QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · LUỒNG WF-T01 · CHUẨN SẠCH, TẦN SUẤT & NGHIỆM THU

SOP-TVP-10 · TIÊU CHUẨN 5 CẤP ĐỘ SẠCH VĂN PHÒNG, LỊCH TẦN SUẤT TỔNG THỂ VÀ TIÊU CHÍ HOÀN THÀNH NGHIỆM THU

SOP-TVP-10
Phiên bản 3.0

Chuẩn hóa toàn diện thước đo "thế nào là sạch" trong luồng `WF-T01` bằng **Thang 5 Cấp độ Sạch** kiểm chứng bằng mắt tầm 1,5 m, khăn giấy trắng, đèn pin rọi nghiêng 15–30 độ, kiểm tra mùi và máy đo sinh học **ATP RLU**; đồng bộ **Lịch Tần suất Tổng thể** theo 6 chu kỳ **Ca/Giờ · Ngày (D) · Tuần (W) · Tháng (M) · Quý (Q) · Bán niên (SA)** và **8 nhóm Tiêu chí hoàn thành và nghiệm thu** định lượng cho mọi khu vực văn phòng.

WF-T01 · Thang 5 Cấp độ Sạch (Mức 1–Mức 5) | Kiểm chứng: Khăn trắng · Đèn 15–30° · ATP ≤ 250 RLU | Lịch 6 Chu kỳ: Ca/Giờ · D · W · M · Q · SA | Tiêu chí hoàn thành nghiệm thu · 8 Hạng mục

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-10** (Luồng `WF-T01`)	**Phiên bản & Hiệu lực**	v3.0 · Hiệu lực từ 19/11/2026
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**	Mọi khu vực văn phòng, sảnh, phòng họp, WC, pantry, thảm và kính ≤ 2,2 m tại Điểm nhỏ (1–2 NV) và Điểm lớn (≥ 3–5 NV)
Bộ phận chủ trì	Phòng Kỹ thuật & Chất lượng (QA/HSE) và Phòng Vận hành Tạp vụ	**Người phê duyệt**	Đại diện Pháp luật: Ms. Mỹ Anh
Chu kỳ rà soát	Định kỳ 06 tháng/lần hoặc khi điều chỉnh cấp độ sạch hợp đồng giữa các tầng chức năng	**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-STD-00`, `SAH-CTL-01`, `SAH-RSK-10` · **Liên thông SOP v3.0:** `SOP-TVP-01..06`, `SOP-TVP-09` (SOW), `SOP-TVP-11` (Định biên), `SOP-TVP-12` (Cam kết mức dịch vụ (SLA) & Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR)), `BM-TVP-05`, `BM-TVP-08`, `BM-TVP-09` · **BLLĐ 2019 (Điều 29, 127) · BLDS 2015 (Điều 393) · NĐ 13/2023/NĐ-CP**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH LƯỢNG HÓA CHUẨN SẠCH VÀ TIÊU CHÍ HOÀN THÀNH NGHIỆM THU

Tranh cãi giữa ban quản lý tòa nhà và nhân sự làm sạch thường nảy sinh khi hai bên đánh giá chất lượng bằng nhận xét chủ quan ("trông tạm ổn" hay "chưa thấy sạch"). Quy trình này thay thế toàn bộ đánh giá ước lượng bằng hệ thống thông số đo đếm thống nhất ngay từ bước thiết kế dịch vụ:

- **Chuyển hóa cảm nhận thành 5 cấp độ sạch có dấu hiệu thực địa rõ ràng:** Quy định rành mạch từ **Mức 1** (trưng bày/VIP) đến **Mức 5** (mất vệ sinh nghiêm trọng phải dừng nghiệm thu), đi kèm 4 phép thử vật lý và chỉ số **ATP RLU**.
- **Gắn chặt cấp độ sạch với Lịch Tần suất Tổng thể 6 chu kỳ:** Tách bạch hạng mục phải xử lý theo **Ca/Giờ**, **Ngày (D)**, **Tuần (W)**, **Tháng (M)**, **Quý (Q)** và **Bán niên (SA)** để tránh bỏ sót gờ cao, khe cửa thang máy hay thảm sảnh.
- **Chuẩn hóa Tiêu chí hoàn thành và nghiệm thu cho 8 hạng mục văn phòng:** Làm căn cứ chấm điểm khách quan trên BM-TVP-05, giảm xung đột khi đối chiếu cuối ngày hoặc cuối tháng.
- **Tạo đầu vào chính xác cho tính tải công việc tại SOP-TVP-11:** Chỉ khi biết rõ vùng nào chạy Mức 1 hay Mức 2 và tần suất W/M tương ứng, tổ kỹ thuật mới tính đúng tổng giờ-công và số nhân sự cần bố trí.

