

Số: 140 /2022/QĐ-TNH

Hà Nội, ngày 29 tháng 8 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Quy trình Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

### TỔNG GIÁM ĐỐC

- 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 (TNH);
- Căn cứ theo đề xuất của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ;

### QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành Quy trình Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ.
- Điều 2.** Giao Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện, thường xuyên đánh giá và định kỳ rà soát quy trình này.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ, các Khối, 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:**

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



TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN BÁ LÂN





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 KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ TUÂN THỦ

Hà Nội, Năm 2022

Mã số:.....

Lần BH:.....

Ngày BH:.....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ



## **I. MỤC ĐÍCH**

Quy trình Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ 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, kiểm soát tuân thủ của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ (gọi tắt là Phòng KSCLDV và TT) đối với các đơn vị thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH (gọi tắt là TNH) quản lý.
- Quy định trách nhiệm, quyền hạn của Phòng KSCLDV và TT trong công tác kiểm soát chất lượng dịch vụ, kiểm soát tuân thủ, thanh tra, kiểm tra các đơn vị thuộc TNH quản lý.
- Quy định trách nhiệm, quyền hạn của 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**

### **2.1 Áp dụng cho:**

- Công ty TNH bao gồm các Khối, Phòng, Ban trực thuộc.
- Phòng KSCLDV và TT: Kiểm soát tuân thủ, kiểm soát chất lượng dịch vụ tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng thuộc công ty TNH quản lý.
- Ban Quản lý khách sạn, Khu nghỉ dưỡng/Văn phòng/TTTM... thuộc TNH quản lý.
- Công ty Cổ phần Quản trị Nguồn nhân lực TNTalent (gọi tắt là TTL) hoặc đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của cán bộ nhân viên (CBNV) để phối hợp trừ thưởng tuân thủ.
- Cán bộ, công nhân viên thuộc TNH đang thực hiện công việc được giao tại các dự án.

### **2.2 Trách nhiệm thực hiện:**

#### **2.2.1 Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ:**

- 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.
- Có trách nhiệm tổng hợp điểm chất lượng dịch vụ hàng tháng và kiểm soát chất lượng dịch vụ 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, quý.... từ các khách sạn TNH quản lý;
  - Kết quả thực tế thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch đã phê duyệt hoặc đột xuất.

Mã số: .....

Lần BH: ...

Ngày BH: ....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ



- Đề xuất, kiến nghị các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ (nếu có).
- Các lỗi vi phạm nghiêm trọng, Phòng KSCLDV và TT sẽ phối hợp cung cấp các tài liệu, các giấy tờ có liên quan đến TNTalent hoặc đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của cán bộ nhân viên để ra quyết định xử lý kỷ luật.
- Hợp thống nhất cùng Khối, Phòng, Ban, Khách sạn, Khu nghỉ dưỡng 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, Đơn vị vận hành thuộc TNH:

- Tuân thủ yêu cầu công việc của Phòng KSCLDV và TT:
  - Cung cấp hồ sơ tài liệu theo yêu cầu;
  - Bố trí nhân sự phối hợp cùng Phòng KSCLDV và TT trong suốt thời gian thanh - kiểm tra;
  - Trong trường hợp kiểm tra đột xuất, các nhân sự có trách nhiệm phối hợp với Phòng KSCLDV và TT tại thời điểm kiểm tra.
- Các Ban quản lý khách sạn, Khu nghỉ dưỡng có trách nhiệm tự chấm điểm chất lượng dịch vụ (lịch thực hiện theo từng thời kỳ) theo bộ checklist để phát hiện sai phạm (nếu có).
- Có trách nhiệm phối hợp, hợp tác trong quá trình kiểm tra của đoàn kiểm tra.
- Các cán bộ quản lý có trách nhiệm thông báo lỗi tuân thủ của cán bộ nhân viên đến: Phòng KSCLDV và TT, cán bộ nhân viên vi phạm bằng email hoặc văn bản.
- Các cán bộ quản lý trực thuộc TNH có trách nhiệm đơn đốc hoàn thành và báo cáo kết quả công việc theo khuyến nghị của Phòng KSCLDV và TT, đoàn kiểm tra đúng thời hạn đã cam kết.

