PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG B2B · STATEMENT OF WORK (SOW) & TECHNICAL SPECIFICATION

SOW-TVP-01 · BẢN TUYÊN BỐ CÔNG VIỆC (STATEMENT OF WORK), ĐẶC TẢ KỸ THUẬT VÀ ĐIỀU KHOẢN NGHIỆM THU HỢP ĐỒNG B2B

SOW-TVP-01
Phiên bản 3.1

Khung mẫu Phụ lục Hợp đồng dịch vụ tạp vụ văn phòng trọn gói chuẩn B2B của SONGANHHYG: đóng gói trọn vẹn **Phạm vi Dịch vụ (Service Scope)**, **Đặc tả Kỹ thuật (Specification)** 6 phân khu **Z01–Z07**, **5 Cấp độ Sạch & DoD**, định biên **Workloading PF&D 20%**, **7 nhóm Ngoại trừ (Exclusions)**, giả định trách nhiệm Bên A, điều kiện thanh toán gắn **SLA/KPI/CAR**, quy trình **Phụ lục Điều chỉnh Phạm vi** và bàn giao kết thúc hợp đồng.

Statement of Work & Technical Specification | Phạm vi 6 Phân khu · 7 Nhóm Ngoại trừ | Deliverables · SLA 4 Cấp · KPI 100đ · CAR | Phụ lục Điều chỉnh (Đ.393 BLDS) · Bản Word Đính kèm

MỤC 1 KHUNG KIỂM SOÁT PHỤ LỤC STATEMENT OF WORK VÀ PHÁP NHÂN HỢP ĐỒNG

Mã tài liệu	**SOW-TVP-01** (Phụ lục Hợp đồng · Statement of Work & Specification)	**Phiên bản & Hiệu lực**	**v3.1** · Hiệu lực từ 19/11/2026
Bên cung cấp (Bên B)	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**	Phụ lục kèm Hợp đồng nguyên tắc / Hồ sơ mời thầu B2B cho Điểm nhỏ (1–2 NV) và Điểm lớn (≥ 3–5 NV)
Bộ phận soạn thảo	Phòng Kinh doanh B2B, Phòng Kỹ thuật Định mức & QA/HSE	**Người phê duyệt**	Đại diện Pháp luật: **Ms. Mỹ Anh**
Mẫu Word đính kèm	SAH_TVP_SOW_BPTC_Contract_Pack_v3.1.docx (điền số liệu riêng theo dự án)	**Liên hệ hợp đồng**	Hotline/Zalo: **0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com
Hệ thống căn cứ	**Liên thông quy trình:** `SOP-TVP-09` (SOW & T=0), `SOP-TVP-10` (5 Cấp độ sạch & DoD), `SOP-TVP-11` (Workloading PF&D 20%), `SOP-TVP-12` (SLA & CAR), `BPTC-TVP-01`, `HSE-TVP-01`, `BM-TVP-08`, `BM-TVP-09` · **Pháp luật VN: BLDS 2015** (Điều 393), **BLLĐ 2019** (Điều 29, 102(3), 127, 129, 130), **NĐ 44/2016**, **NĐ 113/2017**, **NĐ 45/2022**, **NĐ 13/2023/NĐ-CP**.		

MỤC 2 VAI TRÒ PHÁP LÝ CỦA STATEMENT OF WORK VÀ RANH GIỚI VỚI QUY TRÌNH SOP

Trong khi `SOP-TVP-09` hướng dẫn kỹ sư khảo sát thực địa, văn bản **SOW-TVP-01** đóng vai trò là **Phụ lục thương mại – kỹ thuật chính thức của Hợp đồng dịch vụ** giữa Bên A (Khách hàng/BQL) và Bên B (SONGANHHYG). Một bản Statement of Work chặt chẽ loại trừ hoàn toàn bốn nguồn tranh chấp hay gặp sau khi ký hợp đồng:

