QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · LUỒNG WF-T01 · TÍNH TẢI CÔNG VIỆC & ĐỊNH BIÊN NHÂN SỰ

SOP-TVP-11 · ĐỊNH MỨC NĂNG SUẤT, TÍNH TẢI CÔNG VIỆC (WORKLOADING) VÀ ĐỊNH BIÊN NHÂN SỰ THEO CA

SOP-TVP-11
Phiên bản 3.0

Chuẩn hóa phương pháp kỹ thuật tính tải giờ-công và định biên nhân sự trong luồng `WF-T01`, đồng bộ tuyệt đối với bộ công cụ ops-toolkit: bảng năng suất **Z01–Z07** (300 · 190 · 280 · 360 · 85 m²/giờ · 5,5 buồng/giờ · 95 m²/giờ), hệ số giảm mật độ bàn ghế, quy tắc áp dụng **hệ số PF&D 20% đúng 1 lần** (NS chuẩn = NS thuần / 1,20), công thức quy đổi **NV/ca**, dự phòng cơ động **1:16**, phụ cấp ca đêm **+30%**, **BHXH 22,5%** và kiểm chứng ergonomics chống quá tải quá sức lao động.

WF-T01 · Z01–Z07 Đồng bộ ops-toolkit | PF&D 20% Tính 1 Lần (NS / 1,20) | Dự phòng 1:16 · Ca đêm +30% · BHXH 22,5% | Ngưỡng cảnh báo > 1.250 m²/NV/ca 8h

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-11** (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 hồ sơ dự toán, thiết kế lịch trực và bố trí nhân sự văn phòng thuộc Điểm nhỏ (1–2 NV) và Điểm lớn (≥ 3–5 NV)
Bộ phận chủ trì	Phòng Kỹ thuật Định mức, Bộ phận Dự toán & Phòng Điều phối Nhân sự	**Người phê duyệt**	Đại diện Pháp luật: Ms. Mỹ Anh
Chu kỳ rà soát	Định kỳ 06 tháng/lần hoặc ngay khi thay đổi cơ cấu lương vùng, mức đóng BHXH hay bổ sung máy móc cơ giới mới	**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` (Bảng 10.1 PF&D 15–22%) · **Công cụ đồng bộ:** SONGANHHYG_B2B_Costing_Margin_Calculator_v2.xlsx, SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx (Sheet 5), PB-01 (1:15–18) · **Liên thông SOP v3.0:** `SOP-TVP-05`, `SOP-TVP-09`, `SOP-TVP-10`, `SOP-TVP-12`, `BM-TVP-08` · **BLLĐ 45/2019/QH14** (Ca đêm +30%, thời giờ làm việc) · **Luật BHXH** (22,5% NSDLĐ đóng).		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH CHUẨN HÓA ĐỊNH MỨC VÀ CHỐNG ĐỊNH BIÊN QUÁ TẢI HOẶC TRÙNG LẶP HỆ SỐ

Cắt giảm nhân sự xuống dưới ngưỡng sinh lý để hạ giá thầu sẽ khiến chất lượng tụt xuống Mức 4–Mức 5 trong vòng 2 tuần đầu, còn cộng dồn sai hệ số nghỉ ngơi nhiều lần làm đơn giá mất cạnh tranh. Quy trình này giải quyết dứt điểm bốn bài toán kỹ thuật:

- **Đồng bộ một nguồn số liệu duy nhất giữa hiện trường và bảng dự toán:** Bảy nhóm vùng **Z01–Z07** và 3 định mức thực địa bổ sung trong SOP khớp từng con số với SONGANHHYG_B2B_Costing_Margin_Calculator_v2.xlsx và Sheet 5 của SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx.
- **Chặn đứng lỗi cộng trùng hệ số nghỉ ngơi (PF&D 20%):** Quy định bắt buộc chỉ quy đổi đúng một lần qua công thức **Năng suất chuẩn = Năng suất thuần / 1,20**, nghiêm cấm nhân thêm 20% lên tổng giờ-công ở bước sau.
- **Phân biệt rành mạch Điểm nhỏ (1–2 NV) và Điểm lớn (≥ 3–5 NV):** Tính chính xác giờ-công theo ca, công ngày, công tháng (26 ngày hoặc 22 ngày), tỷ lệ nhân sự dự phòng cơ động **1:16**, phụ cấp ca đêm **+30%** và **BHXH 22,5%**.
- **Bảo vệ sức khỏe công thái học cho người lao động:** Kích hoạt cảnh báo quá tải ngay khi diện tích bình quân vượt **1.250 m²/nhân sự/ca 8 giờ** hoặc khối lượng xách tay vượt 10 kg.

