SỔ TAY CÔNG TÁC HIỆN TRƯỜNG · LUỒNG WF-T01 / WF-T08: ĐÀO TẠO & TRIỂN KHAI DỊCH VỤ

SOP-TVP-19 · Sổ tay thực hành tạp vụ văn phòng, giáo trình huấn luyện và kế hoạch triển khai dịch vụ 0–14–30 ngày

SOP-TVP-19
Phiên bản 3.0

Tài liệu tổng hợp dành cho nhân viên mới, nhân sự dự phòng cơ động và tổ trưởng tại công trình: tóm tắt bộ quy tắc vàng hiện trường (Tư thế Số 8, gấp khăn 8 mặt, bàn làm việc nguyên trạng, 7 bước WC, phòng họp 3 pha, vòi 15 mL, 4 màu ▲●■◆, nghi thức giao tiếp văn minh văn phòng), giáo trình huấn luyện Nhóm 4 NĐ 44 + kèm cặp 3 ca sát hạch 10 bước trên BM-TVP-07, kế hoạch tiếp quản công trình mới **T-7 → 0–3 → 14 → 30 ngày** và kịch bản ứng phó mưa bão, cắt điện, mất nước tại Đà Nẵng.

WF-T01 / WF-T08 · Sổ tay & Triển khai 0–14–30 ngày | NĐ 44 Nhóm 4 ≥ 16h + 3 Ca kèm cặp BM-TVP-07 | 8 Quy tắc vàng & Giao tiếp B2B văn minh | Bù người ≤ 45 phút · ATP 100 cm² ≤ 100 RLU

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã tài liệu	SOP-TVP-19	**Phiên bản và 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**	Toàn bộ nhân sự mới, nhân sự dự phòng cơ động, tạp vụ thường trực, tổ trưởng Bậc 3 và giám sát tuyến khi tiếp nhận, đào tạo và vận hành công trình mới
Bộ phận chủ trì	Phòng Kỹ thuật, Đào tạo và 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 bổ sung công nghệ mới, cập nhật quy chuẩn hay tổng kết dự án mới	**Kênh hỗ trợ 24/7**	Hotline và Zalo: **0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com
Quy chuẩn và pháp lý áp dụng	Quy chuẩn nội bộ SAH-STD-00, SAH-MAN-07, SAH-ACC-09, SAH-SC-01, SAH-CHM-08, SAH-RSK-10, SAH-CTL-01 · **NĐ 44/2016/NĐ-CP** (Nhóm 4 ≥ 16h, làm cao > 2 m SAH-FRM-04) · **NĐ 113/2017/NĐ-CP** · **NĐ 45/2022/NĐ-CP** & **TT 02/2022/TT-BTNMT** · **QCVN 02:2019/BYT** · **QCVN 18:2021/BXD** · **BLLĐ 2019** (Đ.127, 29, 129, 130, 102(3)) · **BLDS 2015 Đ.393** · **NĐ 13/2023/NĐ-CP**.		

MỤC 2 MỤC ĐÍCH SỔ TAY HIỆN TRƯỜNG, GIÁO TRÌNH HUẤN LUYỆN VÀ LỘ TRÌNH 0–14–30 NGÀY

Một nhân viên tạp vụ mới nhận việc hoặc một tổ trưởng chuẩn bị tiếp nhận tòa nhà mới ở Đà Nẵng thường không có thời gian lật giở cùng lúc hàng chục quy trình dài dòng. Nếu không có một cuốn cẩm nang ngắn gọn gom đúng các nguyên tắc xương sống vào một chỗ, người mới rất dễ quên bước gấp khăn 8 mặt, pha sai liều vòi 15 mL hoặc bỡ ngỡ trước cổng bảo vệ công trình FDI trong tuần đầu khai trương. Tài liệu **SOP-TVP-19** đóng vai trò sổ tay thực hành và lộ trình triển khai trọn vẹn với ba mục tiêu cốt lõi:

- **Tóm gọn toàn bộ quy tắc vàng tại hiện trường trong một tài liệu:** Nhân viên tra cứu ngay 8 chuẩn cốt lõi (Tư thế Số 8, Gấp khăn 8 mặt, Bàn làm việc nguyên trạng, 7 bước WC, Phòng họp 3 Pha, Vòi 15 mL, 4 Màu ▲●■◆ và Nghi thức giao tiếp văn minh văn phòng).
- **Chuẩn hóa giáo trình huấn luyện thực hành và kiểm chứng 3 ca:** Kết hợp khung pháp lý ≥ 16 giờ Nhóm 4 theo **NĐ 44/2016/NĐ-CP** với 3 ca kèm cặp trực tiếp tại mục tiêu và bài sát hạch 10 bước trên **BM-TVP-07** cùng 5 điểm liệt loại trực tiếp.
- **Đồng bộ kế hoạch triển khai công trình mới 0–14–30 ngày và ứng phó mùa mưa bão:** Kiểm soát chặt mốc từ T-7 ngày (khảo sát BM-TVP-08, nạp kho 5S, gửi hồ sơ dự phòng qua cổng FDI) đến Ngày 0–3, Ngày 14 đo **ATP 100 cm²** và Ngày 30 nghiệm thu chốt KPI/CAR, đồng thời sẵn sàng kịch bản cắt điện, mất nước, ngập sảnh tại Đà Nẵng.

MỤC 3 PHẠM VI ÁP DỤNG THEO QUY MÔ VÀ 5 ĐIỂM LIỆT LOẠI TRỰC TIẾP

Phân hạng công trình	Yêu cầu huấn luyện và chuẩn bị nhân sự	Lộ trình tiếp quản và bàn giao vận hành
Điểm nhỏ (1–2 NV) Văn phòng đại diện, phòng giao dịch, chi nhánh thuê lẻ	Nhân sự chính và nhân sự dự phòng cơ động (bù người **≤ 45 phút** nội thành) đều phải đạt sát hạch ≥ 85/100 điểm trên **BM-TVP-07**; dùng thẻ trực quan khổ lớn JC-TVP-01..04 và VCARD-01..03 dán mặt trong tủ kho cho cô chú 45–60 tuổi dễ nhớ.	T-7 ngày khảo sát trên BM-TVP-08; Ngày 0–3 chuẩn hóa tủ hóa chất có khay tràn 110% và **Spill Kit**; Ngày 14 kiểm rà soát tuyến; Ngày 30 chốt nghiệm thu gộp và 5 góc ảnh Zalo G1–G5 theo **BLDS 2015 Đ.393** (nếu ký điều khoản).

Phân hạng công trình	Yêu cầu huấn luyện và chuẩn bị nhân sự	Lộ trình tiếp quản và bàn giao vận hành
Điểm lớn (≥ 3–5 NV) Tòa nhà hạng A, Ngân hàng, FDI, Khu công nghệ cao	Bố trí đủ 01 Tổ trưởng Bậc 3 (≥ 93đ) kèm cặp 3 ca cho nhân sự mới; nộp sẵn hồ sơ CCCD/NDA cho nhân sự chính và tối thiểu **02 nhân sự dự phòng đã thẩm định trước** qua cổng Bảo vệ / FDI để bảo đảm bù người ≤ 45 phút không vướng thủ tục ra vào.	Triển khai đủ 4 mốc **T-7 → Ngày 0–3 → Ngày 14 → Ngày 30**: chốt phạm vi **BM-TVP-08**, nạp kho Sprinkler ≥ 45 cm, chạy đủ bộ `SAH-C01..C07`, đo kiểm **ATP 10 × 10 cm = 100 cm²** (≤ 100 RLU) ở Ngày 14 và chốt KPI/CAR tháng đầu trên `BM-TVP-05` & `BM-TVP-09` ở Ngày 30.

5 ĐIỂM LIỆT LOẠI TRỰC TIẾP TRONG HUẤN LUYỆN VÀ TRIỂN KHAI (RỚT 01 ĐIỂM = CHƯA CẤP CA ĐỘC LẬP):
(1) **Lỗi hóa chất:** Trộn axit với Javen (NaOCl), dùng bình xịt mất nhãn 6 trường **BM-TVP-03** hoặc đựng hóa chất vào chai nước uống. (2) **Lỗi nhiễm chéo:** Mang nhầm màu ▲ ĐỎ / ● VÀNG sang Pantry ■ XANH LÁ hoặc bàn ◆ XANH DƯƠNG, hoặc nhúng ngược khăn bẩn vào xô sạch. (3) **Lỗi điện và IT:** Quên bấm nút TEST trên bộ chống giật **RCD ≤ 30 mA** trước khi chạy máy ướt, cắm nhầm ổ đỏ UPS, hoặc xịt dung dịch trực tiếp vào màn hình, bàn phím, nút thang máy. (4) **Lỗi an ninh bảo mật:** Đặt chìa khóa/thẻ từ lên xe đẩy thay vì đeo đai lưng (**JC-TVP-02**), xê dịch/lật xem giấy tờ bàn làm việc hoặc chụp ảnh dính mặt người, màn hình theo **NĐ 13/2023/NĐ-CP**. (5) **Lỗi an toàn ngã:** Lau sàn ướt thiếu 02 biển chữ A hoặc làm việc trên cao > 2 m thiếu giấy phép **SAH-FRM-04** và người giữ chân thang.

