫn trực quan `JC-TVP-02`, `VCARD-03` niêm yết tại tủ đồ.

5.2. Kiểm soát Chìa khóa, Thẻ từ & An ninh Kho Tạp vụ (`SAH-RSK-10` & `SAH-CTL-01`)

- **Lưu giữ ngoài giờ ca:** Mọi chìa khóa dự phòng và thẻ từ tầng lưu cố định trong **tủ khóa niêm phong** hoặc bàn giao tại phòng Bảo vệ khách hàng.
- **Giao nhận bằng chữ ký đôi:** Ghi rõ Mã chùm chìa/Thẻ từ, số lượng chìa trên vòng, giờ nhận/trả và chữ ký riêng 02 cột (**NV Ký | BV/BQL Ký**) trên `BM-TVP-06`; **tuyệt đối không giao nhận miệng**.
- **Bất di bất dịch suốt ca trực: Bắt buộc đeo chùm chìa khóa/thẻ từ trực tiếp trên người** (dây rút thu hồi hoặc móc kẹp đai lưng chắc chắn).
- **Nghiêm cấm tuyệt đối:** Để chìa/thẻ trên xe đẩy tạp vụ, bỏ trên bàn làm việc hoặc bệ lavabo, cắm quên ở ổ khóa cửa, tự ý tháo rời một chìa ra khỏi vòng khóa, sao chép chìa khóa, cho người khác mượn (kể cả nhân viên khách hàng chưa được BQL ủy quyền), hoặc mang chìa/thẻ về nhà ngoài giờ làm việc.
- **An ninh Kho Tạp vụ (`SAH-RSK-10`):** Phòng kho chứa máy móc, hóa chất & đồ cá nhân luôn phải **khóa cửa mọi lúc khi nhân sự đi ra ngoài khu vực kho**; cấm tuyệt đối người không phận sự vào phòng kho tạp vụ.

5.3. Phân vùng Cấm & Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân (NĐ 13/2023/NĐ-CP)

- **Vùng Cấm tuyệt đối:** Phòng Server, Phòng UPS/Điện tổng, Kho quỹ/Tủ hồ sơ mật. Nhân sự tạp vụ **CHỈ được bước vào khi có nhân sự có thẩm quyền của Khách hàng đi kèm giám sát 1–1** trong suốt thời gian dọn.
- **Quy Tắc Bàn Làm Việc Nguyên Trạng:** Cấm đọc, lật giở, mở tủ/ngăn kéo hoặc tự ý di dời giấy tờ trên bàn làm việc (thấy giấy rơi sàn vẫn giữ nguyên và báo Bảo vệ/Admin).
- **Cấm ghi hình thông tin mật:** Cấm chụp ảnh màn hình máy tính đang mở, bảng trắng phòng họp còn nội dung chiến lược.
- **Tuân thủ NĐ 13/2023/NĐ-CP khi chụp ảnh `G1–G5`:** Mọi ảnh báo cáo 5 góc tại Micro-Site **tuyệt đối không chụp dính khuôn mặt nhân viên khách hàng, màn hình máy tính, danh thiếp hay số điện thoại cá nhân**.
- **Túi tài liệu chờ hủy:** Buộc nguyên niêm phong và đặt/bỏ đúng nơi quy định theo hướng dẫn HCNS khách hàng — tuyệt đối không xé xem.

5.4. Cơ chế Trách nhiệm Bồi thường Tài sản theo Hợp đồng & Pháp luật

SONGANHHYG cam kết **bồi thường thiệt hại trực tiếp thực tế** đối với tài sản của Khách hàng nếu kết luận do lỗi thao tác hoặc sơ suất của nhân sự SONGANHHYG gây ra, căn cứ theo **Hợp đồng & Biên bản hiện trường** (có đối chiếu hiện trạng khảo sát ban đầu `SAH-FRM-01`, ảnh báo lỗi có sẵn trước ca, sổ khóa `BM-TVP-06` và dữ liệu khách quan). Điều khoản giới hạn trách nhiệm, mức bồi thường cụ thể và phương án quản trị rủi ro theo yêu cầu từng gói thầu được quy định rõ trong Hợp đồng dịch vụ ký kết cho từng dự án.

