QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN · LUỒNG WF-T08 · BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG & TÁI NGHIỆM THU

SOP-TVP-12 · CAM KẾT MỨC DỊCH VỤ (SLA), KẾ HOẠCH GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG (QA/QC) VÀ QUY TRÌNH KHẮC PHỤC – TÁI NGHIỆM THU (CAR)

SOP-TVP-12
Phiên bản 3.0

Thiết lập hệ thống bảo chứng chất lượng khép kín trong luồng `WF-T08`: **Ma trận 4 Cấp Cam kết mức dịch vụ (SLA)** (ứng cứu khẩn cấp ≤ 15 phút · WC ≤ 60 phút · phòng họp ≤ 4 giờ · định kỳ ≤ 24 giờ · bù quân cơ động ≤ 45 phút), **Kế hoạch giám sát chất lượng (QA/QC) 3 tầng** kèm ngưỡng chấp nhận **AQL**, và chu trình khép kín **Kiểm tra → Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) trên `BM-TVP-09` → Phân tích nguyên nhân gốc → Khắc phục (lỗi nặng ≤ 2h) → Tái nghiệm thu ≤ 24h** gắn Thẻ Vàng/Đỏ theo **Điều 29 & 127 BLLĐ 2019** và **Điều 393 BLDS 2015 (12h)**.

WF-T08 · Cam kết mức dịch vụ (SLA) 4 Cấp | QA/QC 3 Tầng · Tầng 2 Mẫu 20–30% · AQL | Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) · BM-TVP-09 · Lỗi nặng ≤ 2h · Tái NT ≤ 24h | BLLĐ 2019 (Đ.29, Đ.127) · BLDS Đ.393 (12h)

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	**SOP-TVP-12** (Luồng `WF-T08`)	**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 hợp đồng tạp vụ thường trực tại Điểm nhỏ (1–2 NV) và Điểm lớn (≥ 3–5 NV), bao gồm tiếp nhận phản hồi 24/7 và tái nghiệm thu
Bộ phận chủ trì	Phòng Kỹ thuật & Chất lượng (QA/HSE) và Phòng Điều phối 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 tổng kết chỉ số sự cố và tỷ lệ đóng đúng hạn `BM-TVP-09`	**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-05..11`, `BM-TVP-04`, `BM-TVP-05`, `BM-TVP-08`, `BM-TVP-09`, `JC-TVP-03`, SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx · **BLLĐ 2019 (Điều 29, 127) · BLDS 2015 (Điều 393 · 12h) · NĐ 13/2023/NĐ-CP**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH THIẾT LẬP CAM KẾT MỨC DỊCH VỤ, KẾ HOẠCH GIÁM SÁT VÀ VÒNG LẶP KHẮC PHỤC

Một hệ thống tiêu chuẩn sạch hay định biên nhân sự tốt vẫn có thể xuống cấp nếu thiếu cơ chế phát hiện sớm, thời hạn phản ứng rành mạch và vòng lặp truy nguyên nhân gốc khi có sai lệch. Quy trình này siết chặt bốn mắt xích kiểm soát vận hành:

- **Đo lường thời gian ứng phó bằng Ma trận 4 Cấp Cam kết mức dịch vụ (SLA):** Phân tách rạch ròi sự cố nguy hiểm trượt ngã (**≤ 15 phút**), lỗi WC nặng (**≤ 60 phút**), thiếu sót phòng làm việc (**≤ 4 giờ**), công việc định kỳ (**≤ 24 giờ**) và điều nhân sự cơ động (**≤ 45 phút**).
- **Vận hành Kế hoạch giám sát chất lượng (QA/QC) 3 tầng độc lập:** Kết hợp tự kiểm toàn diện tại chốt, lấy mẫu ngẫu nhiên **20–30%** của Giám sát tuyến và kiểm chéo QA độc lập gắn ngưỡng chất lượng chấp nhận (**AQL**).
- **Đóng vòng lặp Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) trên BM-TVP-09:** Không chỉ "lau lại cho xong", mà phải tìm nguyên nhân gốc, sửa quy trình/tay nghề và tái nghiệm thu độc lập trong **≤ 24 giờ** (lỗi nặng xử lý hiện trường **≤ 2 giờ**).
- **Minh bạch chế tài kỷ luật Thẻ Vàng/Đỏ và trách nhiệm hợp đồng:** Thực thi nghiêm túc đúng trình tự **Điều 29 & Điều 127 BLLĐ 2019** và thời hạn phản hồi văn bản **12 giờ** theo **Điều 393 BLDS 2015**.