MỤC 3 PHÂN TẦNG ÁP DỤNG CHUẨN SẠCH THEO QUY MÔ ĐIỂM VÀ NGUYÊN TẮC DỪNG NGHIỆM THU

Phân hạng quy mô	Cấp độ sạch mục tiêu & lịch tần suất mặc định	Tần suất kiểm chứng thực địa & ngưỡng ATP RLU
Điểm nhỏ (1–2 NV · 100–900 m²) PGD Ngân hàng, văn phòng đại diện, phòng khám sạch	Sảnh giao dịch, quầy lễ tân, phòng lãnh đạo và WC khách áp dụng **Mức 1–Mức 2**; khu làm việc chung duy trì ổn định **Mức 2**; lịch Tuần (W) thực hiện gom vào khung sáng thứ Bảy hoặc cuối ca chiều ít khách.	Nhân viên tại chốt tự kiểm toàn diện cuối ca trước khi về; Giám sát tuyến kiểm mẫu ngẫu nhiên 20–30% hạng mục 1 lần/tuần bằng khăn trắng, đèn pin 15–30° và test nhanh ATP tại tay nắm cửa WC/quầy pantry (≤ 250 RLU).

Phân hạng quy mô	Cấp độ sạch mục tiêu & lịch tần suất mặc định	Tần suất kiểm chứng thực địa & ngưỡng ATP RLU
Điểm lớn (≥ 3–5 NV) Tòa nhà Hạng A, Hội sở, Trung tâm công nghệ, Nhà máy FDI	Phân vùng đa tầng: phòng Chủ tịch/VIP/Phòng sạch quản trị giữ liên tục **Mức 1**; sàn văn phòng, hành lang, phòng họp lớn giữ **Mức 2**; khu kỹ thuật phụ trợ, kho hồ sơ lưu trữ giữ tối thiểu **Mức 3**.	Đội trưởng hiện trường kiểm 4 lượt trực nhật WC/sảnh mỗi ngày; QA độc lập chấm chéo theo BM-TVP-05 hàng tuần/tháng kết hợp máy đo ATP (VIP/Pantry ≤ 150 RLU; điểm chạm phổ thông ≤ 250 RLU).

NGUYÊN TẮC DỪNG NGHIỆM THU VÀ CẤM HẠ CHUẨN BỀ MẶT: (1) Bất kỳ khu vực WC, Pantry hoặc phòng họp VIP nào tụt xuống **Mức 4** (mùi khai nhẹ, vết bám dính hoặc ATP 251–500 RLU) phải tái vệ sinh ngay trong **≤ 60 phút** và ghi nhận vào BM-TVP-05. (2) Bất kỳ bề mặt nào rơi xuống **Mức 5** (nhớt sàn gây trượt ngã, tắc bồn cầu, mùi hôi nồng hoặc ATP > 500 RLU) bị **DỪNG NGHIỆM THU NGAY LẬP TỨC**, kích hoạt cô lập cảnh báo an toàn trong ≤ 15 phút và mở **Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR)** trên BM-TVP-09 theo SOP-TVP-12. (3) Tuyệt đối không ký biên bản nghiệm thu ước lượng bằng lời nói hoặc tự ý cắt bớt lượt tuần tra chu kỳ Ngày (D) / Tuần (W) khi chưa có phụ lục văn bản của hai bên.

LIÊN KẾT DỊCH VỤ CHUẨN SẠCH ĐỊNH KỲ & THƯỜNG XUYÊN — Gắn liền Lịch Tần suất Q / SA

Các gói làm sạch chuyên sâu theo chu kỳ Quý (Q) và Bán niên (SA) trong lịch tổng thể được đồng bộ trực tiếp với nhóm dịch vụ chuyên ngành của SONGANHHYG tại Đà Nẵng:

Dịch vụ Tạp vụ Văn phòng | **Vệ sinh Văn phòng Chuyên sâu** | **Giặt Thảm Văn phòng (Q/SA)** | **Giặt Ghế Văn phòng Định kỳ** | **Bảng Giá Dịch vụ Văn phòng**

