PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG B2B · TUYÊN BỐ CÔNG VIỆC SOW & ĐẶC TẢ KỸ THUẬT VỆ SINH CÔNG NGHIỆP

SOW-ICS-01 · Tuyên bố công việc (SOW), đặc tả kỹ thuật và điều khoản nghiệm thu vệ sinh công nghiệp B2B

SOW-ICS-01
Phiên bản 3.0

Khung mẫu Phụ lục Hợp đồng B2B cho dự án vệ sinh công nghiệp và phục hồi bề mặt: quy định rành mạch **6 nhóm dịch vụ** (`ICS-01..28`), **ma trận trách nhiệm 3 bên**, **7 hạng mục loại trừ** và giả định sẵn sàng từ Bên A, cam kết **SLA 4 cấp (≤ 30p / S1 ≤ 2h / S2–S3 ≤ 4h / đóng CAR ≤ 24–48h)** gắn **5/5 cổng an toàn + KPI ≥ 85/100đ** (`BM-ICS-08`), đóng lỗi `BM-ICS-11`, bảo hành **14 ngày / 12–36 tháng**, **Điều 393 BLDS 2015** và **Điều 127 BLLĐ 2019**.

SOW & Đặc tả 6 nhóm ICS-01..28 | 7 hạng mục loại trừ & Ma trận 3 bên | SLA ≤ 30p · S1 ≤ 2h · Đóng CAR ≤ 24–48h | KPI ≥ 85/100đ · Bảo hành 14d / 12–36th

MỤC 1 THÔNG TIN KIỂM SOÁT PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG B2B VÀ PHÁP NHÂN THỰC HIỆN

Mã tài liệu	`SOW-ICS-01` (Phụ lục Hợp đồng · Tuyên bố Công việc SOW & Đặc tả Kỹ thuật B2B)	**Phiên bản và hiệu lực**	**v3.0** · Hiệu lực từ 20/11/2026
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 ký kết**	Kèm Hợp đồng Nguyên tắc hoặc Hồ sơ mời thầu quy mô dưới 500 m^2 (2–4 người) và từ 500 m^2 trở lên (5–15+ người có Chỉ huy trưởng & Giám sát ATLĐ)
Bộ phận soạn thảo	Phòng Kỹ thuật & An toàn Lao động, Phòng Điều phối Dự án B2B	**Người phê duyệt**	Đại diện Pháp luật: **Ms. Mỹ Anh**
Tệp hợp đồng đính kèm	`SAH_ICS_SOW_BPTC_Contract_Pack_v3.0.docx` và `SAH_SOP_ICS_Surface_Calculator_KPI_100pt.xlsx`	**Kênh tiếp nhận 24/7**	Hotline và Zalo: **0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com
Hệ thống căn cứ	ICS-01 (T=0), ICS-02 (KPI 100đ), `HSE-ICS-01`, `BPTC-ICS-01`, BM-ICS-01..11, `JC-ICS-01..05` · **Pháp luật VN & Hàng hải: BLDS 2015** (Điều 393), **BLLĐ 2019** (Điều 127, 29, 129, 130, 102(3)), **NĐ 44/2016/NĐ-CP**, **QCVN 18:2021/BXD**, **QCVN 34:2018/BLĐTBXH**, **QCVN 01-1:2018/BYT**, **QCVN 02:2019/BYT**, **QCVN 01:2020/BCT**, **NĐ 113/2017/NĐ-CP**, **NĐ 45/2022/NĐ-CP**, **TT 02/2022/TT-BTNMT**, **NĐ 13/2023/NĐ-CP**, **MARPOL Phụ lục V**.		