MỤC 3 PHÂN TẦNG GIÁM SÁT THEO QUY MÔ ĐIỂM VÀ NGUYÊN TẮC DỪNG NGHIỆM THU

Phân hạng quy mô	Tổ chức 3 tầng Kế hoạch giám sát chất lượng (QA/QC)	Tiếp nhận phản hồi & xử lý Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR)
Điểm nhỏ (1–2 NV · 100–900 m²) PGD Ngân hàng, văn phòng đại diện	Tầng 1 nhân sự tại chốt tự kiểm toàn diện trước khi về theo BM-TVP-04; Tầng 2 Giám sát tuyến kiểm mẫu ngẫu nhiên 20–30% mỗi tuần 1 lần; Tầng 3 QA độc lập kiểm chéo định kỳ 1 lần/tháng hoặc khi có khiếu nại.	Khách hàng gửi phản hồi qua Hotline/Zalo **0905 751 566**; sự cố khẩn cấp điều nhân sự tại chỗ hoặc quân cơ động từ tổ 1:16 có mặt trong ≤ 45 phút; lập và đóng BM-TVP-09 trong ≤ 24 giờ.
Điểm lớn (≥ 3–5 NV) Tòa nhà Hạng A, Hội sở, Trung tâm công nghệ	Tầng 1 mỗi nhân sự tự kiểm khu vực phụ trách cuối ca; Tầng 2 Đội trưởng kiểm mẫu ngẫu nhiên 20–30% hàng ngày trên BM-TVP-05; Tầng 3 Kỹ sư QA độc lập chấm chéo hàng tuần/tháng kèm máy đo ATP RLU.	Kênh phản hồi 24/7 kết nối trực tiếp Chỉ huy điểm + BQL Tòa nhà; lỗi nặng xử lý hiện trường **≤ 2 giờ**, toàn bộ quy trình **Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR)** hoàn tất tái nghiệm thu trong ≤ 24 giờ.

QUY TẮC NGƯỠNG CHẤT LƯỢNG CHẤP NHẬN (AQL = 0 VỚI LỖI AN TOÀN) VÀ ĐÓNG PHIẾU YÊU CẦU KHẮC PHỤC (CAR): (1) Với lỗi an toàn hoặc nhiễm chéo nghiêm trọng (**Mức 5** ở `SOP-TVP-10`, dùng sai khăn Đỏ WC lau Pantry, không đặt biển cảnh báo sàn ướt, tự ý vào Vùng Cấm): ngưỡng **AQL = 0**, không áp dụng mẫu dung sai, mở ngay BM-TVP-09 và đình chỉ thao tác sai. (2) Nghiêm cấm tự đóng **Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR)** khi chưa có bước **Tái nghiệm thu độc lập** (khác người trực tiếp gây lỗi) và thiếu ảnh chứng minh trước/sau tuân thủ NĐ 13/2023/NĐ-CP. (3) Mọi thay đổi/bổ sung phạm vi phát sinh trong quá trình xử lý sự cố phải được phản hồi xác nhận bằng văn bản trong vòng **12 giờ** theo đúng **Điều 393 BLDS 2015**.

LIÊN KẾT BẢO CHỨNG CHẤT LƯỢNG & DỊCH VỤ VĂN PHÒNG SONGANHHYG — **Cam kết mức dịch vụ (SLA) & Hậu kiểm Minh bạch**

Quy trình giám sát chất lượng 3 tầng và cơ chế khắc phục trong 24 giờ là nền tảng cam kết chất lượng thực tế trên toàn bộ gói dịch vụ văn phòng của SONGANHHYG:

Dịch vụ Tạp vụ Văn phòng | **Vệ sinh Văn phòng Chuyên sâu** | **Cung cấp Nhân viên Vệ sinh** | **Bảng Giá Dịch vụ Văn phòng** | **Khử trùng Diệt khuẩn Văn phòng**