MỤC 3 PHÂN HẠNG QUY MÔ ĐIỂM VÀ NGUYÊN TẮC KIỂM SOÁT QUÁ TẢI ĐỊNH BIÊN

Phân hạng quy mô	Cấu trúc định biên & ca trực đặc thù	Dự phòng cơ động, đơn giá lương nền & chế độ
Điểm nhỏ (1–2 NV · 100–900 m²) PGD Ngân hàng, văn phòng đại diện, showroom	Chủ yếu bố trí 1 tạp vụ kiêm nhiệm (hoặc 1 ca chính + 1 ca gãy 4h/ngày); nhân sự gánh đủ các lượt D/W theo trình tự gọn, không chia tách đội trưởng chuyên trách tại chỗ.	Trích quỹ dự phòng cơ động **1:16** (cứ 16 vị trí thường trực có 1 nhân sự cơ động thạo việc sẵn sàng bù ca ≤ 45 phút); giữ sẵn 02 nhân sự đã thẩm định hồ sơ thẻ từ; đơn giá nền tham khảo từ bảng tính: tạp vụ 32.000 VNĐ/giờ (+ BHXH 22,5%).

Phân hạng quy mô	Cấu trúc định biên & ca trực đặc thù	Dự phòng cơ động, đơn giá lương nền & chế độ
Điểm lớn (≥ 3–5 NV) Tòa nhà Hạng A, Hội sở, Trung tâm R&D, Nhà máy	Tổ từ 3–5 nhân sự trở lên (ví dụ công trình mẫu 3.200 m^2 đạt 34,70 giờ-công/ngày = **5 NV/ca**); tách bạch nhân sự trực nhật WC/sảnh theo giờ và nhân sự chà sàn máy/Pantry.	Tính rõ suất cơ động 1:16 trên bảng giá (ví dụ tổ 5 NV tương ứng 0,3125 suất cơ động), phụ cấp ca đêm +30% (22:00–06:00) cho đội chà sàn máy định kỳ, kỹ thuật viên máy 45.000 VNĐ/giờ và đóng đủ BHXH 22,5%.

NGUYÊN TẮC CẤM CỘNG TRÙNG PF&D VÀ CẤM ÉP TẢI VƯỢT NGƯỠNG CÔNG THÁI HỌC: (1) **Chỉ tính PF&D 20% đúng 1 lần:** Mọi bảng tính tải đều dùng thẳng cột **Năng suất chuẩn (= Năng suất thuần / 1,20)**; nghiêm cấm áp dụng thêm hệ số +20% vào giờ-công cuối cùng gây sai lệch 44% chi phí. (2) **Cảnh báo quá tải ở mức > 1.250 m^2/nhân sự/ca 8 giờ:** Khi tỷ lệ chia ra vượt 1.250 m^2/NV (hoặc lịch trình không đủ thời gian thực hiện chu kỳ Ngày và tuần tra WC), hồ sơ chào giá phải tăng thêm giờ công hoặc giảm phạm vi trong SOP-TVP-09. (3) **Giới hạn công thái học:** Tải xách tay mỗi lượt **≤ 10 kg** (tuyệt đối không bốc vác > 20 kg), dùng xe đẩy 2 xô cho diện tích > 200 m^2 và bắt buộc lau sàn theo kỹ thuật **đường Số 8** để bảo vệ khớp cổ tay và cột sống.

