



Số: 144 /2022/QĐ-TNH

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Quy trình phối hợp kiểm soát tuân thủ thông qua hệ thống Camera AI

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 phối hợp kiểm soát tuân thủ thông qua hệ thống camera AI

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 đơn vị/cơ sở 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 Đơn vị, cơ sở trực thuộc TNH (để thực hiện);
- Lưu: PPC-HC/Các đơn vị.



TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN BÁ LUÂN





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 TUÂN THỦ THÔNG QUA HỆ THỐNG CAMERA AI

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 tuân thủ thông qua hệ thống camera AI được xây dựng nhằm đáp ứng các mục đích sau:

- Quy định rõ các bước thực hiện kiểm soát tuân thủ của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ (gọi tắt là Phòng KSCLDV và TT) thông qua hệ thống camera AI đối với các đơn vị/cơ sở 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 tuân thủ thông qua camera AI đối với các đơn vị/cơ sở 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 được yêu cầu giải trình về các trường hợp được hệ thống camera AI ghi nhận.
- Góp phần nâng cao ý thức tuân thủ tổ chức của cán bộ nhân viên trực thuộc TNH.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Công ty TNH bao gồm các đơn vị/cơ sở 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 đơn vị/cơ sở.

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)
- Quyết định số 140/2022/QĐ-TNH ban hành ngày 29/08/2022 về việc Ban hành Quy trình Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ.

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:

- Khối, Phòng, Ban (KPB): Là các đơn vị quản lý thuộc Head Office TNH.
- Đơn vị/cơ sở: Là các khách sạn cơ sở, khu nghỉ dưỡng thuộc TNH quản lý.

Mã số:

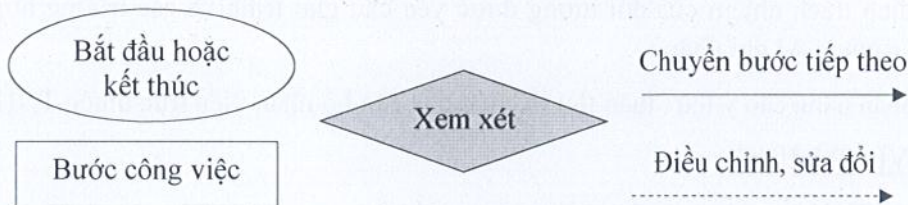
Lần BH: ...

Ngày BH:

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

- Phòng KSCLDV và TT: Là đơn vị tổ chức kiểm soát tuân thủ thông qua hệ thống camera AI.
- HM: Giám đốc khách sạn.
- HOD: Trưởng bộ phận, trưởng nhóm tại đơn vị/cơ sở.
- 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 tuân thủ.

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. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

5.1 Trách nhiệm của phòng KSCLDV và TT

- Xây dựng quy trình kiểm soát tuân thủ thông qua hệ thống camera AI, truyền thông và theo dõi, giám sát việc thực hiện theo quy trình của các đơn vị/cơ sở.
- Kiểm soát tính hoạt động liên tục, chính xác của hệ thống, phối hợp với các bên liên quan xử lý khi có lỗi hệ thống.
- Lập báo cáo hàng tháng tổng hợp, phân tích dữ liệu trích xuất từ hệ thống camera AI, trình báo cáo tới các cấp Lãnh đạo theo quy định.
- Phát hiện, xác minh, ghi nhận lỗi tuân thủ đối với các trường hợp có dấu hiệu vi phạm quy định, nội quy được quy định trong danh mục lỗi tuân thủ TNH (theo từng thời kỳ).
- Xử lý các lỗi vi phạm tuân thủ theo đúng quy định.
- 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.

5.2 Trách nhiệm của đơn vị/cơ sở

a) Trách nhiệm của HM đơn vị/cơ sở

- Truyền thông, phổ biến trách nhiệm phối hợp, thực hiện kiểm soát tuân thủ thông qua hệ thống camera AI tới toàn thể CBNV tại đơn vị mình, đảm bảo việc tuân thủ quy trình.
- Chịu trách nhiệm về tính xác thực của kết quả giải trình, xác minh những trường hợp có dấu hiệu vi phạm tuân thủ gửi tới phòng KSCLDV và TT.