PHẠM VI DỊCH VỤ · ĐỘI NGŨ CHUẨN SÁT HẠCH 100 ĐIỂM & KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI TRỌN GÓI

Từ tuyển chọn đào tạo đến bàn giao vận hành ổn định

Mọi hợp đồng dịch vụ tạp vụ văn phòng tại Đà Nẵng và giải pháp cung cấp nhân viên vệ sinh văn phòng định kỳ do SONGANHHYG triển khai đều đi đúng lộ trình T-7 đến 30 ngày cùng giáo trình kèm cặp 3 ca trên **BM-TVP-07**. Doanh nghiệp mở văn phòng mới hoặc chuyển đổi nhà thầu có thể kết hợp gói vệ sinh văn phòng toàn diện, tham khảo báo giá dịch vụ vệ sinh văn phòng minh bạch và đặt lịch phun thuốc khử trùng diệt khuẩn trước ngày nhận bàn giao chính thức.

Dịch vụ tạp vụ văn phòng → | **Cung cấp nhân viên vệ sinh →** | **Dịch vụ vệ sinh văn phòng →**

Báo giá dịch vụ vệ sinh văn phòng → | **Phun thuốc khử trùng diệt khuẩn →**

MỤC 4 PHÂN VAI VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Vai trò phụ trách	Nhiệm vụ trong đào tạo và tiếp quản T-7 → Ngày 30	Kiểm tra, nghiệm thu và duy trì
Đại diện Pháp luật (Ms. Mỹ Anh)	Phê duyệt khung hợp đồng/phạm vi dịch vụ trên **BM-TVP-08**, ngân sách đào tạo NĐ 44/2016 và danh sách nhân sự chính thức cùng đội dự phòng công trình mới.	Duyệt biên bản nghiệm thu tháng đầu tiên (Ngày 30), chính sách thưởng bậc tay nghề và bảo đảm không phạt trừ lương trái **Điều 127 BLLĐ 2019**.
Phòng Kỹ thuật và QA/HSE	Giảng dạy lý thuyết ≥ 16h Nhóm 4, cấp phát đủ **SAH-C01..C07**, bộ thẻ trực quan và trực tiếp chấm sát hạch 10 bước trên **BM-TVP-07**.	Đo kiểm **ATP 100 cm²** (≤ 100 RLU) vào Ngày 14, chấm điểm KPI 100đ trên **BM-TVP-05** và đóng phiếu khắc phục **CAR** trên **BM-TVP-09** vào Ngày 30.
Tổ trưởng / Giám sát tuyến	Khảo sát T=0 trên **BM-TVP-08**, lập kho 5S và xe đẩy 3 tầng (**SOP-TVP-18**), nộp hồ sơ cổng Bảo vệ/FDI, trực tiếp kèm cặp 3 ca cho nhân sự mới.	Hiệu chỉnh lộ trình `BM-TVP-04` ở Ngày 14 theo lưu lượng thực tế; chủ trì họp an toàn 10 phút thứ Hai hàng tuần và điều bù người ≤ 45 phút khi cần.
Nhân viên mới / Dự phòng cơ động	Tham gia đủ giờ huấn luyện an toàn, thực hành 3 ca (Quan sát → Làm dưới mắt tổ trưởng → Tự chủ ca), ghi nhớ 8 quy tắc vàng và nghi thức giao tiếp văn minh.	Tuân thủ kiểm tra 5 điểm RCD, giữ nguyên trạng bàn làm việc, không dùng điện thoại cá nhân trong giờ trực và duy trì tái sát hạch định kỳ mỗi quý.