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

BƯỚC 1 Giao nhận Chìa khóa / Thẻ từ Đầu ca (SAH-RSK-10)

Trách nhiệm: NV Ca & Bảo vệ / Tổ trưởng

- Nhận chùm chìa khóa / thẻ từ tại tủ khóa niêm phong hoặc bàn Bảo vệ trước giờ tác nghiệp.
- Kiểm tra tình trạng vòng khóa nguyên vẹn, đếm đúng số lượng chìa trên vòng, đối chiếu Mã chùm chìa/Thẻ từ với danh mục khu vực phân công.
- Ghi rõ giờ nhận và ký xác nhận 02 bên trên Sổ `BM-TVP-06`; gắn ngay vào dây rút thu hồi hoặc móc kẹp đai lưng chắc chắn trên người.

> **ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT 1 (ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC): Không rời quầy Bảo vệ / tủ khóa khi chưa đếm đủ số lượng chìa trên vòng và chưa có chữ ký đôi trên `BM-TVP-06`; tuyệt đối không đặt chùm chìa lên xe đẩy tạp vụ.**

BƯỚC 2 Quy tắc Mở & Khóa lại Phòng (SAH-CTL-01) & An ninh Kho (SAH-RSK-10)

Trách nhiệm: NV Tạp vụ / Tạp vụ Thường trực Trong giờ

- **Nguyên trạng khóa cửa (`SAH-CTL-01`):** Phòng nào đang khóa trước khi tạp vụ vào → mở xong, làm sạch xong khi rời đi **bắt buộc khóa trả nguyên trạng ngay lập tức**.
- **Cấm chêm cửa:** Nghiêm cấm dùng cục chặn, nêm gỗ, thùng rác hoặc cây lau chêm cửa làm mất tác dụng tự khóa hoặc làm hở cửa chống cháy.
- **Cấm mở cửa hộ:** Không dùng chìa/thẻ của tạp vụ mở cửa cho bất kỳ ai tự nhận quên thẻ (kể cả nhân viên khách hàng chưa được BQL xác nhận) — hướng dẫn lịch sự người đó liên hệ Bảo vệ/Lễ tân.
- **Khóa kho liên tục (`SAH-RSK-10`):** Mỗi khi đẩy xe rời khỏi phòng kho tạp vụ, phải đóng sập và khóa kín cửa kho; không để người ngoài vào phòng kho.

BƯỚC 3 Tác nghiệp Bàn Làm Việc Nguyên Trạng, Vùng Cấm 1–1 & Chụp ảnh Chuẩn NĐ 13/2023

Trách nhiệm: NV Tạp vụ & Giám sát

- Tại bàn làm việc văn phòng: chỉ lau phần mặt bàn trống bằng khăn **◆ XANH DƯƠNG**; không nhấc chồng hồ sơ, không mở tủ, không tắt máy tính cá nhân hay rút dây ổ điện UPS (cấp nguồn máy chủ).
- Khi vệ sinh Vùng Cấm (Server, UPS/Điện tổng, Kho quỹ/Hồ sơ mật): chờ nhân sự có thẩm quyền của Khách hàng mở cửa và **đi kèm giám sát 1–1** suốt thời gian làm việc trong phòng.
- Khi chụp 5 ảnh góc `G1–G5` cuối ca (Micro-Site): rà khung hình trước và sau khi chụp để đảm bảo không lọt khuôn mặt người, màn hình đang sáng, bảng trắng ghi chiến lược, danh thiếp hoặc số điện thoại cá nhân.