MỤC 2 VAI TRÒ CỦA BẢN TUYÊN BỐ CÔNG VIỆC TRONG PHÒNG TRÁNH TRANH CHẤP HỢP ĐỒNG

Trong thực tế nghiệm thu các gói thầu vệ sinh công nghiệp và phục hồi vật liệu, mâu thuẫn giữa Chủ đầu tư (Bên A) và nhà thầu (Bên B) rất hay nảy sinh ở ba điểm mù: chủ nhà chưa cho rà đèn chốt vết xước kính tôi nhiệt từ đội nhôm kính tại mốc T=0 nên lúc lau xong liền quy lỗi cho đội vệ sinh; sàn đá hoặc gạch khu vực ẩm nền chưa kiểm bằng màng PE **ASTM D4263** nhưng vẫn đòi ký bảo đảm không thấm ngược; hoặc hợp đồng tổng vệ sinh sau xây dựng lại bị yêu cầu kiêm luôn tháo dỡ tấm lợp nghi amiăng hay thay mới gioăng cửa thăm ống khói. Bản **SOW-ICS-01** đóng vai trò hàng rào minh bạch bảo vệ quyền lợi hai bên qua bốn trụ cột:

- **Đặc tả bằng con số đo kiểm được:** Mọi tiêu chí bàn giao đều chốt bằng thước đo thực địa như độ bóng Marble **≥ 85 GU**, Granite **≥ 90 GU**, nhám **Ra ≤ 0,5 µm**, **DCOF ≥ 0,42–0,51**, ESD **10^6–10^9 Ω**, ron Epoxy **≥ 75 Shore D**, *Legionella* **< 10 CFU/mL**, Clo dư **0,2–1,0 mg/L**, mỡ bếp **< 50 µm**, IAQ **CO_2 ≤ 1.000 ppm** và **ATP ≤ 100 RLU**.
- **Ranh giới rành mạch với tạp vụ hằng ngày:** Tách bạch phần dự án, cơ giới nặng, làm việc trên cao và không gian hạn chế của ICS-01..28 khỏi công việc lau dọn thường trực hằng ngày hay phần chăm sóc định kỳ sau bàn giao.
- **Minh bạch 7 hạng mục loại trừ và khuyết tật T=0:** Khoanh trừ rõ mọi khiếm khuyết kết cấu sẵn có trên `BM-ICS-01`, vật liệu amiăng/chì, sửa chữa M&E hay hư hỏng do đội khác làm đè sau khi đã nghiệm thu cuốn chiếu.
- **Nghiệm thu gắn 5 cổng an toàn, bảo hành và bảo hiểm rõ ràng:** Chỉ xác nhận hoàn thành khi đạt **5/5 cổng `AT-01..AT-05`** cùng **≥ 85/100 điểm** trên BM-ICS-08, cam kết bảo hành **14 ngày / 12–36 tháng** và bồi thường trực tiếp theo hợp đồng.

