CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH
Trụ sở chính: Tầng 21, Tháp A, số 54A Nguyễn Chí Thanh, Q.Đống Đa, Hà Nội
Điện thoại: 024.3771 8989

Số: 37 /2021/QĐ-CTHĐQT

Hà Nội, ngày 19 tháng 5 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Quy trình phối hợp giữa Phòng Hoàn Hảo và các đơn vị liên quan trong kiểm tra, thanh tra Chất lượng dịch vụ

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- *Căn cứ Điều lệ và Quy chế Tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý Khách sạn TNH;*
- *Căn cứ theo đề xuất của Phòng Hoàn Hảo;*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy trình phối hợp giữa Phòng Hoàn Hảo và các đơn vị liên quan trong kiểm tra, thanh tra Chất lượng dịch vụ.

Điều 2. Giao Phòng Hoàn Hảo có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện, thường xuyên đánh giá và định kỳ rà soát quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Phòng Hoàn Hảo, các Phòng/Ban, đơn vị trực thuộc TNH và các tập thể, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:
- *HĐQT (để báo cáo);*
- *Các Phòng/Ban/Đơn vị trực thuộc TNH (để thực hiện);*
- *Lưu: PPC-HC/Các đơn vị.*

CHỦ TỊCH HĐQT

M.S.D.N: 0107219179 C.T.C.P CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH Q. ĐỐNG ĐA - TP. HÀ NỘI

PHẠM THỊ HẢI NINH

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH

Trụ sở chính: Tầng 21, Tháp A, 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng Thượng, Quận Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại: (+84.24) 3771 8989

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA PHÒNG HOÀN HẢO VÀ CÁC ĐƠN VỊ LIÊN QUAN TRONG KIỂM TRA, THANH TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Hà Nội, Năm 2021

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH
Trụ sở chính: Tầng 21, Tháp A, số 54A Nguyễn Chí Thanh, Q.Đống Đa, Hà Nội
Điện thoại: 024.3771 8989

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Lần sửa	Ghi chú

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình phối hợp hoạt động giữa Phòng Hoàn Hảo và các đơn vị thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH (gọi tắt là TNH) quản lý, được xây dựng nhằm đáp ứng các mục đích sau:

- Quy định rõ các bước thực hiện thanh tra và kiểm tra chất lượng dịch vụ.
- Quy định trách nhiệm, quyền hạn của Phòng Hoàn Hảo và các đơn vị phối hợp, liên quan.
- Quy định trách nhiệm của đối tượng bị thanh tra, kiểm tra.
- Góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của TNH.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

2.1 Phạm vi áp dụng

- CBNV công ty TNH bao gồm các khối, phòng, ban trực thuộc.
- Ban Quản lý khách sạn, Khu nghỉ dưỡng/văn phòng/TTTM… thuộc TNH thực hiện quản lý.
- Công ty Cổ phần Quản trị Nguồn nhân lực TNTalent để phối hợp trừ thưởng tuân thủ đối với cán bộ nhân viên thuộc TNH.

2.2 Trách nhiệm thực hiện

2.2.1 Phòng Hoàn Hảo

- Xây dựng và đề xuất Lãnh đạo TNH phê duyệt kế hoạch Thanh tra, Kiểm tra Chất lượng dịch vụ, Kiểm soát tuân thủ hàng năm.
- Tiến hành thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch và báo cáo kết quả thanh kiểm tra.
- Thanh tra đột xuất theo chỉ đạo của Lãnh đạo TNH mà không cần phải ra thông báo trước.
- Thanh tra các sự vụ và báo cáo kết quả từ 03 đến 05 ngày làm việc (căn cứ theo sự vụ).
    - Những sự vụ liên quan đến không quá 02 nhân sự (báo cáo kết quả trong 03 ngày làm việc).
    - Những sự vụ liên quan đến 03 nhân sự (báo cáo kết quả trong 05 ngày làm việc).
    - Những vấn đề liên quan đến nhiều phòng, ban và nhiều nhân sự thì lãnh đạo TNH sẽ phê duyệt thời hạn theo từng việc cụ thể.
- Có trách nhiệm tổng hợp điểm chất lượng dịch vụ hàng tháng và kiểm soát chất lượng theo hệ thống từ:
    - ➢ Kế hoạch kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ của các khách sạn TNH quản lý.
    - ➢ Kết quả khảo sát, đánh giá, chấm điểm, tổng điểm chất lượng dịch vụ từ các khách sạn TNH quản lý.
    - ➢ Tổng hợp ý kiến khách hàng.
    - ➢ Hệ thống báo cáo tuần, tháng…. từ các khách sạn TNH quản lý.
    - ➢ Kết quả thực tế thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch đã phê duyệt hoặc đột xuất.
- Đề xuất, kiến nghị các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ (nếu có).
- Xây dựng cơ chế báo lỗi qua hòm thư: thanhtra@tnh-hotels.vn
- Các lỗi vi phạm nghiêm trọng, Phòng Hoàn Hảo sẽ phối hợp cung cấp các tài liệu, các giấy tờ có liên quan đến TNTalent để ra quyết định xử lý kỷ luật.