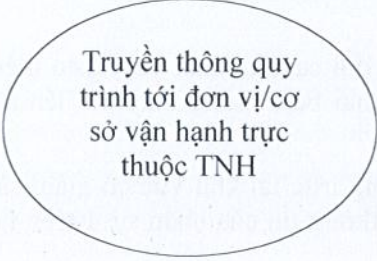
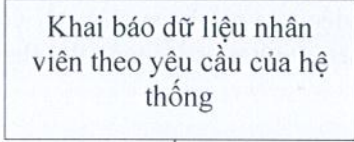
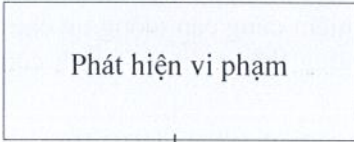

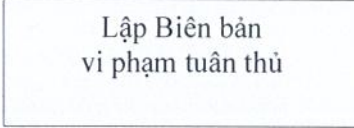
b) Trách nhiệm của các HOD tại đơn vị, cơ sở

- Khai báo lên hệ thống, cung cấp lịch làm việc dự kiến của bộ phận trong tháng tiếp theo cho phòng KSCLDV và TT vào ngày 24 hàng tháng.
- Trường hợp có những thay đổi trong lịch làm việc, thay đổi ca của nhân viên theo điều kiện vận hành thực tế, HOD có trách nhiệm cập nhật, khai báo những thay đổi lên hệ thống trước khi bắt đầu ca làm việc có thay đổi.
- Trường hợp có nhân sự của bộ phận khác được phân công trực tại khu vực có giám sát của camera AI, HOD có trách nhiệm cập nhật, khai báo thông tin của nhân sự đó lên hệ thống trước thời điểm bắt đầu ca làm việc.
- Khai báo, thường xuyên cập nhật thông tin, ảnh chân dung của nhân viên theo yêu cầu của hệ thống (Phụ lục ...) lên hệ thống khi bộ phận có nhân sự mới, khi có nhân sự nghỉ việc.
- Phối hợp theo yêu cầu của phòng KSCLDV và TT trong việc xác minh sự việc đối với những trường hợp có dấu hiệu vi phạm nội quy, quy định theo danh mục lỗi tuân thủ (ban hành từng thời kỳ).
- Lập biên bản vi phạm tuân thủ đối với các cá nhân vi phạm.

c) Trách nhiệm của cán bộ nhân viên tại đơn vị, cơ sở

- Khi được yêu cầu giải trình, hỗ trợ phòng KSCLDV và TT xác minh sự việc có dấu hiệu vi phạm tuân thủ, cán bộ nhân viên đơn vị, cơ sở có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác, trung thực, chịu trách nhiệm về tính xác thực của những thông tin mà mình cung cấp.
- Phản hồi ý kiến (nếu có), ký xác nhận vào biên bản vi phạm tuân thủ được HOD lập.
- Nhân viên bộ phận Chuyên cần trực phòng CCTV có thể rời vị trí bàn trực được giám sát bởi hệ thống camera AI và di chuyển trong phạm vi bán kính 10 mét để giải quyết công việc liên quan nghiệp vụ an ninh (Ví dụ: thu phát vé gửi xe, kiểm tra nhập hàng, kiểm tra nhân viên, công nhân ra vào...) với thời gian tối đa 10 phút và phải đảm bảo giám sát được tín hiệu báo cháy từ tủ điều khiển báo cháy trung tâm.

VI. QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TUÂN THỦ THÔNG QUA HỆ THỐNG CAMERA AI

Lưu đồ thực hiện	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp	Mô tả	Biểu mẫu
	Phòng KSCLDV và TT	Các đơn vị/cơ sở vận hành, Phòng KSCLDV và TT	Phòng KSCLDV và TT thực hiện truyền thông nội dung quy trình, giới thiệu hệ thống tới các đơn vị/cơ sở để triển khai kiểm soát	
	Phòng KSCLDV và TT	Các đơn vị/cơ sở vận hành, Phòng KSCLDV và TT	Các đơn vị/cơ sở thực hiện khai báo dữ liệu nhân viên và thực hiện cập nhật thường xuyên lên hệ thống khi có nhân sự mới vào, nhân sự nghỉ việc	Phụ lục 01
	Phòng KSCLDV và TT	Phòng KSCLDV và TT	Phòng KSCLDV và TT thực hiện trích xuất, phân tích, tổng hợp những trường hợp có dấu hiệu vi phạm tuân thủ theo quy định	
	Phòng KSCLDV và TT	Các đơn vị/cơ sở vận hành, Phòng KSCLDV và TT	Phòng KSCLDV và TT thông báo các trường hợp có dấu hiệu vi phạm tuân thủ tới Lãnh đạo các đơn vị/cơ sở. Lãnh đạo đơn vị/cơ sở thực hiện xác minh, giải trình theo đúng thời hạn được yêu cầu.	
	Phòng KSCLDV và TT	Các đơn vị/cơ sở vận hành, Phòng KSCLDV và TT	Lãnh đạo các đơn vị/cơ sở trực thuộc TNH lập biên bản vi phạm lỗi tuân thủ đối với các cá nhân vi phạm và gửi biên bản tới phòng KSCLDV và TT	BM_03 - BBVP