MỤC 3 PHẠM VI CÔNG VIỆC VÀ ĐẶC TẢ KỸ THUẬT SÁU NHÓM DỊCH VỤ TRỌNG TÂM

Nhóm dịch vụ (ICS)	Đầu việc bàn giao theo hợp đồng	Đặc tả kỹ thuật và tiêu chí nghiệm thu đạt chuẩn
1. Sau xây dựng & Nhà xưởng (ICS-06, 20)	Tổng vệ sinh 3 pha (Thô – Tinh – Kiểm soát nhận nhà), hút bụi kèo thép trên cao, máng cáp, sàn máy ngồi lái.	Hút bụi silica bằng máy HEPA cấp M/H (cấm thổi khí nén khô); bẫy bùn silt trap, hộp thu vật sắc nhọn; rọi đèn kiểm 15–30° ở cự ly 1,5 m; nghiệm thu từng phần cuốn chiếu trên `BM-ICS-06` và BM-ICS-08.
2. Kính, Alu, Mái giòn & Pin (ICS-07..10)	Đu dây lau kính, rửa kính tầm trung WFP, mặt dựng Alu, tẩy graffiti, mái ngói & tấm pin mặt trời.	2 dây độc lập ≥ 15 kN, Thẻ Nhóm 3 còn hạn 24 tháng, dừng gió ≥ 8,0 m/s (cấp 5), kính ≤ 45 °C, cứu hộ ≤ 15p; nước WFP ≤ 10 ppm TDS (pin ≤ 50 ppm); dùng chất trung tính cho Alu (cấm Action 150(S)); bảo hành **14 ngày**.
3. Phục hồi Đá, Bê tông, ESD & Ron (ICS-11..15)	Mài 7 cấp đĩa đá Marble/Granite, Terrazzo/bê tông Lithium, bóc sáp Vinyl ESD, sàn Epoxy/PU & cắt ron Epoxy.	Marble ≥ 85 GU, Granite ≥ 90 GU, CV ≤ 10%, Ra ≤ 0,5 µm, DCOF ≥ 0,42 (đá) / ≥ 0,51 (Terrazzo ướt); thẳng sàn ≤ 3 mm/1,2 m, lippage ≤ 0,5 mm; ẩm ≤ 4,0% + ASTM D4263; bùn qua bể lắng 2 ngăn pH 6,5–8,5; ESD 10^6–10^9 Ω; ron Epoxy ≥ 75 Shore D sau 7 ngày (`BM-ICS-05`); bảo hành **14 ngày** sàn / **12–36 tháng** ron.
4. Giặt thảm, Sofa, Da & Nệm (ICS-16, 17)	Giặt phun hút thảm, bao bụi khô iCapsol, giặt sofa vải nỉ, dưỡng da thật, giặt nệm và rèm cửa.	Thử bền màu Thang xám ISO ≥ 4; pha Kärcher RM 760 (2 viên/8 L ấm ~40 °C) + Acid Rinse pH 5,0–6,5; ẩm sau giặt ≤ 12%, sấy khô ≤ 6 giờ; tách quy trình da thật (cấm phun hút nước nóng HWE); bảo hành **14 ngày**.
5. Thực phẩm, Y tế, Khách sạn & Data Center (ICS-21..24)	Tạo bọt 7 bước dây chuyền thực phẩm, khử khuẩn 4 vùng bệnh viện, đèn chùm/thang cuốn 5 sao, vệ sinh tinh phòng máy chủ.	Thực phẩm thổi khô HVAC 30–45p, **ATP ≤ 100 RLU**; bệnh viện phân luồng sạch–bẩn đúng **TT 16/2018 & TT 20/2021/TT-BYT**; Data Center đạt ISO Class 8, khóa tay `FM-200`, thảm dính bụi cửa, giữ seal chống cháy 2h, gạt zinc-whisker bằng dụng cụ cách điện & găng chống rách.
6. Bể ngầm, Bếp, Tháp lạnh, HVAC, Bồn bể & Cảng (ICS-18, 19, 25..28)	Thau rửa bể ngầm KTHC, tẩy mỡ chụp bếp/bẫy mỡ, khử trùng tháp giải nhiệt & ống gió IAQ, máy móc CNC, bồn bể, xăng dầu Ex & hầm tàu.	4 khí + đèn ≤ 24V `SELV` + Clo dư 0,2–1,0 mg/L; bếp `LOTO` kép + comb mỡ < 50 µm (`BM-ICS-07`); tháp lạnh tiền/hậu clo ≥ 5 mg/L × 6h + 2 biocide + *Legionella* < 10 CFU/mL; HVAC khoang âm H13 + CO_2 ≤ 1.000 ppm (`BM-ICS-09`); bồn bể mặt bích mù + đánh số van, Ex LEL < 10%; hầm tàu PH_3 = 0 ppm + Gas-free + **MARPOL Phụ lục V**.