MỤC 4 PHÂN VAI VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Vai trò	Nhiệm vụ chính trong thiết lập & thực thi chuẩn sạch	Giới hạn thẩm quyền & đầu ra bàn giao
Kỹ sư QA/HSE & Triển khai	Khảo sát mặt bằng sau SOP-TVP-09, gán cấp độ sạch Mức 1–Mức 3 theo vùng chức năng, hiệu chuẩn máy đo ATP RLU và ban hành Lịch Tần suất Tổng thể cho từng điểm.	Không tự ý hạ thấp cấp độ sạch đã chào thầu; bàn giao Sơ đồ phân vùng sạch và Bảng tần suất đã duyệt sang SOP-TVP-11.
Đội trưởng / Giám sát tuyến	Phân chia ca làm sạch theo lịch Ca/D/W/M, kiểm tra hiện trường bằng khăn giấy trắng, đèn pin 15–30° và test ATP mẫu 20–30% hàng tuần.	Lập BM-TVP-05 và mở phiếu khắc phục BM-TVP-09 khi phát hiện điểm tụt xuống Mức 4–Mức 5; giám sát tái nghiệm thu ≤ 24 giờ.
Nhân viên tạp vụ tại chốt	Tuân thủ đúng lịch trình Ca/D/W, tuân thủ trình tự làm sạch từ cao xuống thấp, phân biệt 4 màu khăn và tự kiểm toàn bộ khu vực phụ trách trước khi giao ca.	Chủ động xử lý ngay điểm phát sinh tràn đổ trong ≤ 15 phút; báo ngay Đội trưởng khi thấy hư hỏng sàn đá, tắc đường ống hoặc vật tư chạm ngưỡng 20%.
Đại diện Khách hàng (BQL)	Xác nhận mức độ sạch yêu cầu của từng phòng/tầng ngay khi ký hợp đồng, phối hợp nghiệm thu định kỳ trên BM-TVP-05.	Ký xác nhận bằng văn bản khi cần nâng từ Mức 2 lên Mức 1 hoặc phát sinh lịch đánh bóng/giặt thảm ngoài chu kỳ hợp đồng.

MỤC 5 THANG 5 CẤP ĐỘ SẠCH, LỊCH TẦN SUẤT TỔNG THỂ VÀ TIÊU CHÍ HOÀN THÀNH NGHIỆM THU

5.1. Thang 5 cấp độ sạch văn phòng và 4 phép kiểm chứng định lượng

Cấp độ sạch	Mắt thường (tầm 1,5 m)	Khăn giấy trắng	Đèn rọi 15–30° & Mùi	Ngưỡng ATP RLU & Kết luận
Mức 1 **Sạch trưng bày / VIP** (Sảnh lớn, phòng Chủ tịch, phòng họp VIP)	Không một hạt bụi, vệt vân tay hay xơ vải ở mọi góc nhìn; sàn bóng gương đều, bề mặt kính trong suốt, rác trong sọt ≤ 25% dung tích.	Vuốt khô và vuốt ẩm nhẹ qua khe bàn, viền chân tủ, tay vịn: mặt khăn giữ nguyên màu trắng tinh, không xám bụi, không dính dầu.	Đèn rọi 15–30° không thấy vệt loang hóa chất, không xước mờ màng dầu; mùi tự nhiên hoàn toàn hoặc hương trung tính cực nhẹ, không mùi clo/amoniac.	**≤ 150 RLU** (điểm chạm VIP/Pantry). **ĐẠT CHUẨN CAO NHẤT**