- Họp thống nhất cùng Khối, Phòng, Ban, Khách sạn thuộc TNH để bổ sung, các lỗi tuân thủ về chất lượng dịch vụ cũng như cán bộ nhân viên theo định kỳ năm.

2.2.2 Trách nhiệm của các Khối, Phòng, Ban thuộc TNH

- Tuân thủ yêu cầu công việc của Phòng Hoàn Hảo.
  - Cung cấp hồ sơ tài liệu theo yêu cầu.
  - Bố trí nhân sự phối hợp cùng Phòng Hoàn Hảo trong suốt thời gian thanh - kiểm tra.
- Các Ban quản lý khách sạn, Khu nghỉ dưỡng có trách nhiệm tự chấm điểm chất lượng dịch vụ định kỳ theo bộ checklist để phát hiện sai phạm (nếu có) (tần suất thực hiện sẽ được Phòng Hoàn Hảo thông báo cụ thể theo từng thời kỳ).
- Có trách nhiệm phối hợp, hợp tác trong quá trình kiểm tra của đoàn kiểm tra.
- Các cán bộ quản lý có trách nhiệm lập biên bản vi phạm lỗi tuân thủ, lỗi CLDV đối với cán bộ nhân viên dưới quyền.
- Các cán bộ quản lý trực thuộc TNH có trách nhiệm đôn đốc hoàn thành và báo cáo kết quả công việc theo khuyến nghị của Phòng Hoàn Hảo, đoàn kiểm tra đúng thời hạn đã cam kết.

2.2.3 TNTalent

- Tiếp nhận bản tổng hợp tình hình xử lý hành vi vi phạm của cán bộ nhân viên để tính trừ vào thưởng tuân thủ (nếu có) theo quy định của TNH.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Bộ luật Lao động được QH khóa 13 thông qua ngày 18/6/2012;
- Quy chế tổ chức bộ máy TNH ra ngày 26/6/2020/ QĐ-HĐQT;
- Nội quy lao động số 006/2016/NQ.NS.006 của Tập đoàn TNG;
- Quyết định số 26/2021/QĐ-TNH ban hành ngày 14/4/2021 về mức trừ thưởng tuân thủ, xử lý các vi phạm nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên tại công ty TNH.

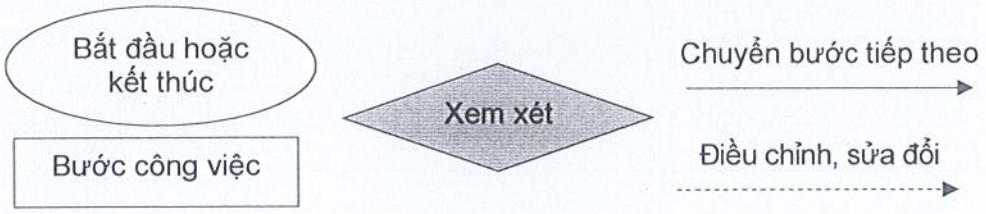
IV. THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT, KÝ HIỆU

4.1 Thuật ngữ và các từ viết tắt

Trong Quy trình này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Chất lượng dịch vụ (CLDV) được hiểu là mức độ thỏa mãn về các loại hình dịch vụ được vận hành cung cấp bởi các giám đốc khách sạn và nhà thầu cung cấp dịch vụ.
- Khối, Phòng Ban (KPB): Là các đơn vị quản lý và vận hành thuộc TNH.
- Phòng Hoàn Hảo (PHH): là đơn vị tổ chức, kiểm tra kiểm soát lỗi CLDV.
- Bộ Checklist (Checklist): Là Bộ danh mục tiêu chuẩn dịch vụ cần kiểm tra của TNH dành cho các khách sạn SOJO và chuỗi nghỉ dưỡng.
- Cán bộ nhân viên (CBNV): Là người làm việc tại TNH và có giao kết Hợp đồng lao động (HĐLĐ)/Hợp đồng thử việc/học việc/tập nghề và người của Đối tác được cử đến làm việc tại TNH.
- Hành vi vi phạm: Là các hành vi, vi phạm quy trình theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ.