RANH GIỚI TUYỆT ĐỐI KHÔNG THỎA HIỆP TRONG HỢP ĐỒNG VỆ SINH CÔNG NGHIỆP B2B: (1) **Không nhận bảo hành bóng hoặc chống thấm trên nền đá bộp > 20% hay ẩm nền > 4,0%:** Mọi sàn chưa đạt kiểm tra ASTM D4263 hoặc có sẵn nứt lún kết cấu, kính tôi dính xỉ tại T=0 đều phải khoanh trừ trên BM-ICS-01 trước khi ký đơn giá. (2) **Không triển khai ca nguy cơ cao khi thiếu cô lập năng lượng hay mất hiệu chuẩn thiết bị đo:** Thiếu `BM-ICS-02/BM-ICS-03`, thiếu mặt bích mù + sơ đồ van bồn bể, thiếu LOTO kép, thiếu PH_3 = 0 ppm hầm hàng tàu hoặc máy đo đa khí / đồng hồ đo gió mất hiệu chuẩn là dừng việc hợp pháp không tính lỗi chậm tiến độ cho Bên B. (3) **Không nghiệm thu đạt khi trượt bất kỳ cổng an toàn nào trong AT-01..AT-05:** Dù bề mặt sạch đạt điểm cao nhưng thiếu `RCD` ≤ 30 mA, trộn hóa chất trái phép, xả bùn không qua bể lắng 2 ngăn hay lộ ảnh mật đều phải khắc phục lại trước khi ký BM-ICS-08. (4) **Không phạt tiền hoặc trừ lương người lao động trái Điều 127 BLLĐ 2019:** Mọi trách nhiệm khắc phục chất lượng là nghĩa vụ hợp đồng của pháp nhân SONGANHHYG.

MINH BẠCH HỢP ĐỒNG B2B · CHỐT RÕ PHẠM VI TỪNG HẠNG MỤC CHUYÊN SÂU — **Không phát sinh chi phí ẩn ngoài bản SOW**

Phụ lục **SOW-ICS-01** được gắn trực tiếp vào hợp đồng dịch vụ vệ sinh công nghiệp tại Đà Nẵng, áp dụng rạch ròi từng đơn giá và tiêu chuẩn đo kiểm cho vệ sinh kính tòa nhà, làm sạch mặt dựng Alu, phục hồi sàn đá Terrazzo, thi công ron gạch Epoxy, giặt ghế sofa chuyên sâu, vệ sinh chụp hút mùi bếp, nạo vét bể bẫy tách mỡ, sục rửa đường ống cấp nước và vệ sinh phòng sạch công nghiệp.

Vệ sinh kính Đà Nẵng → | Thi công ron gạch Epoxy → | Vệ sinh máy hút mùi bếp → | Sục rửa đường ống nước →