MỤC 5 SỔ TAY 8 QUY TẮC VÀNG HIỆN TRƯỜNG VÀ NGHI THỨC GIAO TIẾP VĂN MINH VĂN PHÒNG

5.1. Tóm tắt 8 quy tắc vàng thao tác hiện trường (Cẩm nang bỏ túi)

Quy tắc vàng cốt lõi	Thao tác chuẩn phải thực hiện đúng từng bước	Tài liệu tra cứu nhanh
1. Tư thế Số 8 (Chống đau lưng & mỏi vai)	Giữ cột sống thẳng trung tính, khuỵu gối ôm sát khi nhấc đồ (không cúi gập thắt lưng); chỉnh cán lau cao giữa cằm và mũi; bước dịch chuyển hai chân sang ngang đẩy đường **Số 8**; đổi tay mỗi 15–20 phút; không bê xô nước > 10 kg.	SOP-TVP-03 · JC-TVP-01

Quy tắc vàng cốt lõi	Thao tác chuẩn phải thực hiện đúng từng bước	Tài liệu tra cứu nhanh
2. Gấp khăn 8 mặt (Không nhúng ngược bẩn)	Gấp đôi khăn microfiber sạch rồi gấp đôi lần nữa tạo **8 mặt sạch** (4 mặt × 2 lớp). Hết mặt lật mặt sạch mới; tuyệt đối không nhúng giẻ bẩn lại xô sạch; cuối phòng bỏ vào túi lưới 4 ngăn chuyển giặt nhiệt **≥ 60 °C** (không dùng nước xả vải).	SOP-TVP-04 · JC-TVP-02
3. Bàn làm việc nguyên trạng (Bảo mật NĐ 13/2023)	Chỉ lau phần mặt bàn lộ thiên cách giấy tờ, laptop, USB ít nhất 15 cm; tuyệt đối không lật xem hồ sơ, không mở tủ cá nhân, không rút cắm ổ đỏ UPS; ảnh báo cáo tuyệt đối không chụp mặt người, màn hình hay tài liệu viết chữ.	SOP-TVP-01 · SOP-TVP-07
4. Bảy bước WC từ góc xa ra cửa (Tách ▲ ĐỎ – ● VÀNG)	(1) Bật quạt hút, đặt biển ướt; (2) Gom rác, quét tóc từ trong ra cửa; (3) Xịt ngâm lòng bồn cầu/tiểu 3–5 phút bằng dung dịch trung tính (cấm axit hằng ngày); (4) Phủi bụi cao xuống thấp, lau gương/lavabo/vòi bằng bộ ● VÀNG; (5) Cọ sứ, lau bồn bộ ▲ ĐỎ và khử khuẩn cọ cuối ca; (6) Châm vật tư khi vơi < 20%, gấp tam giác giấy; (7) Lau lùi gạt khô sàn và kiểm tra khử mùi thực địa (cấm xịt nước hoa che mùi).	SOP-TVP-02 · BM-TVP-02
5. Phòng họp 3 Pha (Trước – Giữa – Sau họp)	**Trước họp (-15p):** mở thoáng 10–15p, xếp ghế thẳng mép bàn, bảng trắng sạch, bày ly nước, đặt thẻ Sẵn sàng; **Giữa giải lao (5p):** vào êm nhẹ thu vỏ rác, lau khô nước đọng; **Sau họp (≤ 10p):** thu đồ thất lạc bàn giao ≤ 15p, lau khử khuẩn 4 nhóm điểm chạm, đổi thẻ hoàn tất.	SOP-TVP-01 · BM-TVP-01
6. Vòi 15 mL & Hóa chất chuẩn (Nhãn 6 trường BM-TVP-03)	Đổ nước trước, nhấn vòi **15 mL** sau: **9–12 mL/L** (3–4 nhấn / 5L) trung tính **SAH-C01**; **18–24 mL/L** (6–8 nhấn / 5L) bẩn nặng; Pantry dùng **SAH-C02** (pH 8,5–10); **SAH-C04** Quat (**≤ 200 ppm** mặt tiếp xúc thực phẩm; **0,1–0,3% / 400–800 ppm** điểm chạm lưu ẩm **3–5 phút**); tràn máu/chất nôn dùng **NaOCl 1.000–5.000 ppm** lưu ẩm 5–10 phút.	SOP-TVP-04 · BM-TVP-03
7. Bốn màu kèm hình khối (Phân vùng chống mù màu)	▲ ĐỎ Bồn cầu, bồn tiểu, chổi cọ, sàn WC · ● VÀNG Lavabo, vòi Inox, gương, tay nắm WC · ■ XANH LÁ Pantry, bồn rửa ly, bàn ăn · ◆ XANH DƯƠNG Bàn làm việc, phòng họp, sảnh, thang máy.	SOP-TVP-00 · VCARD-02
8. Nghi thức giao tiếp văn minh B2B (Không làm phiền)	Đồng phục sạch phẳng đeo thẻ tên ngực trái, giày bít mũi (thay thường phục khi hết ca ra cổng); chào hỏi nhẹ nhàng mỉm cười; gõ cửa 3 tiếng nhẹ trước khi vào phòng; giữ im lặng khi ngang phòng họp đang họp và nhường buồng thang máy khi có khách; **không dùng điện thoại cá nhân trong giờ trực** (chỉ nghe điện thoại công vụ khi có chuông báo sự cố).	SOP-TVP-05 · SOP-TVP-13