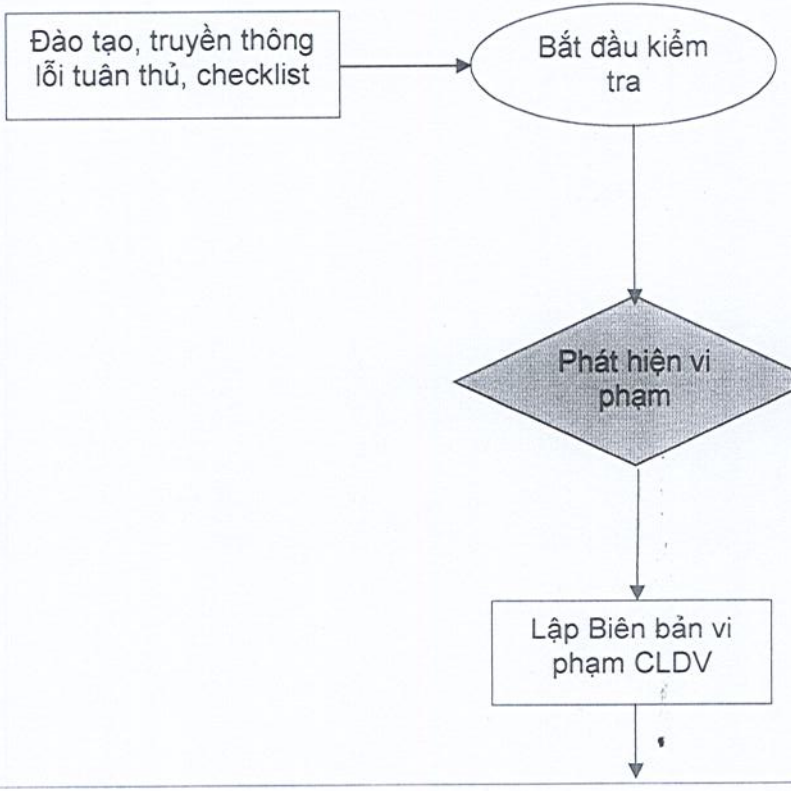
4.2 Ký hiệu



Đạt : Thống nhất/thông qua, chuyển sang bước tiếp theo.

Chưa Đạt : Không thống nhất/thông qua, yêu cầu điều chỉnh, bổ sung.

4.3 Quy trình phối hợp xử lý vi phạm của cán bộ nhân viên:

Lưu đồ thực hiện	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp	Bước	Mô tả	Biểu mẫu - Tài liệu
	TNH, PHH TNH, PHH TNH, PHH	KPB, PHH KPB, PHH KPB, PHH	1 2 3	Sau khi các đơn vị được kiểm soát đã được đào tạo, truyền thông. Phòng Hoàn Hảo bắt đầu kiểm tra tại TNH dưới sự phối hợp của đơn vị. Phòng Hoàn Hảo/ KPB kiểm tra phát hiện các sai phạm về tuân thủ, chuyên môn nghiệp vụ của CBNV. Kết quả: Xử lý vi phạm theo mức trừ thưởng tuân thủ. Lập biên bản lỗi vi phạm	Quy định trừ thưởng tuân thủ BM_03 – BBVP

Tập hợp Biên bản	PHH	TNH, KPB	4	PHH tập hợp các Biên bản vi phạm trong tháng và nội bộ TNH.	
Tổng hợp các vi phạm & đề xuất mức trừ thưởng, lập báo cáo, đưa vào hồ sơ	PHH	TNTalent	5	PHH kiểm tra và lập báo cáo tổng hợp và phân loại các vi phạm, đề xuất mức trừ thưởng tuân thủ và gửi tới TNTalent.	BM_05 – TH_VP
Thực hiện trừ thưởng tuân thủ của CBNV	TNTalent	TNH	6	TNTalent kiểm tra báo cáo tổng hợp, căn cứ quy định để trừ thưởng tuân thủ tháng đó của CBNV.	
Theo dõi kết quả xử lý vi phạm	PHH	TNH	7	PHH tiếp nhận báo cáo từ TNTalent để theo dõi kết quả xử lý.	