- **Chốt rành mạch sản phẩm đầu ra (Deliverables):** Khách hàng trả phí không chỉ để "có người đứng ca" mà để nhận không gian đạt đúng Cấp độ Sạch hợp đồng (Mức 1–3), đủ hồ sơ kiểm chứng ATP/KPI và phản hồi đúng SLA.
- **Khóa đặc tả kỹ thuật vật tư, máy móc và hóa chất (Specification):** Nêu cụ thể chuẩn pH trung tính cho sàn đá/gỗ, độ ồn máy hút bụi **< 62 dBA**, bộ chống giật **RCD ≤ 30 mA** và hệ thống 4 màu chống nhiễm chéo.
- **Minh bạch danh mục Ngoại trừ (Exclusions) và Giả định Bên A:** Quy định rõ những gì không nằm trong đơn giá tạp vụ hằng ngày và các điều kiện mặt bằng T=0 Bên A cần bàn giao để Bên B đảm bảo tiến độ.
- **Thiết lập cơ chế Phụ lục Điều chỉnh và Thanh toán công bằng:** Mọi tăng giảm diện tích, tần suất hoặc ca sự kiện ngoài hợp đồng được tính chuẩn theo bảng **Workloading** và xác lập bằng văn bản theo **Điều 393 BLDS 2015**.

MỤC 3 ĐẶC TẢ KỸ THUẬT 6 PHÂN KHU (SPECIFICATION), 5 CẤP ĐỘ SẠCH VÀ 7 NHÓM NGOẠI TRỪ

3.1. Đặc tả kỹ thuật dịch vụ theo 6 phân khu văn phòng (Z01–Z07)

Phân khu & Mã vùng	Đặc tả phương pháp, hóa chất & dụng cụ bắt buộc	Chuẩn sạch & Tần suất	Tiêu chí nghiệm thu (DoD)
1. Sảnh lễ tân, Thang máy & Thảm 3 tầng (Z01, Z06)	Bộ ◆ **XANH DƯƠNG**; hút bụi HEPA H13 thảm 3 tầng 4,5–6,0 m; lau sàn đá/gạch bằng `SAH-C01` pH 6,5–8,0 (9–12 mL/L); lau vách/nút thang máy giờ thấp điểm.	**Mức 1 (VIP)** Ca sáng + tuần tra 60–90p	Đèn nghiêng 15–30° không vệt; 0 dấu tay cửa kính/nút bấm; sàn khô ráo, không cát bụi.
2. Khu bàn làm việc & Nội thất (Z02)	Bộ ◆ **XANH DƯƠNG**; khăn gấp 8 mặt lau phần mặt bàn lộ thiên cách giấy tờ/laptop ≥ 15 cm; hút bụi thảm/sàn; thu rác cuối ca; kiểm 5 Hộp – 1 Công tắc.	**Mức 2 (Chuẩn B2B)** Hằng ngày (D) + lau sâu (W)	Khăn giấy trắng quẹt gờ tủ sạch bụi; toàn bộ giấy tờ nguyên trạng; 0 chạm ổ đỏ UPS.
3. Phòng họp 3 Pha (Z03)	Phục vụ Trước họp (-15p mở thoáng, xếp ghế thẳng) – Giữa họp (5p giải lao êm nhẹ) – Sau họp (≤ 10p thu đồ thất lạc, khử khuẩn điểm chạm Quat 400–800 ppm lưu 3–5p).	**Mức 1–2** Theo lịch đặt phòng (Ca/D)	Mặt bàn, điều khiển, micro đạt **ATP ≤ 100 RLU**; bảng trắng sạch bóng; đồ rơi giao ≤ 15p.
4. Nhà vệ sinh văn phòng (Z04)	7 bước từ góc xa ra cửa; tách bộ ▲ **ĐỎ** (sứ/sàn) và ● **VÀNG** (lavabo/vòi Inox/gương); ngâm trung tính 3–5p (cấm axit hằng ngày); châm vật tư khi vơi < 20%.	**Mức 1–2** Đầu ca + tuần tra 60–90p	Kiểm mùi 3 giây không mùi khai/nước hoa nồng; vòi Inox 0 đốm nước; ATP tay nắm ≤ 100 RLU.
5. Pantry & Khu phân loại rác (Z05)	Bộ ■ **XANH LÁ**; tẩy dầu nhẹ `SAH-C02` (pH 8,5–10); khử khuẩn mặt bàn ăn/bồn rửa bằng Quat ≤ 200 ppm tráng sạch; dọn tủ lạnh thứ Sáu (báo trước 24h); tách 4 luồng rác **NĐ 45/2022**.	**Mức 1 (Thực phẩm)** Sáng + Sau ăn trưa + Cuối ca	Không dính mỡ bồn rửa/lò vi sóng; ATP mặt quầy ≤ 100 RLU; 4 luồng rác đậy kín không mùi.
6. Hành lang, Cầu thang bộ & Kho 5S (Z06, Z07)	Quét/lau lùi từng nửa lối kèm 2 biển ướt; lau tay vịn cầu thang bộ thoát hiểm; vệ sinh mặt kính tầm thấp ≤ 2,2 m; sắp kho cách Sprinkler ≥ 45 cm, khay tràn ≥ 110%.	**Mức 2–3** Hằng ngày (D) / Tuần (W)	Lối thoát hiểm thông thoáng, không mùi ẩm; kho sạch gọn đúng thẻ Một vật – Một thẻ.

3.2. Danh mục 7 nhóm ngoại trừ dịch vụ (Service Exclusions) mặc định

Trừ khi có Phụ lục riêng kèm báo giá và biện pháp chuyên biệt, gói tạp vụ văn phòng hằng ngày **không bao gồm**: (1) Lau kính mặt ngoài, mái kính hoặc làm việc trên cao **> 2–4 m** (chuyển đội Nhóm 3 `ICS-07..10`); (2) Giặt thảm phun hút diện rộng, giặt ghế sofa/văn phòng định kỳ (chuyển `ICS-16`, `ICS-17`); (3) Mài phục hồi đá Marble/Granite/Terrazzo, bóc sáp phủ bóng sàn Vinyl/ESD, mài bê tông hoặc sơn Epoxy (chuyển `ICS-11..15`, `CFS-10`, `EFS-09`); (4) Sửa chữa hệ thống điện, nước, điều hòa M&E hay tháo lắp thiết bị IT/Server đang cấp nguồn; (5) Bốc xếp, di chuyển tủ két hoặc hàng hóa nặng **> 20 kg**; (6) Phun thuốc diệt côn trùng định kỳ và đặt trạm bả chuột (chuyển `PCS-01..22`); (7) Thu gom chất thải y tế lây nhiễm khối lượng lớn, Amiăng, dung môi công nghiệp hoặc phế thải xây dựng sau cải tạo.

PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG MINH BẠCH · DỰ TOÁN THEO ĐỊNH BIÊN WORKLOADING — **Rõ phạm vi, rõ ngoại trừ, rõ cam kết SLA/KPI**

Mọi phụ lục hợp đồng **dịch vụ tạp vụ văn phòng** và **cung cấp nhân viên vệ sinh văn phòng định kỳ** của SONGANHHYG đều dựa trên bảng tính tải **Workloading** và đơn giá minh bạch tại **bảng báo giá vệ sinh văn phòng theo m²**. Khi khách hàng bổ sung hạng mục ngoại trừ định kỳ như **giặt ghế sofa VIP**, **phủ bóng sàn Vinyl/ESD** hay **kiểm soát côn trùng văn phòng**, hai bên chốt phụ lục riêng tách bạch chi phí.