MỤC 4 PHÂN VAI VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Vai trò	Nhiệm vụ chính trong cam kết mức dịch vụ (SLA), QA/QC & vòng lặp khắc phục (CAR)	Thẩm quyền quyết định & hồ sơ chịu trách nhiệm
Đội ngũ QA Độc lập (Tầng 3)	Kiểm chéo định kỳ/đột xuất không báo trước bằng khăn trắng, đèn 15–30° và máy đo ATP RLU; rà soát ngưỡng AQL và thực hiện tái nghiệm thu độc lập đối với các phiếu nặng.	Quyết định giữ hay thu hồi kết quả đạt KPI 100 điểm trên BM-TVP-05; ký đóng hoặc từ chối đóng phiếu BM-TVP-09.
Đội trưởng / Giám sát tuyến (Tầng 2)	Lấy mẫu ngẫu nhiên 20–30% điểm kiểm tra mỗi ngày/tuần; tiếp nhận cảnh báo cam kết mức dịch vụ (SLA) Cấp 1–4; trực tiếp chỉ đạo xử lý lỗi nặng hiện trường trong **≤ 2 giờ** và phân tích nguyên nhân gốc.	Điều nhân sự cơ động thay ca ≤ 45 phút; đề xuất áp dụng Thẻ Vàng theo **Điều 29 BLLĐ 2019** hoặc lập biên bản theo **Điều 127 BLLĐ 2019**.
Nhân viên tạp vụ tại chốt (Tầng 1)	Thực hiện cổng tự kiểm toàn diện khu vực được giao trước lúc nghỉ ca; ứng phó cô lập ngay sự cố tràn đổ trượt ngã trong **≤ 15 phút**; phối hợp sửa lỗi theo hướng dẫn của Đội trưởng.	Không tự ý bỏ qua lỗi Mức 4–5 hoặc tự ý thương lượng thay đổi hạng mục với khách hàng; ghi trung thực tình trạng lên BM-TVP-04.
Ban Quản lý Khách hàng (BQL)	Gửi phản ánh qua Hotline 24/7 (**0905 751 566**), Email hoặc nhóm tác nghiệp; cùng QA/Chỉ huy đối chứng nghiệm thu sau khắc phục và đánh giá mức độ hài lòng hàng tháng.	Ký xác nhận kết quả đóng BM-TVP-09; phản hồi bằng văn bản trong **12 giờ** theo **Điều 393 BLDS 2015** khi cần phát sinh hạng mục mới.

MỤC 5 MA TRẬN 4 CẤP CAM KẾT DỊCH VỤ, KẾ HOẠCH GIÁM SÁT QA/QC VÀ CHUẨN PHIẾU KHẮC PHỤC (CAR)

5.1. Ma trận 4 cấp cam kết mức dịch vụ (SLA) theo mức độ khẩn cấp

Cấp độ cam kết dịch vụ (SLA)	Tình huống thực tế phát sinh tại văn phòng	Thời hạn có mặt & xử lý	Hành động bắt buộc & liên kết SOP
Cấp 1 · Khẩn cấp	Tràn nước/dầu nhớt gây nguy hiểm trượt ngã, vỡ kính/ly tại sảnh, tràn dịch sinh học (máu, chất nôn), thiếu hụt nhân sự đột xuất đầu ca.	**Có mặt ≤ 15 phút** (Cô lập ngay tức thì; bù quân cơ động **≤ 45 phút**)	Đặt biển cảnh báo 4 hướng, khóa khu vực trơn trượt, xử lý an toàn sinh học theo `SOP-TVP-17`, mở BM-TVP-09 và chốt tái nghiệm thu ≤ 2 giờ.
Cấp 2 · Cao	Nhà vệ sinh tắc bồn cầu, trào mùi khai nồng (Mức 4–5), hết sạch giấy vệ sinh/xà phòng rửa tay, khu Pantry bốc mùi ứ đọng rác hữu cơ.	**Xử lý dứt điểm ≤ 60 phút**	Thông tắc sơ bộ hoặc cô lập khóa cửa báo M&E ngay nếu hư hỏng đường ống, khử khuẩn `SAH-C04`, nạp đủ vật tư tiêu hao và chụp ảnh hoàn thành.
Cấp 3 · Trung bình	Thiếu sót vệ sinh phòng họp chuẩn bị đón khách, quên đổ rác cụm bàn làm việc, vệt loang kính cửa ra vào, chưa hút bụi điểm bẩn nhẹ thảm.	**Khắc phục ≤ 4 giờ** (hoặc trước giờ họp kế tiếp)	Nhân sự phụ trách quay lại làm sạch đúng màu khăn, Giám sát tuyến kiểm lại bằng khăn giấy trắng và cập nhật vào bảng theo dõi ca.
Cấp 4 · Định kỳ	Đề nghị làm sạch khu vực phụ trợ, xử lý vết ố cũ theo lịch Tuần/Tháng, yêu cầu nhỏ phát sinh nằm trong gói phạm vi công việc (SOW) đã ký tại `SOP-TVP-09`.	**Hoàn tất ≤ 24 giờ**	Đưa vào lịch tăng cường cuối ngày hoặc ca kế tiếp; nếu vượt phạm vi công việc (SOW) thực hiện xác nhận bổ sung bằng văn bản trong **12 giờ** (Điều 393 BLDS).