V. DIỄN GIẢI LƯU ĐỒ QUY TRÌNH

5.1 Quy trình phối hợp xử lý vi phạm của cán bộ nhân viên:

5.1.1 Bước 1:

5.1.1.1 Đào tạo, truyền thông các lỗi vi phạm tuân thủ, checklist nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý.

- Phòng Hoàn Hảo: có trách nhiệm truyền thông danh mục lỗi tuân thủ tới TNH bao gồm các bản cập nhật, sửa đổi.
- Các cán bộ quản lý thuộc TNH: có trách nhiệm đào tạo, truyền thông danh mục lỗi tuân thủ tới cơ sở và từng nhân sự thực hiện công việc tại dự án.

5.1.1.2 Bắt đầu kiểm tra.

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng Hoàn Hảo: Tiến hành kiểm tra đánh giá sự tuân thủ của CBNV với sự phối hợp của các đơn vị liên quan.
- Các cán bộ quản lý: Có trách nhiệm phối hợp, cung cấp các tài liệu theo yêu cầu từ Phòng Hoàn Hảo, yêu cầu CBNV hợp tác trong quá trình kiểm tra của Phòng Hoàn Hảo, có trách nhiệm tự kiểm tra, đánh giá sự tuân thủ của CBNV.

5.1.2 Bước 2: Phát hiện vi phạm.

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng Hoàn Hảo:
  - Căn cứ vào tình hình thực tế kiểm tra và các quy định về chất lượng dịch vụ (Quy trình chuẩn chất lượng dịch vụ TNH) để phát hiện và ghi nhận các sai phạm của CBNV.
  - Thông báo vi phạm cho các cán bộ quản lý (nếu có).
- Cán bộ Quản lý:
  - Cán bộ quản lý có trách nhiệm yêu cầu CBNV hợp tác trong quá trình Phòng Hoàn Hảo kiểm tra.
- TNH/KPB/PHH/TNTalent:
  - Có trách nhiệm phối hợp cùng Phòng Hoàn Hảo thống nhất cập nhật bổ sung lỗi vi phạm & mức trừ thưởng tuân thủ mới phát sinh vào quy định, định kỳ 1 năm một lần.

5.1.3 Bước 3: Lập Biên bản vi phạm tuân thủ.

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng Hoàn Hảo: Lập Biên bản lỗi vi phạm ngay khi phát hiện hoặc sau khi điều tra. Biên bản có chữ ký của CBNV vi phạm, xác nhận qua email và/hoặc bộ phận quản lý trực tiếp (cấp trên trực tiếp của CBNV vi phạm).
- Cán bộ quản lý: Có trách nhiệm xác nhận lỗi vi phạm của CBNV trong trường hợp CBNV không hợp tác (đại diện TNH/KPB ký vào Biên bản trong trường hợp CBNV không đồng ý ký); có trách nhiệm lập biên bản lỗi vi phạm của CBNV trong quá trình tự kiểm tra.

5.1.4 Bước 4: Tập hợp Biên bản.

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng Hoàn Hảo: Gửi các Biên bản vi phạm trong tháng cho TNTalent vào ngày 05 tháng kế tiếp. Tập hợp các Biên bản vi phạm tuân thủ từ nội bộ TNH.

5.1.5 Bước 5: Tổng hợp các vi phạm & đề xuất mức trừ thưởng, lập báo cáo, đưa vào hồ sơ.

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- TNH: Kiểm tra, tổng hợp và phân loại vi phạm, đối tượng vi phạm, số lần vi phạm và đề xuất mức trừ thưởng tuân thủ.
- CBNV vi phạm do TNTalent tính lương thì PHH tổng hợp gửi TNTalent để trừ thưởng tuân thủ.
- TNTalent: Tiếp nhận báo cáo tổng hợp từ TNH-PHH.

5.1.6 Bước 6: Thực hiện trừ thưởng tuân thủ của CBNV.

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- TNTalent: Căn cứ quy định và đề xuất mức trừ thưởng từ TNH để trừ thưởng tuân thủ đối với các CBNV có hành vi vi phạm.