Dịch vụ Tạp vụ Văn phòng → | **Bảng Báo giá Vệ sinh Văn phòng →** | **Giặt Ghế Sofa Sảnh & VIP →**

Phủ bóng Sàn Vinyl / ESD → | **Diệt Côn trùng Văn phòng →**

MỤC 4 GIẢ ĐỊNH HỢP ĐỒNG, ĐIỀU KIỆN SẴN SÀNG T=0 VÀ TRÁCH NHIỆM HAI BÊN

Hạng mục phối hợp	Trách nhiệm cung ứng của Bên A (Khách hàng / BQL)	Trách nhiệm triển khai của Bên B (SONGANHHYG)
Mặt bằng kho & Nguồn điện nước (T=0)	Cấp phòng/tủ kho có khóa (đảm bảo thông gió và khoảng trống đầu Sprinkler ≥ 45 cm), nguồn nước sạch, phễu thu nước bẩn và nguồn điện tầng an toàn.	Trang bị kệ 5S, khay chống tràn ≥ 110%, bộ chống giật **RCD ≤ 30 mA**, đầy đủ máy móc/hóa chất/dụng cụ 4 màu và ký chốt hiện trạng hư hỏng sẵn có trên `BM-TVP-08`.

Hạng mục phối hợp	Trách nhiệm cung ứng của Bên A (Khách hàng / BQL)	Trách nhiệm triển khai của Bên B (SONGANHHYG)
Thẻ từ, Chìa khóa & Duyệt an ninh	Cấp thẻ ra vào và duyệt danh sách cổng bảo vệ cho cả nhân sự chính thức lẫn tối thiểu **02 nhân sự dự phòng**; chỉ định rõ Vùng Cấm bảo mật.	Nộp đầy đủ hồ sơ CCCD, giấy khám sức khỏe, NDA; ký giao nhận chìa khóa hằng ca trên `BM-TVP-06`; tuân thủ bàn nguyên trạng và bảo mật ảnh **NĐ 13/2023**.
Vật tư tiêu hao (Giấy, Xà phòng, Túi rác)	Xác định rõ trong phụ lục đơn giá: Bên A tự cấp (Bên B theo dõi báo trước khi tồn < 20%) hoặc Bên B cung ứng trọn gói theo bảng giá vật tư đính kèm.	Kiểm tồn đầu/cuối ca, châm bổ sung kịp thời không để đứt vật tư WC, ghi nhật ký cấp phát minh bạch hàng tháng.

MỤC 5 DANH MỤC SẢN PHẨM BÀN GIAO (DELIVERABLES), CƠ CHẾ SLA/KPI VÀ NGHIỆM THU THANH TOÁN

Hồ sơ / Cam kết bàn giao	Chỉ tiêu đo lường & Ngưỡng đạt chuẩn	Cơ chế nghiệm thu, thanh toán & xử lý sai lệch
1. Hồ sơ khởi động T=0 & Ngày 30	Phiếu khảo sát `BM-TVP-08`, hồ sơ JSA `BM-TVP-11`, danh sách nhân sự đạt `BM-TVP-07` (≥ 85đ), báo cáo ATP mốc Ngày 14.	Chốt biên bản bàn giao ổn định vận hành sau 30 ngày; Điểm nhỏ áp dụng gửi 5 ảnh Zalo G1–G5 & đồng thuận 12h theo **Điều 393 BLDS 2015** (khi ghi rõ trong HĐ).
2. Cam kết SLA 4 cấp & Bù quân	Khẩn cấp ≤ 15p · Mức cao ≤ 60p · Trung bình ≤ 4h · Đóng CAR ≤ 24h · Bù quân cơ động nội thành ≤ 45p.	Theo dõi thời gian thực trên phiếu `BM-TVP-09` và Sheet 6 Excel; tỷ lệ hoàn thành đúng hạn SLA ≥ 95%/tháng.
3. Điểm KPI 100đ & Đo kiểm ATP	Điểm KPI tháng trên `BM-TVP-05` đạt chuẩn **≥ 80/100 điểm** (Xuất sắc ≥ 90/100; sát hạch tay nghề `BM-TVP-07` ≥ 85/100); đo ATP ô 100 cm^2 đạt ≥ 90% mẫu ≤ 100 RLU và 0 mẫu > 300 RLU.	Nghiệm thu 2 chữ ký làm căn cứ xuất hóa đơn GTGT và thanh toán hàng tháng. Mọi giảm trừ thương mại (nếu có theo hợp đồng khi tái diễn không đóng CAR) áp dụng giữa hai pháp nhân, **không khấu trừ lương người lao động** trái Điều 127 BLLĐ 2019.