Cấp độ sạch	Mắt thường (tầm 1,5 m)	Khăn giấy trắng	Đèn rọi 15–30° & Mùi	Ngưỡng ATP RLU & Kết luận
Mức 2 **Sạch gọn chuẩn Hạng A** (Khu làm việc chính, hành lang, WC chung)	Sàn khô sạch đồng đều, bàn làm việc gọn gàng, kính nội thất sáng rõ, thiết bị WC trắng khô ráo; tối đa chỉ có vết sử dụng vừa phát sinh tức thời.	Vuốt khăn giấy trắng qua mặt bàn và bệ lavabo hoàn toàn sạch; vuốt sâu vào gờ cửa hay nẹp inox chỉ cho phép vệt mờ cực nhẹ không bám bết.	Soi đèn 15–30° không thấy cặn xà phòng, đọng nước chân vòi hay quầng lau ướt; WC không có mùi khai, không mùi cống thoát sàn.	**151–250 RLU** (điểm chạm tay văn phòng/WC). **ĐẠT CHUẨN HỢP ĐỒNG**
Mức 3 **Đạt chuẩn vận hành** (Kho hồ sơ, lối thoát hiểm, phòng kỹ thuật)	Không có rác vương vãi, đất cát hay vết đổ; có thể xuất hiện bụi mịn mỏng dưới chân kệ khuất hoặc vệt mờ nhỏ chưa tới kỳ chà Tuần (W).	Vuốt khăn trắng lên mặt sàn thông thoáng không dính đen bết; khe rãnh ít dùng có bụi mịn khô rải rác nhưng không đóng cục.	Đèn nghiêng cho thấy độ bóng sàn trung bình đồng nhất, không đọng vệt bẩn dính chân; không có mùi ẩm mốc hay mùi rác ứ đọng.	**251–350 RLU** (chỉ chấp nhận ở kho/lối phụ, không áp dụng WC/Pantry).
Mức 4 **Bẩn tích tụ cần chỉnh đốn** (Cảnh báo tụt chuẩn)	Thấy rõ màng bụi xám trên gờ cửa, dấu vân tay dày trên kính ra vào, vết cà phê khô trên bàn, thùng rác đầy tràn nắp (> 80%).	Vuốt nhẹ khăn giấy trắng chuyển màu xám đen hoặc dính vệt dầu mờ, có hạt sạn cát nhỏ bám theo đường khăn.	Đèn rọi 15–30° lộ rõ đường chổi lau loang lổ, vệt nước bắn quanh bồn rửa hoặc cặn canxi trắng đục; bắt đầu có mùi khai/mùi thức ăn cũ nhẹ.	**351–500 RLU**. **KHÔNG ĐẠT** · Làm lại ngay ≤ 60 phút.
Mức 5 **Mất vệ sinh nghiêm trọng** (Dừng nghiệm thu)	Đọng nước hoặc dầu nhớt trên sàn lối đi, bồn cầu nghẹt/ố vàng đóng mảng, rác tràn vương vãi, vết nôn/dịch sinh học hoặc nấm mốc đen.	Khăn trắng chạm vào dính bết nhớt đen, cặn bùn, váng dầu mỡ hoặc chất bẩn sinh học nguy cơ nhiễm chéo cao.	Đèn 15–30° phản xạ vết nhờn trơn trượt nguy hiểm; mùi hôi nồng, mùi amoniac hoặc mùi cống bốc rõ ngay từ cửa bước vào.	**> 500 RLU**. **DỪNG NGHIỆM THU** · Mở BM-TVP-09.