5.2. Phân bậc tay nghề sau sát hạch và ngưỡng kiểm chứng chất lượng

Bậc 1 · Tạp vụ chuẩn (85–89đ)

Hoàn tất ≥ 16h Nhóm 4 NĐ 44 + 3 ca kèm cặp và vượt 5 điểm liệt trên **BM-TVP-07**; phụ trách Điểm nhỏ 1–2 NV hoặc phân khu tiêu chuẩn tại Điểm lớn.

Bậc 2 · Thường trực Hạng A (90–92đ)

Đạt ≥ 90đ, không lỗi an ninh 3 tháng liên tiếp; trực sảnh, Pantry, phòng họp VIP và tham gia đội dự phòng cơ động bù người **≤ 45 phút**.

Bậc 3 · Tổ trưởng hiện trường (≥ 93đ)

Thông thạo toàn bộ bộ quy trình, chủ trì kèm cặp 3 ca người mới, trực tiếp kiểm kho 5S/RCD trên **BM-TVP-10** và phối hợp đo ATP/CAR với QA.

MỤC 6 GIÁO TRÌNH HUẤN LUYỆN 3 CA VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI 0–14–30 NGÀY

6.1. Giáo trình đào tạo thực hành và kiểm chứng tay nghề 3 ca

BƯỚC 1 **Giáo trình lý thuyết an toàn Nhóm 4 NĐ 44 (≥ 16h) và thực hành thẻ trực quan** **Giai đoạn: Hội nhập tại kho**

- Học đủ **≥ 16 giờ huấn luyện ATVSLĐ Nhóm 4 theo NĐ 44/2016/NĐ-CP** (nhận diện trượt ngã, Tư thế Số 8, điện ướt qua **RCD ≤ 30 mA**, làm cao > 2 m phải có **SAH-FRM-04**, PCCC kho Sprinkler ≥ 45 cm, Quyền Dừng Việc An Toàn) cộng **04 giờ** an ninh chìa khóa, SDS 16 mục, nhãn GHS và vòi nhấn 15 mL.
- Thực hành mô phỏng tại kho mẫu bằng hình ảnh khổ lớn trên **VCARD-01..03** và **JC-TVP-01..04**; áp dụng tách nhóm kèm riêng 1–1 cho cô chú 45–60 tuổi để thao tác thuần thục trước khi ra công trình.

BƯỚC 2 **Kèm cặp thực địa 3 ca liên tiếp và sát hạch 10 bước trên phiếu BM-TVP-07** **Giai đoạn: Đứng điểm có kèm**

- **Ca 1 (Quan sát toàn bộ ca):** Học viên đi cùng Tổ trưởng Bậc 3 xem đủ quy trình từ nhận chìa khóa, xếp xe đẩy 5S, pha vòi 15 mL đến chốt ca.
- **Ca 2 (Tự làm dưới mắt tổ trưởng):** Học viên trực tiếp làm từng khu vực, tổ trưởng theo sát chỉnh ngay Tư thế Số 8, gấp khăn 8 mặt, 7 bước WC và quy tắc bàn nguyên trạng.
- **Ca 3 (Làm độc lập có giám sát + 2 tình huống):** Học viên tự chạy ca và xử lý tình huống giả định (nhặt ví bỏ quên giao ≤ 15 phút; phát hiện dây hút bụi sứt vỏ dán thẻ đỏ LOTO). Kết thúc Ca 3, chấm sát hạch **10 kỹ năng × 10 điểm = 100 điểm** trên BM-TVP-07.