> **ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT 2 (ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC): Nếu phát hiện ảnh chụp `G1–G5` lọt mặt nhân viên, màn hình máy tính, danh thiếp hoặc số điện thoại — XÓA NGAY trên điện thoại & nhóm Zalo, chụp lại góc chuẩn sau khi né hoàn toàn khỏi khung hình.**

BƯỚC 4 Quy trình Đồ Thất Lạc ("Nhặt được của rơi trả người mất")

Trách nhiệm: NV Ca & Bảo vệ / Lễ tân

- Khi nhặt được ví, điện thoại, đồng hồ, trang sức, thẻ ngân hàng, USB, laptop bỏ quên tại phòng họp, bàn làm việc hoặc buồng WC: **KHÔNG tự ý mở xem bên trong ví/túi/máy**.
- Giữ nguyên trạng vật tại chỗ và gọi ngay Bảo vệ/Lễ tân khách hàng tới chứng kiến (hoặc bỏ ngay vào túi zip niêm phong trong suốt có tem số, ghi rõ Giờ – Vị trí – Mô tả bên ngoài).
- Bàn giao trực tiếp cho Bảo vệ/Lễ tân khách hàng **trong vòng `≤ 15 phút`** kèm chữ ký xác nhận 02 bên trên Sổ `BM-TVP-06`; Tổ trưởng báo cáo Phòng Vận hành để tuyên dương nội bộ và **cộng `+1 đến +3 điểm KPI/lần`** theo cơ chế thưởng tháng trong `SOP-TVP-06` & `BM-TVP-05`.

BƯỚC 5 Kiểm Tra "3 Đóng – 1 Kiểm" & Trả Khóa Cuối Ca

Trách nhiệm: NV Ca & Tổ trưởng

- Tại các phòng làm việc và phòng họp trống cuối ngày, trước khi rời đi phải rà soát đủ quy tắc **"3 Đóng – 1 Kiểm"**: (1) **Đóng kín cửa sổ** (tránh mưa tạt, gió lùa, côn trùng); (2) **Khóa cửa chính ra vào** đúng nguyên trạng; (3) **Tắt công tắc đèn & điều hòa phụ trợ** (không tắt thiết bị IT/Server chủ chốt); (4) **Kiểm tra khóa chặt mọi vòi nước** tại WC/Pantry & **cấm dội nước lênh láng sàn** gây thấm dột xuống tầng dưới.
- Cuối ca trực: mang chùm chìa khóa/thẻ từ về quầy Bảo vệ hoặc tủ khóa niêm phong, đếm lại đủ số chìa trên vòng, ghi giờ trả và ký đối chiếu 02 bên trên `BM-TVP-06`.

> **ĐIỂM CHẶN KIỂM SOÁT 3 (ĐIỂM DỪNG KIỂM TRA BẮT BUỘC): Tuyệt đối kiểm tra thắt lưng/túi áo không mang nhầm chìa khóa hay thẻ từ tòa nhà ra về; chỉ hoàn tất ca sau khi có chữ ký trả khóa trên `BM-TVP-06`.**