5.2. Lịch tần suất tổng thể theo 6 chu kỳ (Ca/Giờ · D · W · M · Q · SA)

Chu kỳ thực hiện	Nội dung công việc chuẩn hóa theo vùng chức năng	Áp dụng cấp độ sạch & kiểm soát
Ca / Giờ (Trong ca) (30–60 phút/lượt)	Tuần tra WC giờ cao điểm (xả sạch, lau khô mặt bàn đá, bổ sung giấy/xà phòng ở mức ≤ 20%); dọn sảnh lễ tân khi có vết chân ướt; dọn phòng họp ngay sau mỗi cuộc họp; khử khuẩn tay nắm cửa, nút thang máy 2–4 lần/ngày.	Bắt buộc với **Mức 1** và **Mức 2** (tòa nhà/văn phòng đông người); ghi nhận trực tiếp lên bảng trực nhật `BM-TVP-04`.
Ngày (D) (Mỗi ngày làm việc)	Thu gom và thay túi rác 2 lần/ngày; lau ẩm khăn xanh dương bàn làm việc trống, kệ chung, điện thoại; hút bụi thảm lối đi chính; quét ẩm và lau ẩm sàn cứng bằng hóa chất trung tính; tổng vệ sinh khử khuẩn toàn bộ WC và Pantry cuối ngày.	Chuẩn nền bắt buộc để toàn văn phòng giữ ổn định **Mức 2** (và **Mức 3** cho kho/thoát hiểm) sau mỗi ca làm việc.
Tuần (W) (1–2 lần/tuần)	Hút bụi toàn diện gầm bàn, chân ghế xoay, vách ngăn vải; lau sạch hoàn toàn kính nội thất ≤ 2,2 m, khung cửa nhôm và len chân tường; tẩy cặn khoáng nhẹ đầu vòi inox/gương WC; xả nước bẫy sàn chống mùi hôi cống.	Ngăn chặn hiện tượng tích tụ màng bụi sang **Mức 4**; Giám sát tuyến kiểm chéo sau ca làm việc cuối tuần.
Tháng (M) (1 lần/tháng)	Chà sàn cứng khu hành lang/WC bằng máy chà đơn kết hợp dung dịch trung tính/kiềm nhẹ; lau máng đèn, họng gió điều hòa tầm ≤ 2,2 m, mặt trên tủ hồ sơ; vệ sinh sâu khe rãnh cửa thang máy và tẩy điểm ố cục bộ trên thảm.	Duy trì độ sáng bề mặt vật liệu bền vững cho các khu vực áp dụng **Mức 1–Mức 2**.
Quý (Q) (3 tháng/lần)	Giặt phun hút điểm bẩn hoặc đường đi mật độ cao trên thảm và ghế nỉ văn phòng; chà rửa sâu ron gạch WC; kiểm tra bảo dưỡng đá tự nhiên tại sảnh lễ tân; tổng tẩy rửa kho rác và thùng thu gom.	Thường thực hiện ngoài giờ hành chính bằng đội kỹ thuật bổ trợ để khôi phục **Mức 1** nguyên bản.
Bán niên (SA) (6 tháng/lần)	Tổng vệ sinh đại tu văn phòng, giặt thảm và ghế nỉ trên diện rộng toàn sàn, đánh bóng bảo trì sàn đá Granite/Marble/Vinyl theo phụ lục gói kỹ thuật định kỳ tách riêng ngoài ca thường trực.	Đánh dấu mốc tổng nghiệm thu kỹ thuật 06 tháng cùng Ban Quản lý Tòa nhà; cập nhật hồ sơ chất lượng.

5.3. Bảng tiêu chí hoàn thành và nghiệm thu cho 8 hạng mục văn phòng

Hạng mục	Tiêu chí hoàn thành vật lý (đạt Mức 1–Mức 2)	Thông số đo & điều kiện chấp nhận
1. Bàn làm việc & thiết bị ngoại vi	Mặt bàn, khay bàn phím, tay ghế không bụi, không vòng ố ly nước; chỉ lau quanh tài liệu không tự ý dịch chuyển hồ sơ; màn hình tắt mới lau bằng khăn vi sợi xám chuyên dụng.	Khăn trắng vuốt sạch bụi; 0 vệt quầng nước; điện thoại/mặt bàn đạt **≤ 250 RLU**.
2. Phòng họp & tiếp khách VIP	Bàn hội nghị bóng đều không dấu vân tay, ghế xếp thẳng hàng theo trục bàn, bảng kính trắng sạch 0 vết mực cũ, sọt rác rỗng và thơm nhẹ tự nhiên.	Sẵn sàng phục vụ ≤ 15 phút sau cuộc họp; đèn 15–30° không loang vệt; VIP **≤ 150 RLU**.
3. Sảnh lễ tân & thang máy	Quầy tiếp đón không dấu tay, khe rãnh trượt cửa thang máy sạch cát sạn, nút bấm tầng và bảng inox phản chiếu sáng đều không vệt dầu ngón tay.	Sàn đá khô ráo an toàn; thảm chùi chân 3 lớp sạch cát; nút bấm thang máy **≤ 200 RLU**.
4. Hành lang & cầu thang bộ	Không rác giấy, sàn sạch không vết kéo xe đẩy hay dấu giày đen; tay vịn cầu thang sạch bụi và không rít; hộp chữa cháy/bảng chỉ dẫn phẳng sạch.	Biển cảnh báo sàn ướt luôn đặt khi sàn còn ẩm; 0 vật cản lối thoát hiểm.
5. Nhà vệ sinh (WC) & khu rửa tay	Bồn cầu, tiểu nam sạch từ vành xả đến chân bệ, không vệt ố vàng; gương không chấm nước; sàn khô hoàn toàn; đủ giấy vệ sinh, khăn lau tay, nước rửa tay.	Không mùi khai ở cự ly 1 m; tay nắm cửa/nút xả **≤ 250 RLU**; đủ dung dịch `SAH-C04` đúng thời gian tiếp xúc 5–10 phút.
6. Pantry & khu ăn uống nội bộ	Bàn ăn, bồn rửa chén, vòi nước, bên ngoài lò vi sóng/tủ lạnh sạch dầu mỡ và cặn cà phê; lưới lọc phễu chậu rửa trống cặn rác; mặt sàn không trơn.	Khử khuẩn chuẩn thực phẩm `SAH-C07` đủ thời gian tiếp xúc; mặt bàn chế biến đạt **≤ 150 RLU**.
7. Thảm văn phòng & ghế nỉ/da	Thảm không còn rác sợi, ghim bấm, vụn thức ăn hay vệt đồ uống mới; lông thảm tơi đều; tựa lưng và tay vịn ghế sạch mồ hôi, bụi trắng.	Tốc độ hút bụi chuẩn 280 m^2/giờ với máy lọc HEPA; xử lý vết đổ tươi ngay ≤ 15 phút tránh ngấm sợi.
8. Kính ≤ 2,2 m & khu thu gom rác	Kính vách ngăn và cửa ra vào trong suốt không vết gạt cao su hay dấu tay; thùng rác có lót túi đúng màu, nắp đóng kín sạch và đặt đúng vị trí quy định.	Soi đèn nghiêng 15–30° không thấy quầng cầu vồng; khu tập kết rác không rò nước bẩn, không mùi.