5.2. Kế hoạch giám sát chất lượng (QA/QC) 3 tầng & ngưỡng chấp nhận (AQL)

Tầng kiểm soát	Tần suất & Tỷ lệ lấy mẫu	Phương pháp & Công cụ kiểm chứng	Ngưỡng chất lượng chấp nhận (AQL)
Tầng 1 · Cổng tự kiểm	Hàng ca · **100%** khu vực nhân sự trực tiếp đảm nhiệm	Tự rà 8 hạng mục theo SOP-TVP-10, kiểm đủ vật tư WC/Pantry ở mức trên 20%, dọn sạch xe đẩy 5S trước khi giao ca.	Không bàn giao khu vực còn tồn rác, sàn ướt chưa biển báo hoặc dụng cụ sai mã màu.
Tầng 2 · Chọn mẫu giám sát	Hàng ngày (Điểm lớn) / Hàng tuần (Điểm nhỏ) · **20–30%** số vùng ngẫu nhiên	Giám sát tuyến dùng khăn trắng vuốt gờ khuất, đèn pin soi nghiêng 15–30°, chấm điểm trực tiếp trên BM-TVP-05.	Lỗi nhẹ ≤ **5%** mẫu; Lỗi nặng ≤ **2%** mẫu (bắt buộc xử lý ≤ 60 phút); Lỗi an toàn = **0**.
Tầng 3 · QA Độc lập	Hàng tuần/tháng hoặc đột xuất · Kiểm chéo toàn diện các điểm trọng yếu	Kỹ sư QA độc lập (không báo trước) kiểm bằng bộ 4 phép thử + máy đo sinh học **ATP RLU**, tổng hợp lên SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx.	Tổng điểm KPI đạt chuẩn SLA ≥ **80/100 điểm** (mục tiêu Xuất sắc ≥ 90/100, khu VIP đạt ≥ 95 điểm tổng hợp); 0 lỗi Mức 5 hoặc vi phạm bảo mật/điện RCD.

5.3. Quản lý phản hồi khách hàng & hệ thống Thẻ Vàng / Thẻ Đỏ theo BLLĐ 2019

Cơ chế tiếp nhận & phản hồi khách hàng đa kênh 24/7

- **Tiếp nhận tức thời:** Mọi phản ánh qua Hotline/Zalo **0905 751 566**, Email danangadv@gmail.com hoặc mã QR phòng WC đều được mở mã theo dõi BM-TVP-09 trong vòng **≤ 15 phút**.
- **Phân loại 24/7 & chốt văn bản 12 giờ:** Sự cố thuộc phạm vi công việc (SOW) xử lý ngay theo 4 cấp cam kết mức dịch vụ (SLA); đề nghị bổ sung phát sinh ngoài hợp đồng phản hồi xác nhận bằng văn bản trong **12 giờ** theo **Điều 393 BLDS 2015**.
- **Báo cáo đóng phản hồi:** Gửi ảnh trước/sau (không lộ mặt người/dữ liệu mật theo NĐ 13/2023/NĐ-CP) cùng xác nhận tái nghiệm thu cho Ban Quản lý.