MỤC 4 DANH MỤC BẢY HẠNG MỤC LOẠI TRỪ, MA TRẬN TRÁCH NHIỆM BA BÊN VÀ GIẢ ĐỊNH TỪ BÊN A

4.1. Bảy nhóm việc loại trừ ngoài đơn giá hợp đồng chuẩn

Hạng mục loại trừ	Phạm vi nằm ngoài đơn giá gói thầu chuẩn	Phương án xử lý khi phát sinh
1. Tồn tại kết cấu sẵn có tại T=0	Kính cường lực tôi dính xỉ/xước sẵn, đá bộp keo > 20% hoặc dày < 15 mm, sàn nứt lún kết cấu, khung Alu oxy hóa bay màu sẵn trên BM-ICS-01.	Khoanh trừ miễn trừ trách nhiệm; lập báo giá sửa chữa/mài hạ cốt riêng nếu Bên A đặt làm thêm.
2. Vật liệu nguy hại đặc thù	Tháo dỡ/cạo tấm lợp fibro xi măng nghi chứa amiăng, lớp sơn dầm thép cũ gốc chì bong tróc, chất thải y tế lây nhiễm cao hoặc phóng xạ.	Giữ nguyên hiện trạng không chạm cơ học; Bên A thuê đơn vị có giấy phép xử lý chất thải nguy hại chuyên biệt.
3. Sửa chữa cơ điện & Thay thế vật tư M&E	Thay motor quạt tháp giải nhiệt/bếp, sửa đường ống nước rò rỉ, thay gioăng cửa thăm bị mục, khắc phục lại chống thấm nền dưới sàn đá bị ẩm ngược.	Bên B gửi phiếu ghi nhận khuyết tật hạ tầng để bộ phận M&E Bên A xử lý dứt điểm trước khi bàn giao lại.
4. Phòng sạch vô trùng ISO Class 1–5	Khu sản xuất bán dẫn, phòng vô trùng dược phẩm cấp độ cao **ISO 14644-1 Class 1–5** (chỉ nhận tối đa ngưỡng phòng máy chủ **Class 8** của `ICS-24`).	Loại trừ khỏi gói vệ sinh công nghiệp thông thường; chuyển sang hồ sơ thẩm định chuyên biệt riêng nếu đủ điều kiện.
5. Tạp vụ văn phòng trực ca hằng ngày	Công việc thu rác, lau bàn họp, trực nhà vệ sinh theo giờ hành chính và lau ẩm duy trì hằng ngày sau khi đã bàn giao dự án.	Tách riêng hợp đồng mảng tạp vụ thường trực hoặc bàn giao hướng dẫn chăm sóc sau thi công cho nhân sự Bên A.
6. Hư hỏng do nhà thầu khác làm lại đè lên	Bụi xỉ hàn, sơn nước, vữa xây dựng bắn lên sàn đá, kính hoặc ống gió sau khi Bên B đã hoàn tất nghiệm thu từng phần theo **Điều 393 BLDS 2015**.	Lập biên bản kiểm tra hiện trường, chụp ảnh đối chứng và ký Phụ lục Điều chỉnh khối lượng dọn lại.
7. Chi phí xe nâng siêu trường, xét nghiệm VILAS & CTNH đột biến	Thuê cẩu/xe nâng quá tầm chuẩn, phí lấy mẫu xét nghiệm vi sinh **VILAS** độc lập hoặc chi phí vận chuyển bùn thải nguy hại vượt dự toán gốc.	Tính theo hóa đơn thực tế có xác nhận trước bằng văn bản hoặc lập Phụ lục Điều chỉnh minh bạch.

4.2. Ma trận phân công trách nhiệm ba bên và điều kiện sẵn sàng từ Bên A

Hạng mục phối hợp	Chủ đầu tư / BQL (Bên A)	Kỹ thuật M&E / IT tòa nhà	SONGANHHYG (Bên B)
Khảo sát T=0 & Bảo mật	Cử người dẫn đường, xác nhận khuyết tật T=0 trên BM-ICS-01.	Cung cấp sơ đồ van bồn bể, đầu báo khói, đường điện/ống ngầm.	Làm ô thử 1 m^2, chụp ảnh góc hẹp đúng **NĐ 13/2023/NĐ-CP**.
Cô lập nguồn & Cấp phép	Phê duyệt giờ thi công đêm, thông báo khu vực hạn chế tiếp cận.	Ngắt aptomat LOTO kép, gắn chốt fusible link, khóa tay FM-200.	Ký phép BM-ICS-02/03, lắp mặt bích mù, thử RCD & đo 4–5 khí.
Thi công, Nước điện & Nghiệm thu	Cấp đầu nguồn nước sạch, điện 3 pha/1 pha ổn định và bãi đặt bồn lắng.	Mở lại đầu báo khói, FM-200, pilot light bếp sau ca và đồng kiểm BM-ICS-09.	Thực hiện đúng 5 cổng AT-01..AT-05, chấm KPI ≥ 85đ trên BM-ICS-08.