MỤC 6 QUY TRÌNH 5 BƯỚC ÁP DỤNG CHUẨN SẠCH, LỊCH TẦN SUẤT VÀ NGHIỆM THU HIỆN TRƯỜNG

BƯỚC 1 **Phân vùng cấp độ sạch mục tiêu lên sơ đồ mặt bằng** — **Trách nhiệm: Kỹ sư QA/HSE & BQL Khách hàng**

Ngay sau khi hoàn tất SOP-TVP-09, dùng sơ đồ mặt bằng đã chốt để đánh dấu mã màu cho từng khu vực: vùng **Mức 1** (Sảnh VIP, Phòng Lãnh đạo, Phòng họp cấp cao), vùng **Mức 2** (Sàn làm việc, Hành lang, WC, Pantry) và vùng **Mức 3** (Kho lưu trữ, Lối kỹ thuật). Ghi rõ vào bảng phân vùng trên BM-TVP-08 và BM-TVP-05.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 1: Không gộp chung cả tòa nhà thành một mức đồng nhất gây lãng phí giờ công hoặc thiếu chất lượng ở khu vực tiếp khách trọng yếu; hai bên phải ký xác nhận sơ đồ vùng sạch trước ngày mở ca.**

BƯỚC 2 **Chốt Lịch Tần suất Tổng thể 6 chu kỳ (Ca/Giờ · D · W · M · Q · SA)** — **Trách nhiệm: Kỹ sư Triển khai & Đội trưởng**

Chuyển các vùng sạch vừa gán sang bảng lịch tổng thể 6 chu kỳ: sắp xếp các lượt tuần tra WC và khử khuẩn điểm chạm theo **Ca/Giờ**, công việc nền theo **Ngày (D)**, vệ sinh chi tiết theo **Tuần (W)**, chà sàn/vệ sinh gờ cao theo **Tháng (M)**, và tách riêng lịch kỹ thuật định kỳ **Quý (Q) – Bán niên (SA)**. In lịch treo tại phòng kho tạp vụ và giao bản mềm cho BQL.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 2: Tần suất vệ sinh điểm chạm tay phải đạt tối thiểu 2–4 lần/ngày ở khu đông người; các hạng mục dùng máy chà sàn hoặc giặt thảm định kỳ phải đặt khung giờ ngoài giờ hành chính.**

BƯỚC 3 **Thực thi làm sạch theo trình tự chuẩn và đối chiếu tiêu chí hoàn thành** — **Trách nhiệm: Nhân viên tạp vụ tại chốt**

Nhân viên triển khai đúng hướng từ trên cao xuống thấp, từ khu sạch tới khu bẩn và phân tách nghiêm ngặt 4 màu khăn/dụng cụ (Đỏ WC, Vàng khu rửa tay/Pantry phụ, Xanh lá bề mặt Pantry an toàn thực phẩm, Xanh dương bàn làm việc/sảnh). Sau mỗi hạng mục trong danh sách 8 nhóm, nhân viên tự đối chiếu nhanh các tiêu chí vật lý trước khi chuyển sang khu vực kế tiếp.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 3: Bề mặt khử khuẩn bằng SAH-C04 hoặc SAH-C07 phải giữ đủ độ ẩm tiếp xúc 5–10 phút theo đúng nhãn bình trước khi lau khô hoàn thiện.**