MỤC 7 XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NGOẠI LỆ THỰC TẾ & QUY TẮC AN TOÀN – PHÁP LUẬT VIỆT NAM

Tình huống Ngoại lệ Thực tế	Rủi ro Phát sinh	Hành động Chuẩn SONGANHHYG
Mất hoặc thất lạc chìa khóa / thẻ từ trong ca	Nguy cơ người lạ nhặt được thẻ từ hoặc chìa cơ xâm nhập trái phép vào tòa nhà/phòng mật	**Dừng ngay công việc khu vực đó** → Báo trực tiếp Bảo vệ tòa nhà & Giám sát tuyến SONGANHHYG qua Hotline `0905 751 566` **trong vòng ≤ 15 phút** → Yêu cầu BQL **khóa mã thẻ từ trên hệ thống kiểm soát ra vào ngay lập tức** → Lập biên bản truy tìm/niêm phong hoặc thay lõi khóa cơ nếu cần.
Mất chìa / kẹt khóa lúc 20:30 tối khi Bảo vệ ca ngày đã về / VP thuê tầng không có bảo vệ đêm	Nhân sự bị kẹt cửa phòng/tầng, dễ tự ý bỏ cửa mở đi về hoặc nhờ người lạ giữ cửa gây mất an ninh	**CẤM bỏ mặc cửa mở để đi về hoặc nhờ người lạ giữ cửa.** Giữ nguyên vị trí cửa khóa, không rời hiện trường → gọi ngay **SĐT Khẩn Ngoài giờ của Khách hàng (HCNS / IT Admin ghi trên đầu `BM-TVP-06`)** để kích hoạt khóa từ/điện tử từ xa + báo Hotline `0905 751 566` → niêm phong chùm khóa vào hộp khóa đêm niêm phong và chụp ảnh Zalo có mốc giờ.
Bảo vệ nhân viên khỏi bị đổ lỗi hư hỏng có sẵn & Xử lý lỡ tay làm vỡ tài sản	Tranh chấp oan về vết nứt/trầy có sẵn hoặc gây mất an toàn mảnh vỡ thủy tinh khi lỡ tay	**Hư hỏng có sẵn:** Khi nhận ca nếu thấy tài sản, màn hình, kính nứt vỡ sẵn → chụp ảnh mốc giờ gửi ngay nhóm Zalo trước khi lau khu vực đó (đối chiếu `SAH-FRM-01`). **Lỡ tay làm vỡ cốc/tài sản:** Giữ nguyên hiện trường, đeo găng tay thu gom mảnh vỡ an toàn bằng hốt rác/chổi, chụp ảnh và báo Giám sát trong **≤ 5 phút**.
Nhận chìa cho Floater thay thế khẩn cấp (Danh sách Dự phòng Đã Thẩm Định Trước)	Bảo vệ từ chối giao khóa cho người thay thế đột xuất hoặc giao nhầm cho người ngoài danh sách	Quản lý dự án/Giám sát gửi tin nhắn điều động chính thức tới Bảo vệ/BQL (nêu rõ họ tên, số CCCD của Floater thuộc Danh sách Nhân sự Dự phòng Đã Thẩm Định Trước) → Bảo vệ kiểm tra tin nhắn điều động + **đối chiếu CCCD bản chính** trước khi giao chìa và ký nhận `BM-TVP-06`.
Phát hiện & bàn giao Đồ thất lạc đúng quy trình + Xác minh khi nghi mất tài sản	Thất lạc tài sản khách hàng hoặc phát sinh nghi ngờ mở tủ/hồ sơ cá nhân	Nhặt được đồ bỏ quên (ví, ĐT, laptop, USB): không mở xem, giao Bảo vệ/Lễ tân ≤ 15 phút có ký nhận trên `BM-TVP-06` → được **cộng +1 đến +3 điểm KPI/lần** trong `SOP-TVP-06` & `BM-TVP-05`. Nếu có khiếu nại: giữ nguyên hiện trường, trích xuất `BM-TVP-06`, ảnh `G1–G5` và phối hợp BQL trích camera.

QUY TẮC BẮT BUỘC AN TOÀN & PHÁP LUẬT VIỆT NAM: (1) **Chuẩn hóa Pháp lý Bồi thường & Kỷ luật Lao động (Điều 127, Điều 129, Điều 130 & Điều 102(3) BLLĐ 2019):** Nghiêm cấm phạt tiền hoặc trừ lương trái **Điều 127 BLLĐ 2019**. Trường hợp nhân sự sơ suất gây thiệt hại không nghiêm trọng cho dụng cụ/tài sản thì mức bồi thường **không quá 03 tháng tiền lương** và **khấu trừ hằng tháng tối đa 30% tiền lương tháng thực trả sau khi trích nộp BHXH, BHYT, BHTN, thuế TNCN** theo **Điều 129 & Điều 102(3) BLLĐ 2019**; được xem xét **miễn hoặc giảm bồi thường nếu xảy ra bất khả kháng** theo **Điều 130 BLLĐ 2019** (doanh nghiệp vẫn chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại trực tiếp thực tế cho Khách hàng theo Hợp đồng dịch vụ đã ký). (2) **An toàn điện khi thực hiện "3 Đóng – 1 Kiểm":** Chỉ tắt đèn và điều hòa phụ trợ vùng trống — **CẤM tự ý ngắt CB tổng hoặc ổ điện UPS** đang cấp nguồn máy chủ/thiết bị chạy ngầm. (3) **Tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP:** Ảnh chốt ca Zalo `G1–G5` tuyệt đối không chụp dính khuôn mặt người, màn hình đang mở, danh thiếp hay SĐT cá nhân.