### 2.2.3 TNTalent hoặc đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của cán bộ nhân viên:

Tiếp nhận bản tổng hợp lỗi vi phạm của CBNV để tính trừ vào thưởng tuân thủ (nếu có) theo quy định của TNH.

## III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14 có hiệu lực thi hành từ 01/01/2021;
- Quy chế tổ chức bộ máy TNH mã số QC.BM.001 ban hành ngày 01/09/2021;
- Nội quy lao động mã số NQ.NS.001 của TNH ban hành ngày 01/10/2021;
- Quyết định số 137/2022/QĐ-TNH ban hành ngày 19/08/2022 về việc sửa đổi, bổ sung “Danh mục lỗi tuân thủ TNH” (ban hành lần 03)

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

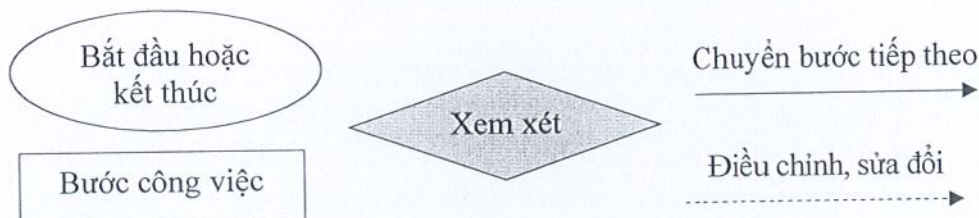
### 4.1 Thuật ngữ và các từ viết tắt:

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

- Chất lượng dịch vụ (CLDV): 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 quản lý thuộc Head Office TNH.
- Đơn vị vận hành: Là các khách sạn cơ sở, khu nghỉ dưỡng thuộc TNH quản lý.
- Phòng KSCLDV và TT: Là đơn vị tổ chức, kiểm tra CLDV, kiểm soát tuân thủ.
- Bộ Checklist (Checklist): Là Bộ danh mục tiêu chuẩn dịch vụ cần kiểm tra của TNH dành cho các khách sạn và khu nghỉ dưỡng.
- Cán bộ nhân viên (CBNV): Là người làm việc tại TNH và có giao kết Hợp đồng lao động (HĐLĐ)/Hợp đồng thuê 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:



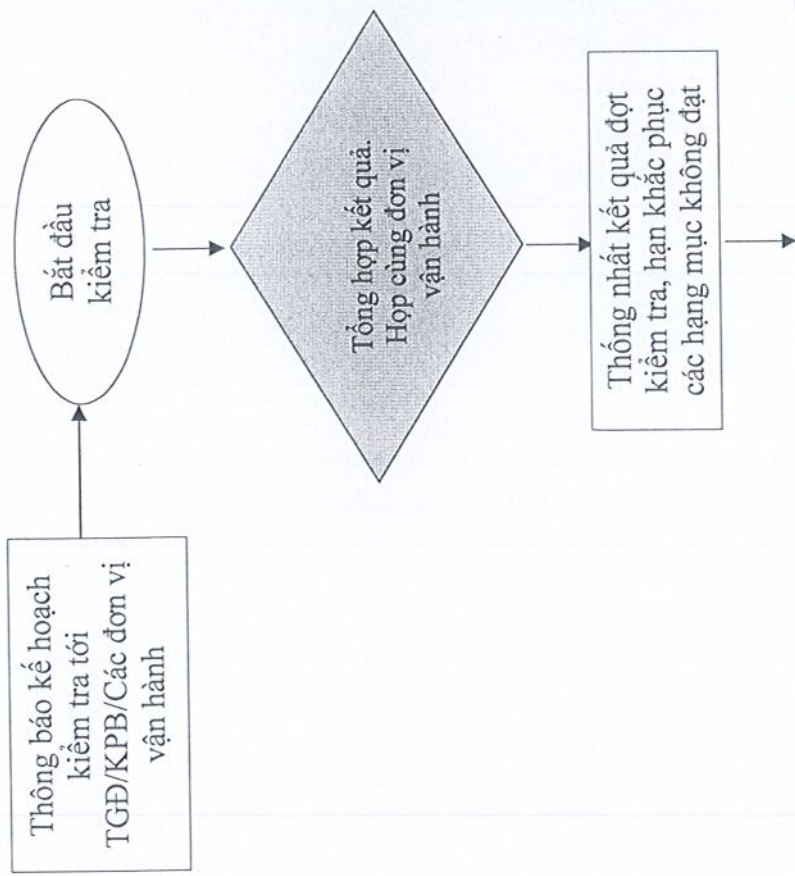
- Đạt** : Thống nhất/Thông qua, chuyển sang bước tiếp theo.
- Chưa Đạt** : Không thống nhất/Thông qua, yêu cầu điều chỉnh, bổ sung.