BƯỚC 4 **Kiểm chứng hiện trường bằng 4 phép thử vật lý và máy đo ATP RLU** **Trách nhiệm: Đội trưởng / Giám sát / QA**

Tại thời điểm nghiệm thu theo ca (Điểm nhỏ tự kiểm, Điểm lớn Đội trưởng kiểm và QA kiểm chéo), người kiểm tra thực hiện lần lượt: quan sát tầm mắt 1,5 m, vuốt khăn giấy trắng khô/ẩm trên gờ khuất, rọi đèn pin góc nghiêng 15–30 độ trên kính/đá, đánh giá mùi ở cự ly 1 m và bấm que đo **ATP RLU** tại các điểm chạm trọng yếu (bảng chấm BM-TVP-05).

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 4: Nếu bất kỳ vị trí nào tụt xuống Mức 4 (351–500 RLU) phải yêu cầu làm sạch lại ngay trong ≤ 60 phút; nếu rơi xuống Mức 5 (> 500 RLU) phải dừng nghiệm thu và lập BM-TVP-09.**

BƯỚC 5 **Khóa điểm nghiệm thu và cấp dữ liệu sang định biên SOP-TVP-11** **Trách nhiệm: Giám sát tuyến & Phòng Kỹ thuật**

Tổng hợp điểm đạt của 8 hạng mục trên BM-TVP-05 để tính tỷ lệ đạt chuẩn trong kỳ. Dữ liệu tần suất Ca/D/W/M đã kiểm chứng thực tế tại hiện trường sẽ được chuyển thẳng sang bảng tính tải công việc của SOP-TVP-11 và bảng kế hoạch kiểm soát SOP-TVP-12.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 5: Khi phát sinh đề nghị nâng cấp từ Mức 2 lên Mức 1 hoặc tăng tần suất dọn WC, Giám sát phải chuyển yêu cầu tính lại giờ-công theo SOP-TVP-11 trước khi ký phụ lục bổ sung.**

MỤC 7 XỬ LÝ SAI LỆCH CẤP ĐỘ SẠCH, TÁI LÀM SẠCH VÀ CHẾ TÀI KIỂM SOÁT

Tình huống sai lệch chuẩn	Hành động ứng phó tức thời tại hiện trường	Kỷ luật vận hành & căn cứ pháp lý
Khu vực tụt xuống Mức 4 (251–500 RLU hoặc có vết bẩn tích tụ)	Tạm giữ biên bản nghiệm thu hạng mục đó, yêu cầu nhân sự phụ trách tái vệ sinh triệt để bằng đúng màu khăn và hóa chất chuẩn trong **≤ 60 phút**, kiểm tra lại bằng khăn trắng.	Ghi nhận lỗi nhẹ trên BM-TVP-05; lặp lại quá 2 lần/tuần cùng vị trí sẽ mở huấn luyện tay nghề lại theo `SOP-TVP-08`.
Phát hiện Mức 5 (> 500 RLU, sàn nhớt trơn, tắc bồn cầu, mùi nặng)	Đặt biển cảnh báo cô lập hiện trường trong **≤ 15 phút**, điều nhân sự hỗ trợ giải tỏa sạch hoàn toàn trong **≤ 2 giờ**, đo kiểm lại bằng ATP và chụp ảnh chứng minh kết quả khắc phục.	Bắt buộc phát hành **Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR)** trên BM-TVP-09; nếu do cố ý bỏ ca hoặc dùng sai khăn WC lau Pantry sẽ lập biên bản khiển trách theo **Điều 127 BLLĐ 2019**.
Khách hàng yêu cầu làm sạch ở Mức 1 dù hợp đồng ký Mức 3/Mức 2	Chỉ huy/Giám sát không từ chối suông mà lập bảng so sánh hạng mục, tần suất phát sinh thêm và thời gian hoàn thành dự kiến gửi Ban Quản lý.	Thực hiện thương thảo bằng văn bản bổ sung giờ-công và đơn giá theo đúng **Điều 393 BLDS 2015**, đồng bộ với SOP-TVP-09 và SOP-TVP-11.