MỤC 6 QUY TRÌNH 5 BƯỚC THIẾT LẬP SOW, KIỂM SOÁT THAY ĐỔI VÀ BÀN GIAO KẾT THÚC HỢP ĐỒNG

BƯỚC 1 **Khảo sát diện tích thực tế Z01–Z07 và tính tải Workloading** — **Phụ trách: Kỹ thuật định mức**

- Đo đạc diện tích và phân loại mật độ bàn ghế thực tế theo 7 vùng **Z01–Z07**; nhập liệu vào Sheet 5 **SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx** với hệ số **PF&D 20% tính đúng 1 lần** để xác lập số nhân sự và lịch ca tối ưu, bảo đảm không vượt ngưỡng công thái học 1.250 m^2/NV/ca 8 giờ.

BƯỚC 2 **Soạn thảo Phụ lục SOW & Đặc tả Kỹ thuật từ bản mẫu Word v3.1** — **Phụ trách: Kinh doanh B2B & QA/HSE**

- Điền thông số dự án vào file SAH_TVP_SOW_BPTC_Contract_Pack_v3.1.docx, đính kèm bảng 5 Cấp độ Sạch, lịch tần suất `SOP-TVP-10`, danh mục 7 nhóm ngoại trừ, bảng trách nhiệm vật tư tiêu hao và phụ lục giá.

BƯỚC 3 **Xác nhận Mặt bằng T=0 và ký chốt phụ lục trước khi mở ca** — **Phụ trách: Đại diện Hai bên**

- Hai bên đồng kiểm tra mặt bằng thực tế trên BM-TVP-08, chụp ảnh góc hẹp các khuyết tật sẵn có (đá xước, kính ố, vòi rỉ) đúng **NĐ 13/2023/NĐ-CP** và ký xác nhận Phụ lục SOW có hiệu lực.

> **Cổng kiểm soát bắt buộc: Không triển khai hạng mục phát sinh miệng; mọi thay đổi diện tích, khung giờ hoặc cấp độ sạch phải chốt qua Bước 4.**

BƯỚC 4 **Quy trình Kiểm soát Thay đổi Phạm vi (Phụ lục Điều chỉnh)** — **Phụ trách: Quản lý Hợp đồng Hai bên**

- Khi Bên A mở rộng thêm tầng thuê, tăng mật độ nhân sự > 10%, yêu cầu thêm ca sự kiện cuối tuần hoặc đề nghị bổ sung hạng mục ngoại trừ (giặt thảm, lau kính trên cao): Giám sát lập Đề xuất Điều chỉnh Phạm vi nêu rõ giờ-công tăng thêm, định biên điều chỉnh và đơn giá.
- Phụ lục Điều chỉnh chỉ có hiệu lực thi hành sau khi đại diện có thẩm quyền hai bên xác nhận bằng văn bản hoặc email/Zalo chính thức theo **Điều 393 BLDS 2015**.

BƯỚC 5 **Quy trình Chấm dứt hoặc Bàn giao Kết thúc Hợp đồng** **Phụ trách: Hai bên nghiệm thu cuối kỳ**

- Trước ngày kết thúc hợp đồng tối thiểu 15 ngày, hai bên rà soát tồn đọng CAR, lịch thu hồi máy móc – hóa chất của Bên B.
- Ngày cuối cùng thực hiện bàn giao lại **nguyên vẹn chìa khóa, thẻ từ** có ký xác nhận trên `BM-TVP-06`, dọn sạch và trả lại phòng kho nguyên trạng, đồng ký Biên bản Thanh lý & Nghiệm thu cuối kỳ.