MỤC 5 CAM KẾT SLA BỐN CẤP, KPI 100 ĐIỂM, ĐÓNG CAR VÀ CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Cấp độ SLA / Mốc	Thời hạn cam kết	Tình huống phát sinh tiêu biểu tại hiện trường	Biểu mẫu & Tiêu chí đóng
Phản hồi tiếp nhận	**≤ 30 phút**	Mọi cuộc gọi / tin nhắn Zalo hoặc email phản ánh từ BQL qua Hotline **0905 751 566** / **danangadv@gmail.com**.	Chốt ngay phương án xử lý sơ bộ và lịch cử tổ cơ động.
Cấp S1 · Khẩn cấp an toàn	**≤ 2 giờ** (Đà Nẵng)	Rò nước vào tủ điện/server, tràn hóa chất, sự cố thiết bị treo, hư hỏng bề mặt hoặc mất an toàn nghiêm trọng.	Hội An, Quảng Nam **≤ 4 giờ**; mở & đóng phiếu trên BM-ICS-11.
Cấp S2 / S3 · Ưu tiên & Chất lượng	**≤ 4 giờ**	Phát hiện vệt ố sáp, sót xi măng ở góc khuất, kính còn vệt sọc sau gạt hoặc cần dặm lại một phần mặt bằng.	Khắc phục lại không tính phí thêm; chụp ảnh đối chứng đóng BM-ICS-11.

Cấp độ SLA / Mốc	Thời hạn cam kết	Tình huống phát sinh tiêu biểu tại hiện trường	Biểu mẫu & Tiêu chí đóng
Đóng CAR / CAPA & Tái kiểm	**≤ 24–48 giờ**	Đóng toàn bộ điểm trừ KPI (75–84 điểm) hoặc vi phạm quy trình; riêng tái kiểm vi sinh tháp giải nhiệt sau chạy 24–48 giờ.	Ký tái nghiệm thu đủ 5 cổng AT-01..AT-05 trên BM-ICS-08 & BM-ICS-11.

Điều khoản bảo hành, bảo hiểm và nghiệm thu hợp đồng: (1) **Nghiệm thu KPI 100 điểm:** Đạt bàn giao khi vượt qua trọn vẹn **5/5 cổng an toàn AT-01..AT-05** và tổng điểm trên BM-ICS-08 đạt từ **85/100 điểm** trở lên (**92–100 điểm**: Xuất sắc; **75–84 điểm**: Tạm giữ khắc phục trong 24 giờ; dưới 75 điểm hoặc trượt cổng an toàn: Không đạt). (2) **Bảo hành kỹ thuật sau bàn giao: 14 ngày** đối với phục hồi đánh bóng sàn đá/bê tông/Vinyl ESD, lau kính, giặt thảm và giặt ghế sofa; **12–36 tháng** đối với hạng mục thi công ron gạch Epoxy (ICS-15). (3) **Bồi thường và bảo hiểm:** Công ty chịu trách nhiệm bồi thường trực tiếp theo hợp đồng và mua bảo hiểm trách nhiệm công cộng/công trình riêng khi gói thầu yêu cầu; mọi sai sót nội bộ xử lý đúng **Điều 127, 29, 129, 130, 102(3) BLLĐ 2019**.

MỤC 6 TRÌNH TỰ CHỐT PHẠM VI SOW, GIÁM SÁT THỰC HIỆN VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG

BƯỚC 1 **Khảo sát bề mặt T=0, làm ô thử mẫu 1 m² và ký khoanh trừ trên BM-ICS-01** **Phụ trách: Kinh doanh B2B & Kỹ thuật**

- Phối hợp Chủ đầu tư đi kiểm thực địa lập phiếu BM-ICS-01: đo độ phẳng ≤ 3 mm/1,2 m, lippage ≤ 0,5 mm, ẩm điện dung ≤ 4,0% và đặt màng PE **ASTM D4263** 16–24 giờ, soi đèn góc 30° tách xước kính/Alu sẵn có, thi công ô thử mẫu 1 m² và liệt kê khuyết tật gốc đính kèm phụ lục SOW.

BƯỚC 2 **Chốt 6 nhóm dịch vụ, 7 ngoại trừ và định biên vào tệp hợp đồng Word** **Phụ trách: Đại diện Bên A & Bên B**

- Điền khối lượng thực tế và đơn giá từ Sheet 2 Excel SAH_SOP_ICS_Surface_Calculator_KPI_100pt.xlsx vào SAH_ICS_SOW_BPTC_Contract_Pack_v3.0.docx, ghi rõ trách nhiệm cô lập nguồn của M&E/IT, danh mục 7 hạng mục loại trừ và điều khoản bảo hiểm trách nhiệm công cộng/công trình riêng nếu gói thầu yêu cầu.