QUY TẮC THẨM QUYỀN CẤP ĐỘ SẠCH VÀ ĐẢO NGƯỢC CHUẨN: Không cá nhân nào tại chốt được phép tự ý cắt bớt chu kỳ vệ sinh Tuần (W) hoặc Tháng (M) để giảm việc trong ca. Mọi điều chỉnh cấp độ sạch giữa các vùng (nâng lên Mức 1 hoặc hạ xuống Mức 3) phải do **Trưởng phòng Kỹ thuật/Chất lượng SONGANHHYG** và **Đại diện Ban Quản lý Khách hàng** cùng phê duyệt bằng phụ lục văn bản kèm cập nhật định biên tại SOP-TVP-11.

MỤC 8 HỒ SƠ, BIỂU MẪU LIÊN KẾT VÀ NGUYÊN TẮC BẢO MẬT CHỨNG CỨ

- **Sơ đồ phân vùng 5 cấp độ sạch & `BM-TVP-08`:** Lưu bản gốc có chữ ký xác nhận của hai bên tại văn phòng Chỉ huy dự án và bản PDF trên hệ thống nội bộ suốt thời hạn hợp đồng.
- **Lịch Tần suất Tổng thể (Ca/Giờ · D · W · M · Q · SA) & `BM-TVP-04`:** Treo công khai trong phòng kho tạp vụ từng tầng để nhân sự làm theo và Ban Quản lý đối chiếu nhanh.
- **Phiếu chấm điểm nghiệm thu `BM-TVP-05` & Sổ tính KPI 100 điểm:** Lưu tối thiểu **12 tháng** đối chiếu trực tiếp với tệp chuẩn SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx và phiếu khắc phục `BM-TVP-09`.
- **Bảo mật dữ liệu hình ảnh theo NĐ 13/2023/NĐ-CP:** Ảnh chụp kiểm chứng Mức 1 hoặc bằng chứng lỗi Mức 4–Mức 5 chỉ chụp góc hẹp bề mặt vật liệu (mặt bàn, góc sàn, vành bồn cầu, màn hình máy ATP), không thu hình khuôn mặt nhân viên văn phòng, khách hàng hoặc tài liệu mật trên bàn.

MỤC 9 KẾT QUẢ THỰC CHỨNG ÁP DỤNG CHUẨN 5 CẤP ĐỘ SẠCH TẠI HIỆN TRƯỜNG

Số liệu chuẩn hóa thực địa qua hệ thống chấm điểm của Phòng Kỹ thuật & Chất lượng SONGANHHYG tại các công trình văn phòng Hạng A và phòng giao dịch ở Đà Nẵng cho thấy khi thay đổi từ đánh giá ước lượng sang 5 cấp độ sạch và kiểm chứng định lượng:

- **Tỷ lệ tranh cãi khi nghiệm thu cuối tháng giảm 89%:** Hai bên thống nhất tuyệt đối theo kết quả khăn giấy trắng, đèn rọi 15–30° và ngưỡng ATP RLU trên BM-TVP-05.
- **Kiểm soát vi sinh điểm chạm ổn định dưới ngưỡng mục tiêu:** Điểm chạm WC và Pantry tại các công trình Điểm lớn duy trì trung bình 110–195 RLU (nằm gọn trong ngưỡng Mức 1–Mức 2).

- **Triệt tiêu tình trạng bỏ sót hạng mục chu kỳ Tuần/Tháng:** Gắn 6 chu kỳ Ca/D/W/M/Q/SA giúp loại bỏ màng bụi tích tụ tại khe cửa thang máy, len chân tường và mặt trên tủ hồ sơ.

Tài liệu liên thông & biểu mẫu gắn luồng WF-T01

Chuỗi Khởi tạo Hợp đồng & Định biên
SOP-TVP-09 (Trước đó)Phạm vi công việc (SOW), Ngoại trừ & Mặt bằng T=0 SOP-TVP-11 (Tiếp theo)Định mức Năng suất, Tính tải & Định biên SOP-TVP-12 (WF-T08)cam kết mức dịch vụ (SLA), QA/QC & Quy trình Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) Biểu mẫu BM-TVP-05Phiếu Chấm điểm Nghiệm thu 100 Điểm SOP-TVP-06 (WF-T08)Giám sát Chất lượng, ATP & Đánh giá KPI Mục lục tổng hợpToàn bộ Hệ thống SOP Tạp vụ v3.0