MỤC 8 ĐÀO TẠO ÁP DỤNG & BIỂU MẪU HIỆN TRƯỜNG LIÊN KẾT

- **Biểu mẫu ghi chép bắt buộc tại công trình (1 trang A4):** `forms/BM-TVP-06-so-quan-ly-chia-khoa-the-tu-do-that-lac.html` — Sổ Giao nhận Chìa khóa / Thẻ từ (`SAH-RSK-10`), Kiểm "3 Đóng – 1 Kiểm" & Biên bản Đồ Thất Lạc ≤ 15 phút.
- **Thẻ hướng dẫn trực quan niêm yết tại tủ đồ (1 trang A4):** `job-cards/JC-TVP-02-the-cam-tay-an-ninh-chia-khoa-8-gap-khan.html` — 4 Quy tắc Vàng giữ chìa khóa trên người, "3 Đóng – 1 Kiểm", Gấp khăn 8 mặt & 4 màu hình khối (`SAH-SC-01`).
- **Liên kết cộng điểm KPI trả đồ thất lạc (+1 đến +3 điểm/lần):** `SOP-TVP-06` & `forms/BM-TVP-05-phieu-cham-diem-kpi-100-nghiem-thu.html`.
- **Liên kết 6 điều cấm bảo vệ tài sản & Quyền Dừng Việc An Toàn:** `../ops-toolkit/visual-cards/VCARD-03-an-toan-6-cam.html`.
- **Tích hợp sát hạch nhân sự:** Nội dung giữ chìa trên người & Quy Tắc Bàn Làm Việc Nguyên Trạng là **Cổng Điểm Liệt (Loại Trực Tiếp) số 4 (Cổng 4)** bắt buộc đạt 100% trong kỳ sát hạch tay nghề theo `SOP-TVP-08`.

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 trình kiểm soát chìa khóa/thẻ từ theo Quy chuẩn Nội bộ SAH-RSK-10 (An Ninh Chìa Khóa, Tài Sản & Dữ Liệu Khách Hàng), SAH-CTL-01 (Mở & Khóa trả Phòng Nguyên trạng), SAH-STD-00 (Chuẩn An ninh 5S, quy tắc "3 Đóng – 1 Kiểm" & Đồ thất lạc ≤ 15 phút), bảo vệ dữ liệu cá nhân **NĐ 13/2023/NĐ-CP**, chuẩn hóa bồi thường lao động **BLLĐ 2019 (Điều 102(3), 127, 129, 130)** và cơ chế bồi thường thiệt hại trực tiếp theo Hợp đồng dịch vụ từng dự án.

Điều hướng cụm quy trình & tài liệu đối chứng: ← **SOP-TVP-06: Giám sát & KPI 100đ** · **Mục lục 9 SOP** · **SOP-TVP-08: Đào tạo & Sát hạch** →
Biểu mẫu & Hồ sơ kỹ thuật liên thông: **BM-TVP-06** · **Sổ Giao nhận Chìa khóa & Đồ rơi** · **JC-TVP-02** · **Thẻ An ninh Chìa khóa Trên người** · **Cơ chế Bảo vệ Rủi ro & Bồi thường SAH-RSK-10** · **Nhận báo giá Tạp vụ & Vệ sinh Văn phòng** →