LIÊN KẾT BÁO GIÁ & DỊCH VỤ CUNG ỨNG NHÂN SỰ VĂN PHÒNG — **Đồng bộ Bảng Tính Định Biên B2B**

Kết quả tính tải công việc từ SOP-TVP-11 là căn cứ trực tiếp hình thành phương án bố trí nhân sự và đơn giá minh bạch trên các trang dịch vụ chính thức của SONGANHHYG:

Cung cấp Nhân viên Vệ sinh | **Bảng Giá Dịch vụ Văn phòng** | **Dịch vụ Tạp vụ Văn phòng** | **Vệ sinh Văn phòng Chuyên sâu** | **Vệ sinh Công nghiệp Đà Nẵng**

MỤC 4 PHÂN VAI VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Vai trò	Nhiệm vụ chính trong tính tải & lập định biên	Giới hạn thẩm quyền & hồ sơ kiểm chứng
Kỹ sư Định mức & Triển khai	Nhập liệu diện tích Z01–Z07, đánh giá mật độ bàn ghế hiện trường, kiểm tra công thức PF&D 20% 1 lần và xuất bảng tổng giờ-công ngày/tháng.	Không tự ý dùng năng suất thuần để hạ số nhân sự dưới ngưỡng thực tế; lưu hồ sơ trên BM-TVP-08 và tệp bảng tính ops-toolkit.
Trưởng phòng Kinh doanh / Dự toán	Áp hệ số ngày công (26 hoặc 22 ngày/tháng), cộng đủ **BHXH 22,5%**, dự phòng **1:16**, phụ cấp ca đêm **+30%** (nếu có) và dự phòng máy 15% + vật tư 8%.	Bảo đảm tỷ lệ diện tích bình quân không vượt cảnh báo 1.250 m^2/NV/ca; giải trình minh bạch cấu trúc nhân công với khách hàng.
Điều phối Nhân sự & Chỉ huy Điểm	Phân ca làm việc cụ thể cho từng vị trí trên `BM-TVP-04`, bố trí luân phiên việc nặng/nhẹ bảo đảm ergonomics và phân bổ quân cơ động từ tổ 1:16.	Đề xuất điều chỉnh định biên ngay trong 30 ngày đầu vận hành nếu mật độ nhân viên văn phòng khách hàng tăng đột biến.
Đại diện Khách hàng (BQL)	Cung cấp bản vẽ diện tích, lịch làm việc (T2–T7 hay T2–T6), khung giờ cấm ồn hoặc yêu cầu làm ca đêm và phê duyệt định biên NV/ca.	Ký xác nhận bảng tải công việc khi bổ sung tầng/diện tích mới hoặc nâng cấp tần suất từ Mức 2 lên Mức 1.

MỤC 5 BẢNG ĐỊNH MỨC NĂNG SUẤT Z01–Z07, HỆ SỐ MẬT ĐỘ VÀ CÔNG THỨC TÍNH ĐỊNH BIÊN

5.1. Bảng định mức năng suất thuần và năng suất chuẩn (đã chia PF&D 20%)

Mã vùng	Hạng mục khu vực văn phòng	Năng suất thuần	Năng suất chuẩn (÷ 1,20)	Ghi chú thiết bị & thao tác
Z01	Sảnh đá, Hành lang & Thang máy	**300 m^2/giờ**	**250,00 m^2/giờ**	Quét ẩm và lau ẩm chữ số 8 bằng cây móp phẳng; đặt biển cảnh báo sàn ướt.
Z02	Khu làm việc bàn ghế & Phòng họp	**190 m^2/giờ**	**158,33 m^2/giờ**	Lau bàn làm việc (khăn xanh dương), đổ sọt rác và quét/lau lối đi giữa các cụm bàn.
Z03	Thảm văn phòng (Hút bụi)	**280 m^2/giờ**	**233,33 m^2/giờ**	Máy hút bụi công nghiệp lọc HEPA H13 đạt chuẩn không khí kín, xử lý điểm đổ tươi ngay.