**V. QUY TRÌNH THANH TRA, KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp	Bước	Mô tả	Biểu mẫu - Tài liệu
TNH, Phòng KSCLDV và TT	KPB, Các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT	1	Sau khi thông báo kế hoạch kiểm tra tới TGD, KPB và các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT bắt đầu kiểm tra tại các đơn vị vận hành.	PnPs, tiêu chuẩn, các quy trình, quy định quy đã ban hành
TNH, Phòng KSCLDV và TT	Các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT	2	Phòng KSCLDV và TT tổng hợp kết quả sau khi kiểm tra và tổ chức họp cùng đơn vị vận hành.	
TNH, Phòng KSCLDV và TT	Các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT	3	Phòng KSCLDV và TT và đơn vị vận hành thống nhất kết quả đợt kiểm tra. Đơn vị vận hành cam kết thời hạn hoàn thành các hạng mục cần khắc phục.	

Lưu đồ thực hiện



Mã số: .....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

Lần BH: ...

Ngày BH: .....

<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Báo cáo kết quả đến Ban lãnh đạo</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>KPB, Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>4</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT lập báo cáo tổng hợp, phân tích kết quả, đề xuất (nếu có) của đợt kiểm tra gửi Ban lãnh đạo. Các KPB phối hợp cùng phòng KSCLDV và TT trong việc điều chỉnh, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn (nếu có).</p>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Theo dõi, cập nhật kết quả khác phục</p> </div>	<p>Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>KPB, Các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>5</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT theo dõi thời hạn và mức độ hoàn thành các hạng mục khác phục. Các đơn vị vận hành thực hiện khắc phục và báo cáo lại với phòng KSCLDV và TT. Các KPB cập nhật kết quả điều chỉnh, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn (nếu có).</p>

Mã số: .....  
Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

Ngày BH: ....



## Diễn giải lưu đồ Quy trình thanh tra, kiểm tra chất lượng dịch vụ:

### 5.1 Bước 1:

#### 5.1.1 Thông báo kế hoạch kiểm tra tới TGD/KPB/Các đơn vị vận hành:

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm thông báo kế hoạch kiểm tra tới Tổng Giám Đốc, KPB và Các đơn vị vận hành.
- Các cán bộ quản lý tại đơn vị vận hành: Có trách nhiệm hợp tác, có kế hoạch bố trí nhân sự phối hợp với Phòng KSCLDV và TT theo kế hoạch kiểm tra.

#### 5.1.2 Bắt đầu kiểm tra

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Tiến hành kiểm tra đánh giá sự tuân thủ của CBNV, đơn vị vận hành so với tiêu chuẩn, quy định, quy trình đã được ban hành.
- Các cán bộ nhân viên, cán bộ quản lý tại đơn vị vận hành: Có trách nhiệm phối hợp, cung cấp các tài liệu theo yêu cầu của Phòng KSCLDV và TT, yêu cầu CBNV hợp tác trong quá trình kiểm tra.