> **Cổng kiểm soát bắt buộc (mốc 1): Chỉ cấp quyền đứng chốt độc lập khi nhân viên đạt ≥ 85/100 điểm trên BM-TVP-07 và vượt qua trọn vẹn cả 5 điểm liệt loại trực tiếp.**

6.2. Lộ trình triển khai bắt đầu công trình mới (T-7 → Ngày 0–3 → Ngày 14 → Ngày 30)

BƯỚC 3 **Kế hoạch triển khai mốc T-7 ngày trước tiếp quản công trình mới** **Giai đoạn: Chuẩn bị T-7 → T-1**

- **Khảo sát và chốt phạm vi:** Phối hợp BQL Khách hàng khảo sát hiện trạng T=0, khoanh trừ khuyết tật sẵn có (đá trầy, vòi rỉ, kính ố) và chốt phạm vi công việc trên BM-TVP-08 theo **SOP-TVP-09**; tính tải công việc và định biên nhân sự theo **SOP-TVP-11**.
- **Thiết lập kho 5S, xe đẩy và máy móc:** Lắp đặt kệ kho giữ khoảng trống Sprinkler ≥ 45 cm, khay tràn ≥ 110%, bộ **Spill Kit**, cục chống giật **RCD ≤ 30 mA**, máy hút bụi HEPA H13 và xe đẩy 3 tầng đúng chuẩn **SOP-TVP-18**.
- **Gửi hồ sơ nhân sự qua cổng Bảo vệ / FDI:** Gửi trước danh sách nhân sự chính thức kèm tối thiểu **02 nhân sự dự phòng đã thẩm định trước** (CCCD, NDA, thẻ an toàn) để bảo đảm khi có người ốm đột xuất, đội cơ động bù người **≤ 45 phút** được mở cổng ngay.

BƯỚC 4 **Kế hoạch triển khai mốc Ngày 0–3 khởi động đồng bộ tại mặt bằng** **Giai đoạn: Ngày 0 đến Ngày 3**

- Cấp phát đủ bộ hóa chất **SAH-C01..C07** kèm bộ **SDS 16 mục** tiếng Việt và dán nhãn 6 trường **BM-TVP-03** lên mọi bình xịt; dán thẻ trực quan **VCARD-01..03** và **JC-TVP-01..04** tại kho và mặt trong cửa tủ.
- Kích hoạt các biểu mẫu vận hành hằng ngày: **BM-TVP-01** (phòng họp/sảnh), **BM-TVP-02** (WC), **BM-TVP-04** (lộ trình ca ngày), **BM-TVP-06** (giao nhận chìa khóa), **BM-TVP-10** (RCD/xe đẩy/kho) và kiểm soát các mốc bàn giao đầu ca không trễ giờ làm việc của khách.
- **Chốt mốc 5 góc ảnh G1–G5** nghiệm thu ca đầu tuân thủ **NĐ 13/2023/NĐ-CP** (không lộ mặt người hay màn hình tài liệu) gửi nhóm BQL theo dõi.

> **Cổng kiểm soát bắt buộc (mốc 2): Trước 07:30 sáng Ngày 1 vận hành chính thức, Tổ trưởng phải xác nhận đủ vòi nhấn 15 mL, đủ 4 màu khăn ▲●■◆, đã thử TEST RCD ≤ 30 mA và cổng Bảo vệ đã duyệt danh sách dự phòng.**

BƯỚC 5 **Đánh giá Ngày 14 và Ngày 30: Đo ATP 100 cm², hiệu chỉnh lộ trình và chốt CAR/KPI** **Giai đoạn: Ngày 14 & Ngày 30**

- **Mốc Ngày 14 (Kiểm định vòng 1 & hiệu chỉnh):** QA lấy mẫu đo kiểm **ATP vùng 10 × 10 cm = 100 cm²** (que bảo quản 2–8 °C; chuẩn **≤ 100 RLU**, ≥ 90% mẫu đạt và 0 mẫu > 300 RLU) tại tay nắm WC, bàn Pantry, bàn họp; ghi nhận tồn đọng và hiệu chỉnh lại các khung giờ tuần tra trên **BM-TVP-04** theo lưu lượng đi lại thực tế của tòa nhà.
- **Mốc Ngày 30 (Nghiệm thu tháng đầu & đóng CAR):** Họp tổng kết tháng đầu tiên giữa BQL Khách hàng, Phòng QA/HSE và Tổ trưởng; chốt điểm KPI 100đ trên BM-TVP-05, xử lý đóng dứt điểm toàn bộ phiếu yêu cầu khắc phục **CAR** trên BM-TVP-09 và chốt lịch tái kiểm hằng quý 100% quân số theo **SOP-TVP-08**.

> **Cổng kiểm soát bắt buộc (mốc 3): Bất kỳ mẫu ATP nào > 300 RLU tại mốc Ngày 14 phải vệ sinh khử khuẩn lại ngay trong ≤ 2 giờ, đo lại đạt chuẩn và mở phiếu CAR trên BM-TVP-09 trước khi họp nghiệm thu Ngày 30.**

MỤC 7 KỊCH BẢN MÙA MƯA BÃO, CẮT ĐIỆN, MẤT NƯỚC TẠI ĐÀ NẴNG VÀ QUY TẮC PHÁP LÝ

Tình huống đặc thù Đà Nẵng & khai trương	Rủi ro phát sinh tại công trình	Kịch bản ứng phó chuẩn SONGANHHYG
Mưa bão lớn, gió giật ≥ cấp 4–5 và nước mưa tạt ngập sảnh lễ tân	Trơn trượt ngã tại sảnh đá, chập điện ổ cắm âm sàn và nước tràn vào hố thang máy	Ngắt ngay cầu dao nhánh khu vực có ổ cắm âm sàn bị ngập; chắn bao thấm ngăn nước chảy vào cửa thang máy; đặt 02 biển chữ A sàn ướt, trải thêm thảm thấm và gạt khô sảnh mỗi 15–20 phút. Dừng ngay mọi công việc ngoài hiên hoặc dùng thang/cây nối cao > 2 m khi gió ≥ cấp 4–5.
Thấm dột nước vào thảm phòng họp/hành lang trong đợt mưa kéo dài	Thảm ngấm nước lâu sinh mùi ẩm hôi, nấm mốc và bong lớp keo đế thảm	Khoanh vùng ngay, dùng máy hút nước chuyên dụng cắm qua **RCD ≤ 30 mA** hút kiệt nước đọng; đặt quạt thổi sàn ly tâm kết hợp bật điều hòa hút ẩm theo SOP-TVP-15 và thẻ JC-TVP-04; gọi đội giặt phun hút sâu nếu cần xử lý mùi.
Cắt điện đột xuất toàn tầng hoặc sụt áp lưới trong giờ làm việc	Thiếu ánh sáng khu WC kín, máy hút bụi không chạy hoặc chập chờn điện máy phát	Chuyển ngay sang phương án quét hút thủ công, mở thông thoáng khu vực đủ ánh sáng tự nhiên hoặc đèn pin dự phòng; ưu tiên giữ sạch và khô WC/lối thoát hiểm; tuyệt đối không cắm máy hút bụi vào nguồn máy phát không ổn định hoặc thiếu bộ chống giật **RCD ≤ 30 mA**.
Mất nước cục bộ (sự cố đường ống hoặc súc rửa bồn tòa nhà)	Không có nước súc rửa dụng cụ, xả bồn cầu và rửa tay sau khi làm sạch WC	Kích hoạt ngay **can nước sạch dự trữ đóng nắp riêng trong kho tạp vụ** để phục vụ rửa tay sát khuẩn, pha dung dịch **SAH-C04** Quat và dội xả bồn cầu trọng điểm; chuyển phương pháp lau sàn sang lau ẩm vắt kiệt từng phòng bằng khăn sạch đã thấm dung dịch pha sẵn, không xả nước tràn sàn.
Nhân sự mới báo nghỉ ốm lúc 05:30 sáng trong 30 ngày đầu tiếp quản	Trống ca sáng trước giờ mở cửa 07:30 hoặc Bảo vệ FDI chặn người thay thế chưa đăng ký	Điều phối viên kích hoạt ngay người trong **danh sách dự phòng đã thẩm định trước**, gửi tin nhắn điều động kèm CCCD tới Bảo vệ để mở cổng và có mặt bù người trong **≤ 45 phút** nội thành (60–90 phút cụm KCN Hòa Cầm / Khu CNC / Hội An).

QUY TẮC TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VIỆT NAM XUYÊN SUỐT SỔ TAY: (1) Nhân sự mới học đủ **≥ 16 giờ** ATVSLĐ Nhóm 4 theo **NĐ 44/2016/NĐ-CP**; làm cao > 2 m bắt buộc có giấy phép **SAH-FRM-04**. (2) Hóa chất đủ **SDS 16 mục** và nhãn **GHS** theo **NĐ 113/2017/NĐ-CP**; chất thải y tế/sắc nhọn xử lý đúng **NĐ 45/2022/NĐ-CP** & **TT 02/2022/TT-BTNMT**. (3) Không phạt trừ tiền vào lương cơ bản trái **Điều 127 BLLĐ 2019** (áp dụng cơ chế kèm lại 1–1, điều chuyển tạm thời đúng **Điều 29** và giới hạn bồi thường **Điều 129, 130, 102(3) BLLĐ 2019**). (4) Nghiệm thu định kỳ tuân thủ **Điều 393 BLDS 2015** và chụp ảnh báo ca tuân thủ bảo mật **NĐ 13/2023/NĐ-CP**.