Mã vùng	Hạng mục khu vực văn phòng	Năng suất thuần	Năng suất chuẩn (÷ 1,20)	Ghi chú thiết bị & thao tác
Z04	Sàn Vinyl / Gạch công nghiệp (Chà máy)	**360 m²/giờ**	**300,00 m²/giờ**	Máy chà sàn đẩy hoặc máy liên hợp; yêu cầu kiểm tra ổ điện RCD ≤ 30 mA.
Z05	Pantry & Bếp nhỏ nội bộ	**85 m²/giờ**	**70,83 m²/giờ**	Làm sạch bồn rửa, bàn ăn, thiết bị ngoài và khử khuẩn chuẩn thực phẩm `SAH-C07`.
Z06	Nhà vệ sinh (WC · tính theo buồng)	**5,5 buồng/giờ** (≈ 11 phút/buồng)	**4,58 buồng/giờ** (≈ 13,1 phút/buồng)	Bao gồm bồn cầu/tiểu, vách, lavabo, gương, sàn khô, nạp giấy/xà phòng; dùng mã Đỏ.
Z07	Kính nội thất tầm thấp (≤ 2,2 m)	**95 m²/giờ**	**79,17 m²/giờ**	Bông chà + thanh gạt cao su + khăn vi sợi lau viền; không bao gồm kính trên cao > 2,2 m.
BS-01	Cầu thang bộ thoát hiểm / nội bộ	Đo theo tầng	**12–15 phút/tầng**	Định mức thực địa: lau tay vịn, quét gom bụi góc bậc, lau ẩm chiếu nghỉ và bậc thang.
BS-02	Thảm sảnh đón 3 tầng & bẫy cát	240 m²/giờ	**200,00 m²/giờ**	Hút bụi sâu 2 chiều giũ sạch cát mịn cửa ra vào; kết hợp kiểm tra mặt đế chống trượt.
BS-03	Khử khuẩn điểm chạm tay mật độ cao	Đo theo 100 m²	**10–15 phút/100 m²**	Tay nắm cửa, nút thang máy, tay vịn, công tắc đèn, máy chấm công bằng dung dịch chuẩn.

5.2. Hệ số điều chỉnh mật độ bàn ghế, giải thích PF&D 20% và bộ công thức định biên

Hệ số giảm năng suất do mật độ đồ nội thất & PF&D 20%

- **Khu vực thoáng, ít vật cản (Hệ số 1,00):** Sảnh trống, hành lang thẳng, phòng họp mở dễ di chuyển xe đẩy và cây lau dài.
- **Mật độ bàn ghế trung bình (Hệ số 0,85):** Văn phòng chuẩn chia ô làm việc thông thường, khoảng cách giữa các dãy ghế ≥ 90 cm.
- **Mật độ bàn ghế dày đặc / nhiều dây cáp (Hệ số 0,70–0,75):** Trung tâm tổng đài, sàn giao dịch, khu R&D nhiều giá thử thiết bị và dây nguồn dưới sàn.
- **Giải thích quy chuẩn PF&D 20% (SAH-CTL-01 Bảng 10.1):** Bao gồm nhu cầu sinh lý cá nhân (Personal ~5%), hồi phục mệt mỏi cơ bắp (Fatigue ~8%) và chuẩn bị/thu dọn/pha hóa chất/di chuyển thang máy (Setup/Delay ~7%). Chỉ chia 1,20 đúng 1 lần vào Năng suất chuẩn.

Bộ công thức chuẩn quy đổi giờ-công & định biên NV/ca

- **Giờ-công ngày (một hạng mục):** = (Diện tích hoặc số buồng × Số lượt/ngày) ÷ (Năng suất chuẩn × Hệ số mật độ). Với hạng mục Tuần (W) làm 1 lần/tuần thì chia 6 ngày (hoặc 5 ngày nếu nghỉ T7).
- **Tổng giờ-công ngày:** Cộng toàn bộ giờ-công ngày các vùng Z01–Z07 + hạng mục bổ sung BS-01..03.
- **Định biên nhân sự (NV/ca 8h):** = **LÀM TRÒN LÊN** (Tổng giờ-công ngày ÷ 8 giờ). Ví dụ văn phòng mẫu 3.200 m² cần 34,70 giờ/ngày ÷ 8 = 4,34 → chốt **5 NV/ca** (bình quân 640 m²/NV).
- **Tổng giờ-công tháng:** = Tổng giờ-công ngày × 26 ngày (lịch T2–T7) hoặc × 22 ngày (lịch T2–T6).

5.3. Ví dụ tính định biên thực tế (Công trình mẫu 3.200 m²) & cấu trúc chi phí chuẩn

Thông số đầu vào / Chỉ tiêu tính toán	Giá trị chuẩn áp dụng	Cách kiểm chứng trên bảng tính ops-toolkit & pháp lý BLLĐ
Mẫu công trình văn phòng Điểm lớn	**3.200 m² · 5 NV/ca** (34,70 giờ-công/ngày)	Phân bổ trên SONGANHHYG_B2B_Costing_Margin_Calculator_v2.xlsx: 902,19 giờ/tháng (26 ngày), bình quân 640 m²/NV (an toàn xa dưới trần cảnh báo 1.250 m²/NV/ca 8h).

Thông số đầu vào / Chỉ tiêu tính toán	Giá trị chuẩn áp dụng	Cách kiểm chứng trên bảng tính ops-toolkit & pháp lý BLLĐ
Nhân sự dự phòng cơ động (Tổ 1:16)	**Tỷ lệ 1 : 16** (Dải PB-01: 1:15–1:18)	Với Điểm lớn 5 NV, trích lập phần dự phòng cơ động = 5 ÷ 16 = **0,3125 suất** để bảo đảm điều quân thay thế vắng đột xuất có mặt trong ≤ 45 phút (SOP-TVP-05).
Phụ cấp làm việc ca đêm (22:00–06:00)	**+30% đơn giá giờ**	Áp dụng đúng Bộ luật Lao động 45/2019 cho các ca chà sàn đá, hút thảm định kỳ ngoài giờ hoặc trực văn phòng ca đêm; lương nền tạp vụ 32.000đ/h, kỹ thuật viên 45.000đ/h.
Nghĩa vụ bảo hiểm bắt buộc (NSDLĐ đóng)	**22,5% trên quỹ lương**	Gồm BHXH, BHYT, BHTN và Kinh phí Công đoàn theo quy định hiện hành; đi kèm dự phòng khấu hao máy 15% và hao hụt vật tư/lưu kho 8% trong bảng dự toán B2B.

MỤC 6 QUY TRÌNH 5 BƯỚC TÍNH TẢI CÔNG VIỆC VÀ CHỐT ĐỊNH BIÊN NHÂN SỰ THEO CA

BƯỚC 1 **Tổng hợp diện tích vùng Z01–Z07 và tần suất từ SOP-TVP-09 & SOP-TVP-10** **Trách nhiệm: Kỹ sư Định mức**

Thu thập bản đo diện tích m^2, số lượng buồng WC, số tầng cầu thang và cấp độ sạch hợp đồng (Mức 1, Mức 2, Mức 3) đã chốt trên BM-TVP-08. Nhập từng vùng đúng mã **Z01 đến Z07** và hạng mục bổ sung thực địa **BS-01..BS-03** vào bảng tính tải công việc.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 1: Không gộp chung diện tích thảm, đá sảnh và WC vào một nhóm diện tích văn phòng; phải tách rõ số buồng WC và số lượt tuần tra/ngày theo cấp độ sạch.**

BƯỚC 2 **Áp Năng suất chuẩn (đã chia PF&D 20% 1 lần) và Hệ số mật độ bàn ghế** **Trách nhiệm: Kỹ sư Định mức**

Sử dụng thẳng cột **Năng suất chuẩn (= Năng suất thuần ÷ 1,20)** và gán hệ số suy giảm mật độ theo hiện trạng thực tế (1,00 thoáng · 0,85 trung bình · 0,70–0,75 bàn cụm dày đặc). Kiểm tra công thức bảo đảm không cộng trùng thêm 20% ở bất kỳ ô nào phía sau.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 2: Soi chéo hàm tính trên Sheet 5 của SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx và Sheet 2 của SONGANHHYG_B2B_Costing_Margin_Calculator_v2.xlsx để chắc chắn hệ số PF&D chỉ xuất hiện đúng 1 lần.**

BƯỚC 3 **Quy đổi tổng giờ-công ngày/tháng và làm tròn định biên NV/ca** **Trách nhiệm: Bộ phận Dự toán & Điều phối**

Cộng tổng giờ-công/ngày, chia cho 8 giờ ca làm việc chuẩn và làm tròn lên số nguyên để chốt số **NV/ca**, phân loại rõ gói **Điểm nhỏ (1–2 NV)** hoặc **Điểm lớn (≥ 3–5 NV)**. Nhân số ngày công/tháng (26 ngày T2–T7 hoặc 22 ngày T2–T6) để ra tổng giờ-công tháng.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 3: Nếu kết quả chia lẻ ≥ 0,30 công (ví dụ 2,35 công) mà không thể gộp sang ca bảo trì tuần, bắt buộc làm tròn lên 3 NV hoặc bổ sung ca gãy 4 giờ thay vì ép 2 NV làm quá sức.**

BƯỚC 4 **Kiểm chứng công thái học chống quá tải và tính dự phòng cơ động 1:16** **Trách nhiệm: Kỹ sư QA/HSE & Điều phối**

Kiểm tra chỉ số tải diện tích bình quân: nếu vượt quá **1.250 m^2/NV/ca 8 giờ** hệ thống bật cảnh báo đỏ, bắt buộc rà lại tần suất hoặc tăng giờ công. Đồng thời thiết kế tuyến di chuyển trên BM-TVP-04 bảo đảm xách tay ≤ 10 kg, lau sàn bằng kỹ thuật **đường Số 8**, đan xen việc nặng và nhẹ, tính đủ quỹ cơ động **1:16**, phụ cấp ca đêm **+30%** và **BHXH 22,5%**.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 4: Tuyệt đối không phê duyệt phương án nhân sự vi phạm trần tải ergonomics > 1.250 m^2/NV/ca hoặc cắt bỏ quỹ đóng BHXH 22,5% và suất dự phòng cơ động 1:16.**

BƯỚC 5 **Xuất bảng định biên, chốt hợp đồng và kết nối giám sát cam kết mức dịch vụ (SLA) (SOP-TVP-12)** **Trách nhiệm: Chỉ huy Dự án & BQL**

Xuất bảng tổng hợp định biên và lộ trình ca trực đính kèm hồ sơ BM-TVP-08 để khách hàng ký duyệt. Bàn giao số nhân sự, vị trí chốt và tần suất cam kết sang SOP-TVP-12 để thiết lập kế hoạch giám sát QA/QC và xử lý sai lệch cam kết mức dịch vụ (SLA) sau khi khai trương.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 5: Sau 30 ngày vận hành thực tế, Chỉ huy điểm đối chiếu giờ-công thực tế với tải tính toán; nếu chênh lệch > 10% do tăng quân số khách hàng phải lập phụ lục điều chỉnh định biên.**

MỤC 7 XỬ LÝ SAI LỆCH ĐỊNH MỨC, QUÁ TẢI CA TRỰC VÀ ĐIỀU CHỈNH ĐỊNH BIÊN PHÁT SINH

Tình huống phát sinh	Giải pháp cân bằng tải ngay lập tức	Cơ chế điều chỉnh hợp đồng & kỷ luật
Khối lượng bàn ghế thực tế dày đặc hơn bản vẽ khảo sát (giảm xuống 0,70)	Đo lại thời gian thực tế tại hiện trường trong 3 ngày đầu, bổ sung tạm thời nhân sự cơ động từ tổ **1:16** để không tụt chuẩn xuống Mức 4.	Cập nhật lại hệ số mật độ trên bảng tính và gửi phụ lục điều chỉnh giờ-công bằng văn bản theo **Điều 393 BLDS 2015**.
Nhân sự thiếu ca đột xuất hoặc kiệt sức do dồn việc sai lộ trình	Điều nhân sự cơ động thay ca có mặt trong **≤ 45 phút**; Đội trưởng sắp xếp lại thứ tự luân chuyển tác vụ nặng/nhẹ và kiểm tra xe đẩy dụng cụ.	Nhân sự tự ý bỏ ca không báo trước bị xử lý kỷ luật theo **Điều 127 BLLĐ 2019**; Đội trưởng ép tải sai định mức phải rà soát lại toàn bộ lộ trình BM-TVP-04.
Khách hàng yêu cầu tăng ca đêm đột xuất hoặc tăng hạng mục ngoài phạm vi công việc (SOW)	Tách riêng giờ công phát sinh, áp dụng đúng hệ số phụ cấp ca đêm **+30%** (22:00–06:00) theo Bộ luật Lao động 2019 trước khi huy động tổ máy.	Chỉ triển khai sau khi khách hàng ký xác nhận phiếu bổ sung công việc phát sinh đồng bộ SOP-TVP-09.