### 5.2 Bước 2: Tổng hợp kết quả, họp thống nhất cùng đơn vị vận hành

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm tổng hợp kết quả sau khi kiểm tra và tổ chức họp cùng đơn vị vận hành.
- Các cán bộ quản lý tại đơn vị vận hành: Có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, giải trình (nếu có) trong cuộc họp nhằm thống nhất kết quả của đợt kiểm tra.

### 5.3 Bước 3: Thống nhất kết quả, hạn khắc phục các hạng mục không đạt

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm thống nhất với đơn vị vận hành kết quả của đợt kiểm tra và ghi nhận thời hạn khắc phục do đơn vị vận hành cam kết đối với những hạng mục không đạt.
- Các cán bộ quản lý tại đơn vị vận hành: Có trách nhiệm cam kết về thời hạn hoàn thành việc khắc phục các hạng mục không đạt của đơn vị vận hành.

### 5.4 Bước 4: Báo cáo kết quả đến Ban lãnh đạo

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm tổng hợp kết quả báo cáo, phân tích kết quả đợt kiểm tra theo phân loại đánh giá, phân loại nguyên nhân và đề xuất ý kiến (nếu có) đến Ban lãnh đạo.
- Khối, Phòng, Ban TNH: Có trách nhiệm phối hợp cùng phòng KSCLDV và TT trong việc điều chỉnh, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn (nếu có).



### 5.5 Bước 5: Theo dõi, cập nhật kết quả khắc phục

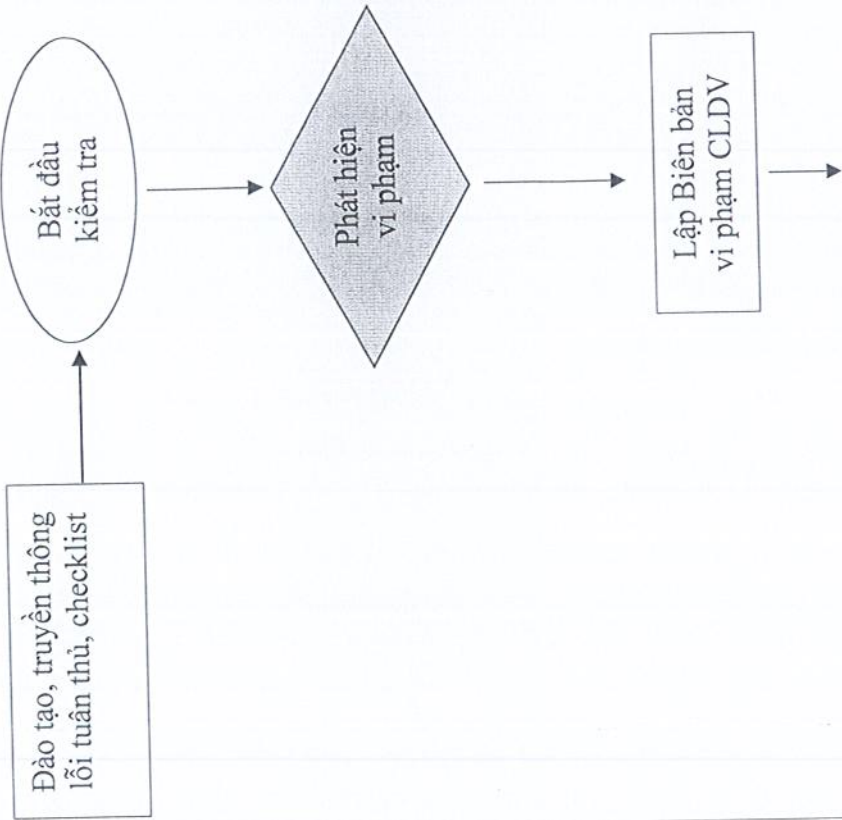
Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm theo dõi tình trạng khắc phục của đơn vị vận hành đối với các hạng mục không đạt (về thời hạn khắc phục và mức độ hoàn thành các hạng mục khắc phục).
- KPB TNH: Có trách nhiệm cập nhật kết quả thực hiện việc điều chỉnh, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn (nếu có) đến Phòng KSCLDV và TT.
- Các cán bộ nhân viên, cán bộ quản lý tại đơn vị vận hành: Có trách nhiệm thực hiện khắc phục và gửi lại kết quả khắc phục theo thời hạn đã cam kết với Phòng KSCLDV và TT.