> **Cổng kiểm soát hợp đồng: Chỉ ký phát hành hợp đồng thi công khi đã đính kèm biên bản T=0 BM-ICS-01, ảnh ô thử mẫu 1 m² và danh sách 11 mã hóa chất SAH-APR-CHM-01..11.**

BƯỚC 3 **Triển khai thi công, giữ 5 cổng an toàn và nghiệm thu từng phần BM-ICS-08** **Phụ trách: Chỉ huy trưởng & BQL**

- Tổ đội thực hiện đúng giấy phép BM-ICS-02/03, khóa LOTO kép, mặt bích mù và ghi nhật ký đo kiểm BM-ICS-05, BM-ICS-07, BM-ICS-09.
- Áp dụng nghiệm thu từng phần cuốn chiếu theo **Điều 393 BLDS 2015** khi đạt trọn **5/5 cổng an toàn AT-01..AT-05** và tổng điểm KPI **≥ 85/100 điểm** (Xuất sắc ≥ 92/100 điểm) trên BM-ICS-08.

BƯỚC 4 **Tiếp nhận sự cố theo SLA 30p/2h/4h và đóng CAR trên BM-ICS-11** **Phụ trách: Trực ban & Giám sát ATLĐ**

- Trực ban kỹ thuật phản hồi trong **≤ 30 phút** qua Hotline 0905 751 566; tổ cơ động có mặt **≤ 2 giờ** (S1 nội thành Đà Nẵng) hoặc **≤ 4 giờ** (Hội An, Quảng Nam và S2/S3).
- Mọi lỗi khắc phục được lập phiếu phân tích nguyên nhân gốc và ký tái nghiệm thu trên BM-ICS-11 trong **≤ 24–48 giờ**.

BƯỚC 5 **Quản lý điều chỉnh khối lượng, bảo hành sau bàn giao và thanh lý hợp đồng** **Phụ trách: Đại diện hai bên**

- Khi phát sinh diện tích mới hoặc hạng mục ngoài danh mục định kỳ, hai bên đo kiểm bổ sung và ký Phụ lục Điều chỉnh theo **Điều 393 BLDS 2015**.
- Bàn giao phiếu bảo hành **14 ngày** (phục hồi sàn, kính, thảm, sofa) hoặc **12–36 tháng** (ron Epoxy), chứng từ chất thải nguy hại **NĐ 45/2022** và thanh lý hợp đồng.

MỤC 7 GIẢI QUYẾT BẤT ĐỒNG NGHIỆM THU VÀ QUY CHUẨN LAO ĐỘNG BLLĐ 2019

Tình huống dễ tranh chấp	Điểm tựa điều khoản trong SOW-ICS-01	Cách giải quyết hài hòa hai bên
1. Phát hiện vết xước kính tôi hoặc vết nứt chân chim mặt đá lúc bàn giao	Biên bản khoanh trừ khuyết tật T=0 có ảnh mốc giờ trên BM-ICS-01.	Đối chiếu trực tiếp vị trí và ảnh gốc T=0 kèm thước đo; phần lỗi có sẵn từ xây dựng được miễn trừ, phần mới phát sinh nếu do Bên B sẽ xử lý bồi thường đúng hợp đồng.