QUY TẮC THẨM QUYỀN THAY ĐỔI ĐỊNH MỨC VÀ ĐỊNH BIÊN: Không ai được tự ý sửa hệ số **PF&D 20%**, tỷ lệ dự phòng cơ động **1:16** hoặc nâng trần tải diện tích vượt **1.250 m²/NV/ca 8 giờ** trong bảng dự toán. Mọi điều chỉnh định mức chuẩn cho đặc thù nhà máy đặc biệt phải được **Trưởng phòng Kỹ thuật SONGANHHYG** và **Giám đốc Điều hành (Ms. Mỹ Anh)** ký duyệt bản cập nhật trên công cụ ops-toolkit.

MỤC 8 HỒ SƠ, BIỂU MẪU LIÊN KẾT VÀ NGUYÊN TẮC LƯU TRỮ BẢNG TÍNH ĐỊNH BIÊN

- **Bảng tính dự toán & định biên SONGANHHYG_B2B_Costing_Margin_Calculator_v2.xlsx:** Lưu bản chốt theo từng mã hợp đồng tại thư mục ops-toolkit với đầy đủ Sheet 1 (bảng định mức chuẩn) và Sheet 2 (bảng tính chi tiết công trình).
- **Công cụ tính tải & KPI SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx (Sheet 5):** Liên kết trực tiếp bảng định biên nhân sự với trọng số chấm điểm nghiệm thu hàng tháng.
- **Hồ sơ bàn giao mặt bằng `BM-TVP-08` & Lộ trình ca `BM-TVP-04`:** Lưu bản PDF có chữ ký hai bên suốt vòng đời hợp đồng và tối thiểu 12 tháng sau khi thanh lý.
- **Bảo mật dữ liệu nhân sự theo NĐ 13/2023/NĐ-CP:** Bảng phân công và chứng từ đóng BHXH 22,5% chia sẻ cho Ban Quản lý khách hàng chỉ gồm họ tên, mã số nhân sự, vị trí ca trực và xác nhận đủ điều kiện bảo hiểm, không đính kèm số căn cước hay thông tin tài khoản ngân hàng cá nhân lên bảng tin chung.

MỤC 9 HIỆU QUẢ KIỂM CHỨNG KHI VẬN HÀNH ĐÚNG ĐỊNH BIÊN KHOA HỌC

Áp dụng đồng bộ bảng định mức Z01–Z07 cùng quy tắc tính PF&D 20% một lần và quỹ dự phòng cơ động 1:16 trên hệ thống khách hàng văn phòng tại Đà Nẵng mang lại ba kết quả rõ rệt:

- **Tỷ lệ nghỉ việc do quá tải ca trực giảm xuống dưới 6%/năm:** Nhờ giới hạn nghiêm mật ngưỡng ≤ 1.250 m²/NV/ca 8 giờ và áp dụng chuẩn công thái học (xe đẩy, tải ≤ 10 kg, lau đường Số 8).
- **Đảm bảo lấp ca thay thế trong ≤ 45 phút trên toàn thành phố:** Cơ cấu đội cơ động 1:16 giúp các Điểm nhỏ 1–2 NV luôn có người dự phòng thạo mặt bằng mà không đội chi phí cố định tại chỗ.
- **Độ lệch giữa giờ-công dự toán và thực tế vận hành dưới ± 4%:** Khách hàng dễ dàng kiểm chứng từng đồng chi phí lương nền, BHXH 22,5%, phụ cấp ca đêm +30% và định mức vật tư 8%.

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

Chuỗi Khởi tạo Hợp đồng & Định biên
SOP-TVP-09 (WF-T01)Phạm vi công việc (SOW), Ngoại trừ & Mặt bằng T=0 SOP-TVP-10 (Trước đó)5 Cấp độ Sạch, Tần suất & Nghiệm thu SOP-TVP-12 (Tiếp theo)cam kết mức dịch vụ (SLA), QA/QC & Quy trình Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) SOP-TVP-05 (WF-T04)Quản lý Tạp vụ Thường trực & Cơ động Biểu mẫu BM-TVP-04Lộ trình Ca trực theo Giờ & Chốt tầng Thẻ tay JC-TVP-01Tư thế Lau sàn Công thái học & An toàn