**VI. QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TUẦN THỦ**

Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp	Bước	Mô tả	Biểu mẫu - Tài liệu
TNH, Phòng KSCLDV và TT	KPB, Các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT	1	Sau khi các đơn vị được kiểm soát đã được đào tạo, truyền thông, Phòng KSCLDV và TT bắt đầu kiểm tra tại TNH.	
TNH, Phòng KSCLDV và TT	KPB, Các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT	2	Phòng KSCLDV và TT/ KPB/Các đơn vị vận hành kiểm tra phát hiện các sai phạm về tuần thủ, chuyên môn nghiệp vụ của CBNV. Kết quả: Xử lý vi phạm theo mức trừ thường tuần thủ	Quy định trừ thường tuần thủ
TNH, Phòng KSCLDV và TT	KPB, Các đơn vị vận hành, Phòng KSCLDV và TT	3	Lập biên bản lỗi vi phạm hoặc thông báo lỗi vi phạm qua email/ Thông báo đến cán bộ nhân viên vi phạm bằng email hoặc văn bản.	BM_03 – BBVP

Lưu đồ thực hiện

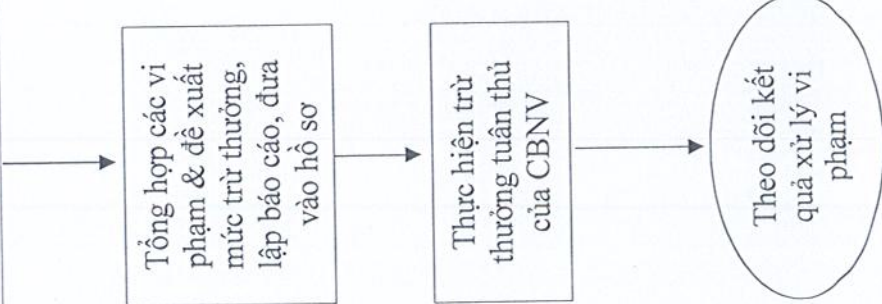


Ngày BH: ....

Lần BH: ...

Mã số: .....  
Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuần thủ



<p style="text-align: center;">  </p>	<p style="text-align: center;">Phòng KSCLDV và TT</p>	<p style="text-align: center;">TNTalent, đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của CBNV</p>	<p style="text-align: center;">4</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT kiểm tra, lập báo cáo tổng hợp và phân loại các vi phạm, phân loại nhóm lỗi, đề xuất mức trừ thưởng tuân thủ và gửi tới TNTalent hoặc đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của CBNV</p>	<p style="text-align: center;">BM_05 – TH_VP</p>
<p style="text-align: center;">TNTalent, đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của CBNV</p>	<p style="text-align: center;">TNTalent hoặc đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của CBNV kiểm tra báo cáo tổng hợp, căn cứ quy định đề trừ thưởng tuân thủ tháng đó của CBNV</p>	<p style="text-align: center;">TNH</p>	<p style="text-align: center;">5</p>	<p>TNTalent hoặc đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của CBNV kiểm tra báo cáo tổng hợp, căn cứ quy định đề trừ thưởng tuân thủ tháng đó của CBNV</p>	
<p style="text-align: center;">Phòng KSCLDV và TT</p>	<p style="text-align: center;">Phòng KSCLDV và TT tiếp nhận báo cáo từ TNTalent, đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của CBNV để theo dõi kết quả xử lý</p>	<p style="text-align: center;">TNH</p>	<p style="text-align: center;">6</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT tiếp nhận báo cáo từ TNTalent, đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của CBNV để theo dõi kết quả xử lý</p>	

Ngày BH: ....

Mã số: .....  
 Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

Lần BH: ....

## Diễn giải lưu đồ Quy trình kiểm soát tuân thủ

### 6.1 Bước 1:

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

- Phòng KSCLDV và TT: có trách nhiệm truyền thông danh mục lỗi tuân thủ, checklist nội dung chi tiết 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.