MỤC 7 ĐIỀU KHOẢN BẢO MẬT DỮ LIỆU, BẢO HIỂM VÀ GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG

Điều khoản trọng yếu	Nội dung cam kết chuẩn trong Phụ lục Hợp đồng B2B
Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân & Tài sản mật	Tuân thủ chặt chẽ **NĐ 13/2023/NĐ-CP** và thỏa thuận NDA đã ký: cấm chụp màn hình, giấy tờ bàn làm việc, thẻ nhân viên hoặc khuôn mặt khách; lưu trữ ảnh báo cáo ca tối đa 12 tháng trên nhóm nội bộ phân quyền.
Bồi thường thiệt hại trực tiếp & Bảo hiểm	SONGANHHYG chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại vật chất trực tiếp do lỗi chứng minh được của nhân sự Bên B theo Biên bản hiện trường ký hai bên và hợp đồng đã giao kết; triển khai Bảo hiểm Trách nhiệm Công cộng yêu cầu từng gói thầu lớn. Miễn trừ các khuyết tật vật liệu đã chốt trên hồ sơ T=0 (`BM-TVP-08`).
Kỷ luật lao động & Quyền lợi NLĐ	Mọi xử lý trách nhiệm vật chất nội bộ (nếu có) tuân thủ đúng trình tự, giới hạn tại **Điều 129, Điều 130 và Điều 102(3) BLLĐ 2019**; nghiêm cấm phạt trừ lương trái **Điều 127 BLLĐ 2019**.

MỤC 8 DANH MỤC BIỂU MẪU CHỈNH SỬA VÀ HỒ SƠ ĐỐI CHỨNG LIÊN KẾT

- **Tải trực tiếp bộ Phụ lục Hợp đồng chỉnh sửa:** SAH_TVP_SOW_BPTC_Contract_Pack_v3.1.docx (SOW + Đặc tả + BPTC + JSA) và SAH_SOP_TVP_QA_KPI_100pt_Calculator.xlsx (Sheet 5 Workloading, Sheet 6 SLA/CAR, Sheet 7 20 Dịch vụ SILO, Sheet 8 Risk 5×5).
- **Bộ Công cụ Khách hàng B2B liên thông:** SAH-CTK-21 · Đầu bài Mời thầu & Chấm điểm Nhà thầu · SAH-EXC-22 · Hồ sơ Xử lý Ngoại lệ & Phát sinh · SAH-SC-01 · Hồ sơ Năng lực Vệ sinh Văn phòng.

MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN VÀ PHÁP LÝ ÁP DỤNG

Phiên bản	Ngày	Người soạn / Duyệt	Nội dung ban hành
v3.1	19/11/2026	Phòng Kinh doanh B2B & QA/HSE · Ms. Mỹ Anh duyệt	Ban hành chính thức Bản Tuyên bố Công việc (Statement of Work) và Đặc tả Kỹ thuật (Specification) chuẩn Phụ lục Hợp đồng B2B kèm file mẫu Word **SAH_TVP_SOW_BPTC_Contract_Pack_v3.1.docx**, khóa đầy đủ Deliverables, Giả định Bên A, Ngoại trừ, Phụ lục Điều chỉnh và bàn giao cuối kỳ.

Điều hướng bộ tài liệu B2B: ← BPTC-TVP-01: Biện pháp Thi công & Kế hoạch Năm · Mục lục Hệ thống (47 Tài liệu · v3.1) · HB-TVP-01: Sổ tay Nhân viên Hiện trường →
Hồ sơ kỹ thuật gốc: SOP-TVP-09 · Khảo sát T=0 · SOP-TVP-10 · 5 Cấp độ sạch · SOP-TVP-12 · SLA & CAR · Nhận Báo giá & Tư vấn Hợp đồng →