Tình huống dễ tranh chấp	Điểm tựa điều khoản trong SOW-ICS-01	Cách giải quyết hài hòa hai bên
2. Làm xước sơn tĩnh điện khung cửa hoặc sàn đạt 88đ KPI nhưng quên bể lắng 2 ngăn	Cơ chế **5 cổng an toàn** trên BM-ICS-08, đóng lỗi BM-ICS-11 và **Điều 127 BLLĐ 2019**.	Tạm dừng nghiệm thu để xử lý lại đường ống và dặm sơn không tính phí trong hạn SLA; nội bộ kèm cặp/điều chuyển theo **Điều 29, 129, 130, 102(3) BLLĐ 2019**, không phạt trừ lương NLĐ.
3. Công trình lớn xong sớm tầng 1 nhưng tầng 2 vẫn còn tổ cơ điện cắt hàn	Điều khoản **nghiệm thu từng phần cuốn chiếu** theo **Điều 393 BLDS 2015**.	Hai bên ký xác nhận KPI từng phần tầng 1 trên BM-ICS-08, khóa cửa phân khu hoặc ký phụ lục che phủ bảo vệ bề mặt đã bàn giao.

MỤC 8 BIỂU MẪU HỢP ĐỒNG CHỈNH SỬA VÀ HỒ SƠ ĐỐI CHỨNG LIÊN THÔNG

- **Bộ tệp hợp đồng & dự toán B2B chỉnh sửa được:** SAH_ICS_SOW_BPTC_Contract_Pack_v3.0.docx (mẫu SOW, BPTC, 7 ngoại trừ, ma trận 3 bên, SLA & Phụ lục Điều chỉnh) · SAH_SOP_ICS_Surface_Calculator_KPI_100pt.xlsx (5 Sheet tính tải và chấm KPI 100 điểm).
- **Bộ biểu mẫu & hồ sơ B2B liên kết:** BM-ICS-01 (Khảo sát T=0) · BM-ICS-05 (Đo kiểm sàn) · BM-ICS-06 (Sau xây dựng 3 pha) · BM-ICS-07 (Bếp & bẫy mỡ) · BM-ICS-08 (KPI 100đ) · BM-ICS-09 (Legionella & IAQ) · BM-ICS-11 (CAR & SLA) · Bộ Biên bản Nghiệm thu (09) · SAH-CTK-21 · SAH-EXC-22 · Chăm sóc Sau thi công (23).

MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN VÀ BẢNG KÝ PHÊ DUYỆT BAN HÀNH

Phiên bản	Ngày hiệu lực	Người soạn và phê duyệt	Nội dung ban hành và cập nhật
v3.0	20/11/2026	Phòng Kỹ thuật & Điều phối B2B · Đại diện Pháp luật: Ms. Mỹ Anh duyệt	Ban hành chính thức phụ lục mẫu **SOW-ICS-01** phiên bản v3.0: chốt đặc tả kỹ thuật 6 nhóm dịch vụ (ICS-01..28), ma trận trách nhiệm 3 bên, 7 hạng mục loại trừ, SLA 4 cấp, đóng BM-ICS-11, KPI ≥ 85/100 điểm trên BM-ICS-08, bảo hành 14 ngày / 12–36 tháng, **Điều 393 BLDS 2015** và **Điều 127 BLLĐ 2019**.

Người biên soạn	Kiểm tra chuyên môn hợp đồng	Phê duyệt ban hành chính thức
Phòng Điều phối Dự án B2B SONGANHHYG Đà Nẵng Ngày ký: 20/11/2026	**Trưởng phòng Kỹ thuật & An toàn** Xác nhận thông số ICS-01..28 & BM-ICS-11 Ngày ký: 20/11/2026	**Đại diện Pháp luật: Ms. Mỹ Anh** Công ty CP DV VSCN Đà Nẵng SONGANHHYG *(Đã phê duyệt ban hành hiệu lực v3.0)*

Điều hướng cụm hồ sơ B2B & Sổ tay thực địa: ← BPTC-ICS-01: Biện pháp Thi công & Kế hoạch Năm · Mục lục Hệ thống (56 Tài liệu · v3.0) · HB-ICS-01: Sổ tay KTV bỏ túi →
Tài liệu đối chiếu tiếp theo: GB-ICS-01 · Cẩm nang Chỉ huy trưởng · ICS-02 · Định biên & KPI 100đ · BM-ICS-11 · CAR & SLA · Yêu cầu Báo giá Dự án →