### 6.1.2 Bắt đầu kiểm tra

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Tiến hành kiểm tra đánh giá sự tuân thủ của CBNV, cơ sở thuộc TNH quản lý đối với các quy định, tiêu chuẩn, quy trình đã được ban hành.
- Các KPB, đơn vị vận hành: Có trách nhiệm phối hợp, cung cấp các tài liệu theo yêu cầu của Phòng KSCLDV và TT, yêu cầu CBNV hợp tác trong quá trình kiểm tra. Có trách nhiệm tự kiểm tra, đánh giá sự tuân thủ của CBNV.

### 6.2 Bước 2: Phát hiện vi phạm

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT:
  - 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 nhân viên và 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 KSCLDV và TT kiểm tra.
- TNH/KPB/Các đơn vị vận hành/Phòng KSCLDV và TT/TNTalent/Các đơn vị chịu trách nhiệm tính lương của cán bộ nhân viên:
  - Có trách nhiệm phối hợp cùng Phòng KSCLDV và TT 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.

### 6.3 Bước 3: Lập Biên bản vi phạm tuân thủ

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Lập Biên bản lỗi vi phạm ngay khi phát hiện hoặc sau khi điều tra. Biên bản có xác nhận và ý kiến của CBNV vi phạm (nếu có).

Mã số: .....

Lần BH: ...

Ngày BH: ....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ



Trong trường hợp thông báo lỗi vi phạm qua email (có giá trị tương đương với biên bản), CBNV có trách nhiệm xác nhận và phản hồi.

- Cán bộ quản lý:

- Đối với các khách sạn, cơ sở thuộc quyền quản lý của TNH: 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).
- Trong trường hợp cán bộ quản lý lập biên bản ghi nhận lỗi với CBNV dưới quyền, biên bản cần có chữ ký xác nhận và ý kiến của CBNV (nếu có).

- Cán bộ nhân viên: CBNV có trách nhiệm ký xác nhận vào biên bản hoặc gửi email xác nhận đối với thông báo về lỗi vi phạm. CBNV có quyền đưa ra ý kiến phản hồi về nội dung trong biên bản (nếu có).

#### **6.4 Bước 4: Tổng hợp các vi phạm & đề xuất mức trừ thưởng, lập báo cáo, lưu trữ thông tin**

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Kiểm tra, tổng hợp và phân loại vi phạm, đối tượng vi phạm, số lần vi phạm, lưu trữ thông tin và đề xuất với Ban Tổng Giám Đốc TNH mức trừ thưởng tuân thủ căn cứ trên quy định danh mục lỗi tuân thủ TNH (theo từng thời kỳ).

- CBNV vi phạm do TNTalent tính lương thì Phòng KSCLDV và TT tổng hợp gửi TNTalent để trừ thưởng tuân thủ.

Trong trường hợp khác, Phòng KSCLDV và TT tổng hợp gửi đến bộ phận chịu trách nhiệm tính lương của CBNV.

- TNTalent hoặc bộ phận chịu trách nhiệm tính lương của CBNV: Tiếp nhận báo cáo tổng hợp từ Phòng KSCLDV và TT TNH.

#### **6.5 Bước 5: Thực hiện trừ thưởng tuân thủ của CBNV**

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- TNTalent hoặc bộ phận chịu trách nhiệm tính lương của CBNV: Căn cứ quy định và đề xuất mức trừ thưởng từ TNH để trừ thưởng tuân thủ đối với các CBNV vi phạm.

#### **6.6 Bước 6: Theo dõi kết quả xử lý vi phạm**

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- TNTalent hoặc bộ phận chịu trách nhiệm tính lương của CBNV: Xác nhận với Phòng KSCLDV và TT về kết quả thực hiện trừ tuân thủ bằng văn bản hoặc email.
- Phòng KSCLDV và TT: Theo dõi kết quả xử lý của các cán bộ nhân viên trước mừng 10 tháng kế tiếp.