Chế tài Thẻ Vàng & Thẻ Đỏ đúng Điều 29 & Điều 127 BLLĐ 2019

- **Thẻ Vàng (Nhắc nhở · Tạm điều chuyển / Đào tạo lại):** Áp dụng khi nhân sự tái phạm lỗi Mức 4 cùng vị trí ≥ 2 lần/tuần hoặc thao tác chậm quá cam kết mức dịch vụ (SLA); tạm chuyển vị trí hỗ trợ phù hợp theo **Điều 29 BLLĐ 2019** và sát hạch lại trên `BM-TVP-07`.
- **Thẻ Đỏ (Kỷ luật lao động · Rút khỏi công trình):** Áp dụng với lỗi nghiêm trọng AQL = 0 (sai khăn WC lau Pantry, chấm công hộ, bỏ ca không phép, vi phạm an ninh Vùng Cấm hay tắt RCD); lập biên bản kỷ luật đúng trình tự **Điều 127 BLLĐ 2019** và điều quân thay thế ≤ 45 phút.

MỤC 6 QUY TRÌNH 5 BƯỚC KHÉP KÍN KIỂM TRA – MỞ PHIẾU YÊU CẦU KHẮC PHỤC (CAR) – TÁI NGHIỆM THU

BƯỚC 1 **Phát hiện sai lệch qua QA/QC 3 tầng hoặc phản hồi Ban Quản lý** **Trách nhiệm: Nhân viên chốt / Giám sát / QA**

Ghi nhận chính xác vị trí (tầng, phòng, buồng WC), cấp độ sạch thực tế bị tụt (Mức 4 hay Mức 5 theo SOP-TVP-10) hoặc nội dung phản hồi của khách hàng qua Hotline **0905 751 566** / mã QR hiện trường. Chụp ngay ảnh hiện trạng góc hẹp có mốc giờ đúng quy định NĐ 13/2023/NĐ-CP.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 1: Mọi lỗi nặng, lỗi Mức 5 hoặc khiếu nại từ khách hàng đều phải phát hành mã theo dõi ngay, tuyệt đối không giấu lỗi hoặc xử lý truyền miệng.**

BƯỚC 2 **Mở Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) trên BM-TVP-09 & gán hạn cam kết mức dịch vụ (SLA)** **Trách nhiệm: Đội trưởng / Giám sát tuyến**

Điền đầy đủ mã phiếu lên BM-TVP-09, phân loại đúng Cấp cam kết mức dịch vụ (SLA) (Cấp 1 có mặt ≤ 15 phút; Cấp 2 xử lý ≤ 60 phút; Cấp 3 ≤ 4 giờ; Cấp 4 ≤ 24 giờ; thiếu người bù cơ động ≤ 45 phút). Khoanh vùng toàn bộ **lỗi nặng phải hoàn tất xử lý hiện trường trong ≤ 2 giờ**.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 2: Nếu là lỗi an toàn trơn trượt hay tràn dịch sinh học, bắt buộc đặt biển cảnh báo và cô lập hiện trường xong trong ≤ 15 phút đầu tiên trước khi tiến hành bước phân tích.**

BƯỚC 3 **Xử lý hiện trường (lỗi nặng ≤ 2h) và truy nguyên nhân gốc rễ** **Trách nhiệm: Giám sát tuyến & Nhân sự phụ trách**

Hoàn thành việc làm sạch khắc phục tại hiện trường đúng hóa chất và mã màu khăn trong giới hạn cam kết mức dịch vụ (SLA) (lỗi nặng tối đa 2 giờ). Song song đó, Đội trưởng cùng nhân sự phân tích nguyên nhân gốc theo 3 trục: (1) Con người/Tay nghề thiếu kỹ năng; (2) Dụng cụ/Hóa chất hỏng hoặc hết định mức; (3) Tải công việc quá ngưỡng hoặc thiếu lịch tuần tra.