			Phòng KSCLDV và TT tổng hợp các lỗi tuân thủ, đề xuất mức trừ thưởng, lập báo cáo hàng tháng thống kê những trường hợp vi phạm
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="text-align: center;">Tổng hợp các vi phạm & đề xuất mức trừ thưởng, lập báo cáo, đưa vào hồ sơ</p> </div>	Phòng KSCLDV và TT	Phòng KSCLDV và TT	

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

PHỤ LỤC 01 - HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ KHUÔN MẶT CHO HỆ THỐNG CAMERA AI

1. Tiêu chuẩn ảnh đăng ký khuôn mặt và cấu trúc thư mục đăng ký bằng tool

1.1. Tiêu chuẩn đăng ký

- Ảnh màu chụp chân dung, chính diện khuôn mặt (có thể sử dụng file mềm của ảnh thẻ hoặc ảnh chân dung selfie)
 - Chỉ bao gồm 01 khuôn mặt duy nhất trong ảnh
 - Góc nghiêng khuôn mặt theo trục thẳng đứng < 50o
 - Góc nghiêng khuôn mặt theo trục ngang < 20o
 - Không đeo khẩu trang, kính dâm (Có thể đeo kính cận, áp tròng, các loại kính trong suốt)
 - Ảnh chụp sau 18 tuổi và cách thời điểm hiện tại không quá 10 năm
- Ví dụ:



Hình 1: Sử dụng file mềm ảnh thẻ



Hình 2: Sử dụng ảnh chân dung selfie

Mã số:

Lần BH: ...

Ngày BH:

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



1.2. Cấu trúc thư mục để đăng ký bằng tool

• Nhân viên của cùng một khách sạn được lưu trữ trong 01 folder duy nhất, tên folder được đặt theo mã của khách sạn tương ứng như sau:

- o SOJO Hotel Bắc Giang: BGI
- o SOJO Hotel Nam Định: NDI
- o SOJO Hotel Thái Bình: TBI
- o SOJO Hotel Việt Trì: VTR
- o SOJO Hotel Ga Hà Nội: GHA
- o SOJO Hotel Hạ Long: HLO
- o SOJO Hotel Lạng Sơn: LSO
- o SOJO Hotel Hoà Bình: HBI

• Tên ảnh được đặt theo cấu trúc: Họ-và-tên_account.ext (Ví dụ: Nguyễn Văn-Nam_NamNV5.jpg, Cao-Minh-Ngoc_NgocCM1.jpg...)



Hình 3: Cấu trúc thư mục ảnh nhân viên

2. Biểu mẫu đăng ký ca làm việc

STT	Mã ca làm việc	Giờ bắt đầu	Giờ kết thúc	Thời gian cảnh báo	Mô tả	Quy định số bữa/ca	Mã khách sạn	Account	Quản lý
1	M7	2022-10-10T08:00	2022-10-10T16:00	15	Ca đặc thù	01 bữa chính (trưa)	HLO	linhnt4	kietit2@tnh-hotels.vn
2	M7	2022-10-11T08:00	2022-10-11T16:00	15	Ca đặc thù	01 bữa chính (trưa)	HLO	linhnt4	kietit2@tnh-hotels.vn
3	M7	2022-10-12T08:00	2022-10-12T16:00	15	Ca đặc thù	01 bữa chính (trưa)	HLO	linhnt4	kietit2@tnh-hotels.vn
4	M7	2022-10-13T08:00	2022-10-13T16:00	15	Ca đặc thù	01 bữa chính (trưa)	HLO	linhnt4	kietit2@tnh-hotels.vn
5	M7	2022-10-14T08:00	2022-10-14T16:00	15	Ca đặc thù	01 bữa chính (trưa)	HLO	linhnt4	kietit2@tnh-hotels.vn

Mã số:

Lần BH: ...

Ngày BH:

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