## VII. 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	Bản tổng hợp hành vi vi phạm	BM_05 – TH_VP	TNH

Mã số:.....

Lần BH: ...

Ngày BH: ....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ



Số: .../20.../VP

**BIÊN BẢN VI PHẠM**

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

Chúng tôi gồm:

A. ....(2).....:

1. Ông/bà: Chức vụ:

2. Ông/bà: Chức vụ:

B. Đại diện .....(3) .....

1. Ông/bà: Chức vụ:

2. Ông/bà: Chức vụ:

C. Đại diện .....(4).....

1. Ông/bà: Chức vụ:

2. Ông/bà: Chức vụ:

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

....(3).... Đã có hành vi vi phạm vào .....(5)..... của Quy trình quản lý vận hành được ...(6)  
 .... 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 ... (3)...****ĐẠI DIỆN ... (4)...****ĐẠI DIỆN .. (2)...**

\*Chú giải:

(1) – Là đơn vị cao nhất của đơn vị lập biên bản ( TĐ, TCT ..);

(2) – Là đơn vị lập biên bản vi phạm ( TCT, Ban, Ngành, Bộ phận, Công ty ...)

(3) – Là đơn vị/cá nhân vi phạm; (4) – Là đơn vị/cá nhân có liên quan đến việc vi phạm

(5) – 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 gián lược bằng : Mục, điểm, điều, nhóm, thứ tự... trong Quy trình.

(6) – Đơn vị ban hành Quy trình có liên quan trực tiếp tới đơn vị/cá nhân vi phạm.

**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.**

Mã số: .....

Lần BH: ...

Ngày BH: ....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN RA QUYẾT  
ĐỊNH(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT  
NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..../QĐ-XPVP

.....(2), 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 ... (3) ..;

Căn cứ vào hợp đồng thương mại về việc cung cấp dịch vụ số (4)... 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(5) .../BB-VP.....do.....(6)..... lập hồi ... giờ ... ngày ... tháng ... năm .... tại..... ;

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

Căn cứ Quy trình ban hành lần thứ(7) ... của Tập đoàn /... ngày ... tháng ... năm ... tại ...

Căn cứ Bảng chế tài thỏa ước giữa cá nhân/nhà thầu /(8).....ngày ... tháng ... năm ... (nếu có),

Tôi:.....Chức vụ:.....Đơn vị: .....

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

Ông (Bà)/Tổ chức:(9).....

Chức vụ:.....

Nơi làm việc: .....

1.Đã thực hiện hành vi vi phạm (10).....quy định tại .....

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

-Hình thức xử phạt chính:(11).....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:

Mã số:.....

Lần BH:...

Ngày BH:....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ



- 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(12)..... 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) – Tên chủ quản và TCT hoặc bộ phận ra quyết định xử phạt.

(2) – Địa phương, ngày tháng ra QĐ.

(3) – Nơi, địa điểm, khu vực xảy ra/diễn ra vi phạm.

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

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

(6) – Tên đơn vị/cá nhân lập BBVP

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

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

(9) – Tên nhà thầu/cá nhân vi phạm

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

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

(12) – 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.**

Mã số:.....

Lần BH:...

Ngày BH:....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

**BẢNG TỔNG HỢP HÀNH VI VI PHẠM CỦA CBNV CÔNG TY ....  
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 KSCLDV và TT lập Biên bản								
1	TNH....	Nguyễn Văn A	Nhân viên...	...	.../.../.....	01/BB-VP	...	....	
2	TNH....				.../.../.....	05/BB-VP	...	....	
					Tổng cộng		...		
II	Lỗi do TNH / Ban Thanh tra lập Biên bản								
	TNH....	Nguyễn Văn B	Nhân viên...	...	.../.../.....	02/BB-VP	...	....	
	TNH....	Nguyễn Văn C	Nhân viên...	...	.../.../.....	03/BB-VP	...	....	
					Tổng cộng		...		

**NGƯỜI LẬP BIỂU**

**LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ**

Mã số: .....

Lần BH: ...

Ngày BH: ....

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