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 3: Nghiêm cấm ghi nguyên nhân gốc chung chung kiểu "do nhân viên sơ suất"; phải chỉ rõ thiếu bước thao tác nào hoặc sai lệch định mức ở khâu nào.**

BƯỚC 4 **Triển khai hành động phòng ngừa và chế tài Thẻ Vàng / Thẻ Đỏ** **Trách nhiệm: Phòng Kỹ thuật QA/HSE & Điều phối**

Tùy nguyên nhân gốc để ban hành hành động ngăn tái diễn: kèm cặp tay nghề tại chỗ và thi lại BM-TVP-07 (`SOP-TVP-08`), điều chỉnh tải định biên trên bảng tính `SOP-TVP-11`, hoặc cấp bổ sung dụng cụ dự phòng. Trường hợp tái phạm hay vi phạm an toàn thực thi Thẻ Vàng (**Điều 29 BLLĐ 2019**) hoặc Thẻ Đỏ (**Điều 127 BLLĐ 2019**); đề nghị bổ sung ngoài phạm vi công việc (SOW) xác nhận bằng văn bản trong **12 giờ** (**Điều 393 BLDS 2015**).

> **Điểm kiểm tra bắt buộc 4: Mọi quyết định kỷ luật Thẻ Đỏ phải đủ hồ sơ chứng cứ khách quan và tuân thủ đúng thủ tục quy định tại Điều 127 BLLĐ 2019.**

BƯỚC 5 **Tái nghiệm thu độc lập trong ≤ 24h và khóa đóng BM-TVP-09** **Trách nhiệm: QA Độc lập & BQL Khách hàng**

Trong vòng **≤ 24 giờ** kể từ khi mở phiếu, người kiểm tra độc lập (QA hoặc Giám sát vùng không trực tiếp làm sạch) đến kiểm chứng lại vị trí lỗi bằng khăn trắng, đèn nghiêng 15–30° và test ATP RLU (nếu là lỗi vi sinh WC/Pantry). Nếu đạt Mức 1–Mức 2, đính kèm ảnh sau khắc phục, gửi báo cáo cho BQL và ký đóng hồ sơ trên BM-TVP-09.

Điểm kiểm tra bắt buộc 5: Nếu tái nghiệm thu không đạt, mở lại phiếu chuyển cấp xử lý lên Chỉ huy cấp cao và trừ điểm trực tiếp vào kỳ KPI trên BM-TVP-05.

MỤC 7 XỬ LÝ TÁI PHẠM CAM KẾT MỨC DỊCH VỤ (SLA), SỰ CỐ TRỄ HẠN TÁI NGHIỆM THU VÀ NGUYÊN TẮC VƯỢT CẤP

Tình huống ngoại lệ / Trễ cam kết mức dịch vụ (SLA)	Biện pháp can thiệp khẩn cấp của SONGANHHYG	Trách nhiệm bồi hoàn & kỷ luật vận hành
Trễ hạn ứng phó cam kết mức dịch vụ (SLA) Cấp 1 (> 15 phút) hoặc thiếu quân bù ca (> 45 phút)	Trưởng vùng trực tiếp điều nhân sự cơ động gần nhất hoặc xe kỹ thuật lưu động xuất phát ngay; tự động nâng cảnh báo lên Ban Giám đốc Dự án.	Ghi nhận vi phạm cam kết mức dịch vụ (SLA) vào sổ KPI tháng trên SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx; rà soát lại vùng phủ đội cơ động 1:16.
Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) quá hạn tái nghiệm thu 24 giờ hoặc rớt tái kiểm	Cử Kỹ sư QA cấp Phòng trực tiếp xuống công trình cùng Tổ trưởng kỹ thuật xử lý triệt để ngay trong ngày kế tiếp và họp kiểm điểm với BQL.	Áp dụng Thẻ Vàng tạm điều chuyển theo **Điều 29 BLLĐ 2019** với người phụ trách để đào tạo lại tay nghề trước khi quay lại chốt.
Khách hàng gửi yêu cầu khẩn ngoài phạm vi công việc (SOW) (không thuộc hợp đồng gốc)	Khảo sát nhanh, báo rõ phương án nhân lực/hóa chất và gửi phiếu xác nhận bổ sung bằng văn bản để hai bên chốt trong thời hạn **12 giờ**.	Áp dụng đúng **Điều 393 BLDS 2015** bảo đảm sự minh bạch và đồng thuận pháp lý giữa hai bên trước khi tính nghiệm thu phát sinh.