5.1.7 Bước 7: Theo dõi kết quả xử lý vi phạm.

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng Hoàn Hảo: Theo dõi kết quả xử lý của các CBNV vào tuần cuối hàng tháng.

VI. DANH MỤC BIỂU MẪU-TÀI LIỆU

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Đơn vị lưu
1	Biên bản vi phạm	BM_03 – BBVP	TNH
2	Quyết định xử phạt vi phạm (Áp dụng đối với các lỗi vi phạm Nghiêm trọng/ Lỗi lớn gây ảnh hưởng đến Hình ảnh & Tài sản của Công ty)	BM_04 – QĐ_XPVP	TNH
3	Bảng tổng hợp hành vi vi phạm	BM_05 – TH_VP	TNH
4	Checklist (Có quyết định ban hành riêng bao gồm chuỗi khách sạn SOJO, Lapochine …)		TNH

BM_03 – BBVP

Số: .../20.../VP

BIÊN BẢN VI PHẠM

Vào hồi ..... giờ .... phút, Ngày..... tháng..... năm 20... Tại .....

Chúng tôi gồm:

A. Đại diện Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH:

1. Ông/bà: Chức vụ:

2. Ông/bà: Chức vụ:

B. Đại diện .....(1).....

1.Ông/bà: Chức vụ:

2. Ông/bà: Chức vụ:

C. Đại diện .....(2).....

1.Ông/bà: Chức vụ:

2. Ông/bà: Chức vụ:

Đã tiến hành lập biên bản vi phạm này với nội dung như sau:

....(1).... Đã có hành vi vi phạm vào .....(3)..... của Quy trình quản lý vận hành được Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý Khách sạn TNH ban hành.

Biên bản được lập xong hồi .... giờ ..... ngày ... tháng ..... năm ....., gồm trang ..... được lập thành ... bản, mỗi bên liên quan giữ 01 bản, đã đọc lại cho mọi người cùng nghe, công nhận đúng và nhất trí ký tên dưới đây.

ĐẠI DIỆN ...(1)...	**ĐẠI DIỆN ...(2)...**	**ĐẠI DIỆN CÔNG TY CPĐT VÀ QL KHÁCH SẠN TNH**

*Chú giải:

(1) – Là đơn vị/cá nhân vi phạm; (2) – Là đơn vị/cá nhân có liên quan đến việc vi phạm.

(3) – Là lỗi vi phạm được quy định trong quy trình vận hành, quản lý của nơi mà đơn vị/cá nhân đó cung cấp dịch vụ được giản lược bằng: Mục, điểm, điều, nhóm, thứ tự... trong Quy trình.

Mẫu BB vi phạm được dùng cho cả trường hợp cá nhân, tổ chức thực hiện một hay nhiều hành vi vi phạm. Mẫu này có thể sửa đổi cho phù hợp tính chất, nội dung và đơn vị xử lý vi phạm.

BM_04 – QĐ_XPVP

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH

Số:.../QĐ-XPVP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

…. (1)…, ngày.....tháng.....năm .....

QUYẾT ĐỊNH
Xử phạt vi phạm

Căn cứ vào cam kết giữa cá nhân và đơn vị quản lý về việc tuân thủ nội quy, quy định, quy trình làm việc tại TNH;

Căn cứ vào hợp đồng thương mại về việc cung cấp dịch vụ số (2)... ngày... tháng..... năm .... của .... và.... cho .... cùng các thỏa thuận, phụ lục có liên quan (Một phần không thể tách rời của hợp đồng);

Căn cứ Biên bản vi phạm hành chính số …(3) .../BB-VP.....do.....(4)..... lập hồi ... giờ ... ngày ... tháng ... năm .... tại..... ;

Căn cứ kết quả xác minh/kiểm tra/thanh tra thực tế;

Căn cứ Quy trình …(5) ... của TNH/.... ngày ... tháng ... năm ... tại ...

Căn cứ Bảng chế tài thỏa ước giữa cá nhân/nhà thầu/ (6).....ngày ... tháng ... năm ... (nếu có),

Tôi:.....Chức vụ:.....Phòng/Ban/Bộ phận: .....

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Xử phạt vi phạm hành chính đối với:

Ông (Bà)/Tổ chức:(7).....

Chức vụ:.....

Nơi làm việc: .....