MỤC 8 BẢN ĐỒ TRA CỨU NHANH TOÀN HỆ THỐNG SOP, BIỂU MẪU VÀ THẺ TRỰC QUAN

Nhóm tài liệu hệ thống	Liên kết tra cứu trực tiếp trong thư mục sop-tap-vu-van-phong/
Quản trị chuẩn, Phạm vi, Năng suất & SLA	**Mục lục Trung tâm** · SOP-TVP-00 (Chuẩn 5S) · SOP-TVP-09 (Phạm vi SOW) · SOP-TVP-10 (5 Cấp độ sạch) · SOP-TVP-11 (Định biên) · SOP-TVP-12 (SLA & CAR)
Kỹ thuật làm sạch & Kiểm soát nhiễm chéo	SOP-TVP-01 (Bàn, Phòng họp) · SOP-TVP-02 (WC 7 bước) · SOP-TVP-03 (Lau sàn & PPE) · SOP-TVP-04 (Hóa chất 15 mL) · SOP-TVP-13 (Sảnh, Thang máy) · SOP-TVP-14 (Pantry & Rác) · SOP-TVP-15 (Thảm ghế) · SOP-TVP-16 (Sàn cứng)
Vận hành ca, An ninh, HSE & Đào tạo	SOP-TVP-05 (Ca ngày & Bù người) · SOP-TVP-06 (Giám sát & ATP) · SOP-TVP-07 (Chìa khóa & NĐ 13) · SOP-TVP-08 (Sát hạch 100đ) · SOP-TVP-17 (Spill Kit sinh học) · SOP-TVP-18 (Xe đẩy 5S & RCD)
10 Biểu mẫu A4 & 4 Thẻ trực quan	BM-TVP-01 · BM-TVP-02 · BM-TVP-03 · BM-TVP-04 · BM-TVP-05 · BM-TVP-06 · BM-TVP-07 · BM-TVP-08 · BM-TVP-09 · BM-TVP-10 · JC-TVP-01 · JC-TVP-02 · JC-TVP-03 · JC-TVP-04 · SAH-FRM-04

MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN VÀ QUY CHUẨN KỸ THUẬT ÁP DỤNG

Phiên bản	Ngày	Người soạn / Duyệt	Nội dung thay đổi và quy chuẩn áp dụng
v3.0	19/11/2026	Phòng QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Phát hành **SOP-TVP-19** (luồng `WF-T01` / `WF-T08`): tổng hợp Sổ tay thực hành 8 quy tắc vàng hiện trường và nghi thức giao tiếp văn minh B2B, 3 bậc tay nghề sau sát hạch, Giáo trình huấn luyện Nhóm 4 NĐ 44 (≥ 16h) + kèm cặp 3 ca sát hạch 10 bước trên `BM-TVP-07` (5 điểm liệt), Kế hoạch triển khai công trình mới **T-7 → Ngày 0–3 → Ngày 14 → Ngày 30** (khảo sát `BM-TVP-08`, chốt mốc 5 góc ảnh G1–G5, đo ATP 100 cm^2, chốt CAR/KPI trên `BM-TVP-09` & `BM-TVP-05`), kịch bản mùa mưa bão/cắt điện/mất nước tại Đà Nẵng và bản đồ tra cứu toàn bộ **SOP-TVP-00..19**, **BM-TVP-01..10**, **JC-TVP-01..04**.

Điều hướng cụm quy trình và tài liệu đối chứng: ← SOP-TVP-18: Xe đẩy 5S & RCD · Mục lục SOP Tạp vụ · Quay về SOP-TVP-00 →
Biểu mẫu và hồ sơ liên thông: BM-TVP-07 · Phiếu sát hạch tay nghề · BM-TVP-08 · Phiếu khảo sát T=0 & SOW · BM-TVP-09 · Phiếu CAR & Tái nghiệm thu · Hồ sơ văn bằng chứng chỉ nhân sự · Nhận báo giá Tạp vụ & Vệ sinh Văn phòng →