QUY TẮC THẨM QUYỀN ĐÓNG PHIẾU YÊU CẦU KHẮC PHỤC (CAR) VÀ MIỄN TRỪ cam kết mức dịch vụ (SLA): Chỉ có **Kỹ sư QA Độc lập** hoặc **Trưởng phòng Kỹ thuật/Chất lượng SONGANHHYG** (cùng xác nhận của Đại diện Ban Quản lý Khách hàng nếu là phiếu khiếu nại từ khách) mới có quyền ký đóng BM-TVP-09. Các trường hợp bất khả kháng mất điện/nước toàn tòa nhà hoặc phong tỏa kỹ thuật từ Ban Quản lý được miễn tính lỗi cam kết mức dịch vụ (SLA) khi có biên bản xác nhận thời điểm xảy ra sự cố.

MỤC 8 HỒ SƠ, BIỂU MẪU LIÊN KẾT VÀ NGUYÊN TẮC LƯU TRỮ DỮ LIỆU QA/QC

- **Phiếu theo dõi khắc phục BM-TVP-09 & Thẻ tay hiện trường JC-TVP-03:** Lưu trữ liên tục ít nhất **24 tháng** theo từng mã công trình để phân tích xu hướng lỗi theo quý.
- **Phiếu chấm điểm nghiệm thu BM-TVP-05 & Sổ tính KPI 100 điểm:** Tổng hợp dữ liệu chấm mẫu 20–30% Tầng 2 và kiểm chéo Tầng 3 vào tệp SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx làm căn cứ thanh toán hàng tháng.
- **Hồ sơ nhân sự Thẻ Vàng / Thẻ Đỏ:** Lưu mật tại Phòng Nhân sự theo đúng quy trình **Điều 29 & Điều 127 BLLĐ 2019**, không niêm yết công khai tên cá nhân bị kỷ luật trên bảng tin chung của khách hàng.
- **Tuân thủ bảo mật hình ảnh theo NĐ 13/2023/NĐ-CP:** Ảnh chụp trước/sau khắc phục trên BM-TVP-09 chỉ lấy khung hình cận bề mặt sàn, thiết bị WC, góc kính; tuyệt đối không chứa gương mặt người, biển số xe cá nhân hay tài liệu nội bộ trên bàn khách hàng.

MỤC 9 CHỈ SỐ KIỂM CHỨNG VẬN HÀNH QA/QC & VÒNG LẶP KHẮC PHỤC 24 GIỜ

Triển khai đồng bộ SOP-TVP-12 cùng BM-TVP-05 và BM-TVP-09 trên toàn bộ mạng lưới công trình Điểm nhỏ và Điểm lớn của SONGANHHYG tại Đà Nẵng ghi nhận các chỉ số vận hành thực tế:

- **Tỷ lệ có mặt ứng cứu cam kết mức dịch vụ (SLA) Cấp 1 ≤ 15 phút đạt 98,4%:** Nhờ phân công rõ vị trí trực và thẻ nhắc việc nhanh JC-TVP-03 đặt ngay trên xe đẩy tạp vụ.
- **Thời gian đóng Phiếu yêu cầu khắc phục (CAR) trung bình còn 14,5 giờ:** Đạt chuẩn tái nghiệm thu độc lập trước mốc trần 24 giờ; tỷ lệ tái phạm cùng lỗi trong 30 ngày giảm còn dưới 3%.
- **Điểm đánh giá KPI nghiệm thu bình quân đạt 94,6 / 100 điểm:** Giúp duy trì tỷ lệ gia hạn hợp đồng thường niên ổn định trên 96% và giảm thiểu tối đa tranh chấp cuối kỳ.

Tài liệu liên thông & biểu mẫu gắn luồng WF-T08

Chuỗi Giám sát QA/QC & Khắc phục
SOP-TVP-11 (Trước đó)Định mức Năng suất, Tính tải & Định biên SOP-TVP-13 (Tiếp theo)Vệ sinh Lối vào, Sảnh, Thang máy & Cầu thang SOP-TVP-06 (WF-T08)Giám sát Chất lượng, ATP & Đánh giá KPI Biểu mẫu BM-TVP-09Phiếu Yêu cầu Khắc phục (CAR) & Tái NT Biểu mẫu BM-TVP-05Phiếu Chấm điểm Nghiệm thu 100 Điểm Thẻ tay JC-TVP-03Sơ đồ 5 Cấp độ Sạch, cam kết mức dịch vụ (SLA) & Vòng lặp khắc phục (CAR)