1. Đã thực hiện hành vi vi vi phạm (8).....quy định tại .....

*Bị áp dụng hình thức xử phạt, biện pháp khắc phục hậu quả như sau:

- Hình thức xử phạt chính:(9).....Cụ thể:.....
- Hình thức phạt bổ sung (nếu có): .....
- Các biện pháp khắc phục hậu quả (nếu có): .....

Thời hạn thực hiện các biện pháp khắc phục hậu quả....., kể từ ngày nhận được Quyết định này.

Cá nhân/tổ chức vi phạm phải hoàn trả kinh phí cho việc thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả (nếu có) là: ..... vì chi phí khắc phục hậu quả đã được cơ quan có thẩm quyền khắc phục.

2. Đã thực hiện hành vi vi phạm hành chính.....quy định tại.....

* Bị áp dụng hình thức xử phạt, biện pháp khắc phục hậu quả như sau:

- Hình thức xử phạt chính:.....

Cụ thể : .....

- Hình thức phạt bổ sung (nếu có): .....

- Các biện pháp khắc phục hậu quả (nếu có): .....

Thời hạn thực hiện các biện pháp khắc phục hậu quả là: ....., kể từ ngày nhận được Quyết định này.

Cá nhân/tổ chức vi phạm phải hoàn trả kinh phí cho việc thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả (nếu có) là: ..... vì chi phí khắc phục hậu quả đã được cơ quan có thẩm quyền khắc phục.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ... tháng ... năm .....

Điều 3. Quyết định này được:

1. Giao/Gửi cho ông (bà)/tổ chức..... để chấp hành Quyết định xử phạt.

2. Các đơn vị/ban/phòng liên quan theo dõi việc chấp hành quyết định này.

3. Gửi cho(10)..... để thu tiền phạt/kỷ luật/phạt hợp đồng.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: Hồ sơ.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH
(Ký tên, đóng dấu)
(Ghi rõ chức vụ, họ tên)

**Chú giải:*

(1) – Địa phương, ngày tháng ra QĐ.

(2) – Hợp đồng với nhà thầu cung cấp dịch vụ

(3) – BBVP theo mẫu số 3 lập về hành vi vi phạm để ra QĐ.

(4) – Tên đơn vị/cá nhân lập BBVP

(5) – Quy trình phối hợp của các bên liên quan

(6) – Bảng chế tài thỏa ước/quy định mức về việc xử phạt cá nhân/nhà thầu.

(7) – Tên nhà thầu/cá nhân vi phạm

(8) – Lỗi vi phạm (Được thể hiện trong BBVP)

(9) – Hình thức xử phạt (đối chiếu hành vi vi phạm và bảng chế tài để định ra mức phạt).

(10) – Gửi QĐ tới đơn vị/cá nhân/bộ phận liên quan để biết và phạt/kỷ luật theo quyết định.

Mẫu Quyết định xử phạt vi phạm được dùng cho cả trường hợp cá nhân, tổ chức thực hiện một hay nhiều hành vi vi phạm. Mẫu này có thể sửa đổi cho phù hợp tính chất, nội dung và đơn vị xử lý vi phạm.

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH
Trụ sở chính: Tầng 21, Tháp A, số 54A Nguyễn Chí Thanh, Q.Đống Đa, Hà Nội
Điện thoại: 024.3771 8989

BM_05 – TH_VP

BẢNG TỔNG HỢP HÀNH VI VI PHẠM CỦA CBNV CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH THÁNG ....

TT	Mã NV	Họ và tên CBNV	Chức danh	Phòng/ Ban	Ngày lập biên bản	Số biên bản	Lỗi vi phạm	Mức trừ thưởng tuân thủ	Ghi chú
I	**Lỗi do Phòng Hoàn Hảo lập Biên bản**								
1	TNH....	Nguyễn Văn A	Nhân viên...	...	12/11/2018	01/BB-VP	...	....	
2	TNH....				20/11/2018	05/BB-VP	...	....	
					Tổng cộng		...		
II	**Lỗi do TNH lập Biên bản**								
	TNH....	Nguyễn Văn B	Nhân viên...	...	14/11/2018	02/BB-VP	...	....	
	TNH....	Nguyễn Văn C	Nhân viên...	...	17/11/2018	03/BB-VP	...	....	
					Tổng cộng		...		

NGƯỜI LẬP BIỂU **LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ**