

Số: /QĐ-TTHNNK

Khánh Hòa, ngày 13 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy trình triển khai dịch vụ vệ sinh
của Trung tâm Hội nghị và Nhà khách tỉnh

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM HỘI NGHỊ VÀ NHÀ KHÁCH
TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 34/QĐ-UB ngày 09/01/2001 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Trung tâm Văn hóa và Nhà khách tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 207/QĐ-UB ngày 27/01/2003 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc bổ sung nhiệm vụ cho Trung tâm Văn hóa và Nhà khách tỉnh; Quyết định số 2234/QĐ-UBND ngày 19/08/2011 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc đổi tên Trung tâm Văn hóa và Nhà khách tỉnh Khánh Hòa thành Trung tâm Hội nghị và Nhà khách tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-TTHNNK ngày 21/8/2025 của Giám đốc Trung tâm Hội nghị và Nhà khách về việc ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm Hội nghị và Nhà khách tỉnh;

Xét đề nghị của bộ phận Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình triển khai dịch vụ vệ sinh của Trung tâm Hội nghị và Nhà khách tỉnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Tổ trưởng các tổ chuyên môn, viên chức, người lao động tại Trung tâm Hội nghị và Nhà khách tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (VBĐT);
- Lưu: VT, HC.

GIÁM ĐỐC

Hồ Nguyễn Nha Trang

QUY TRÌNH TRIỂN KHAI DỊCH VỤ VỆ SINH

I. MỤC ĐÍCH

Để công việc vệ sinh, làm sạch cẩn thận, chín chu và diễn ra theo đúng tiến độ và đảm bảo chất lượng.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng cho nhân viên vệ sinh và các bộ phận có liên quan

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Bước	Nội dung	Mô tả/yêu cầu công việc	Ghi chú
Bước 1	Chuẩn bị	- Đảm bảo mặc đúng trang phục, tác phong chuyên nghiệp, sẵn sàng nhận nhiệm vụ. - Chuẩn bị đầy đủ các công cụ, dụng cụ hỗ trợ phục vụ công việc	- <i>Phụ lục 1:</i> Yêu cầu trang phục - <i>Phụ lục 2:</i> Yêu cầu trang thiết bị và vật tư
Bước 2	Tiếp nhận yêu cầu	- Tiếp nhận yêu cầu thực hiện dịch vụ từ các bộ phận, cá nhân có liên quan (<i>khách hàng, lễ tân, kỹ thuật, lãnh đạo phụ trách</i>). - Kiểm tra xác nhận về tình trạng công việc được yêu cầu; ghi nhận, đối chiếu với sổ giao ca để nắm bắt tình hình, phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường (nếu có). - Trao đổi và thống nhất: tổ trưởng hoặc người đại diện (phụ trách ca trực) có trách nhiệm lập kế hoạch chi tiết, sắp xếp thứ tự ưu tiên và phân công các thành viên thực hiện.	- <i>Phụ lục 3:</i> Sổ giao ca
Bước 3	Thực hiện nhiệm vụ	* Khi đã có kế hoạch cụ thể, các nhân viên vệ sinh sẽ bắt tay vào thực hiện vệ sinh khu vực được phân công: thực hiện công tác vệ sinh theo quy trình từ Phụ lục 4 → Phụ lục 9. * Phối hợp với bộ phận lễ tân, bộ phận kỹ thuật, hướng dẫn, phục vụ khách hàng như:	- <i>Phụ lục 4:</i> Báo cáo sự cố phát sinh - <i>Phụ lục 5:</i> Quy trình giặt ủi - <i>Phụ lục 6:</i> Quy trình vệ sinh buồng phòng Nhà khách - <i>Phụ lục 7:</i> Quy trình vệ sinh Hội

		- Hướng dẫn khách nhận phòng khách lưu trú, phòng họp, hội trường, giới thiệu và cách sử dụng các trang thiết bị. - Cập nhật thông tin khách lưu trú vào sổ giao ca theo phiếu báo khách của bộ phận Lễ tân chuyển đến. - Hỗ trợ khách trong thời gian lưu trú: bổ sung chăn, drap, gối, khăn, dép... đối với các phòng khách ở ghép; cung cấp thông tin các dịch vụ, tiện ích có liên quan. - Hỗ trợ khách thuê phòng họp, hội trường: dịch vụ trang trí, gửi xe, ăn nhẹ giữa giờ, ... - Kiểm tra tình trạng phòng khách trả (check out) báo bộ phận Lễ tân khi khách làm thủ tục trả phòng. - Xử lý các tình huống, sự cố phát sinh trong quá trình làm việc. * Báo cáo, phối hợp: báo cáo kịp thời cho cấp trên về tình hình khu vực, các sự cố đã xảy ra và các biện pháp đã xử lý; giữ liên lạc thường xuyên với các bộ phận liên quan để phối hợp công tác. * Yêu cầu: - Ghi lại đầy đủ các sự việc xảy ra trong ca trực, các kết quả đã xử lý, và các công việc đã hoàn thành. - Nhanh chóng, bình tĩnh xử lý các tình huống khẩn cấp phát sinh. - Không được tự ý rời khỏi khu vực làm việc khi chưa được sự đồng ý của cấp trên.	trường, phòng họp. - <i>Phụ lục 8:</i> Quy trình vệ sinh Nhà vệ sinh (công cộng). - <i>Phụ lục 9:</i> Quy trình vệ sinh theo hạng mục.
Bước 4	Kiểm tra	Kiểm tra chất lượng dịch vụ: Để đảm bảo chất lượng công trình tốt nhất, tổ trưởng thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ (check list)	- <i>Phụ lục 10:</i> Danh sách công việc (check list)
Bước 5	Đánh giá	Lãnh đạo kiểm tra, đánh giá kết quả thực tế thực hiện nhiệm vụ	- <i>Phụ lục 11:</i> Phiếu đánh giá

YÊU CẦU TRANG PHỤC

Stt	Nội dung	Mô tả
1	Quần áo	- Áo: đồng phục đã được đơn vị cấp, đảm bảo sự thoải mái, an toàn và nhận diện thương hiệu. - Quần: quần tây tối màu (đen hoặc xanh đen), kiểu dáng lịch sự, chuyên nghiệp. Trang phục phải luôn sạch sẽ, gọn gàng
2	Giày dép	Giày dép sạch sẽ, vừa vặn, không quá cao để tránh tai nạn.
3	Bảng tên	Theo quy định của đơn vị.
4	Một số yêu cầu có liên quan	- Hạn chế mang nữ trang giá trị, rườm rà. - Đầu tóc gọn gàng, nam không để râu. - Tùy theo tính chất công việc và môi trường làm việc, có thể được trang bị thêm các phụ kiện bảo hộ cá nhân và thiết bị làm việc.

YÊU CẦU TRANG THIẾT BỊ VÀ VẬT TƯ

Nhân viên vệ sinh tại Trung tâm hiện đang làm việc tại 02 vị trí với 02 tính chất công việc khác nhau là vệ sinh buồng phòng Nhà khách và vệ sinh Hội trường. Do đó, nhu cầu trang thiết bị và vật tư làm việc ngoài một số điểm chung cũng sẽ có các điểm khác biệt, cụ thể như sau:

1. Trang thiết bị và vật tư của nhân viên vệ sinh buồng phòng Nhà khách

Stt	Nội dung	Mô tả
1	Xe đẩy	Phương tiện quan trọng để nhân viên chứa và di chuyển các vật tư, dụng cụ cần thiết như: dụng cụ vệ sinh, khăn các loại, hóa chất tẩy rửa, các vật phẩm thay thế trong phòng, túi đựng rác và đồ bảo hộ cá nhân.
2	Dụng cụ vệ sinh	- Máy hút bụi: dùng để làm sạch sàn và thảm. - Chổi, hốt rác, cây lau nhà: dùng để quét, thu gom rác và làm sạch sàn. - Bàn chải, cọ rửa: dùng để cọ rửa các bề mặt khó vệ sinh như toilet, bồn rửa,...
3	Khăn lau các loại	Khăn lau kính, khăn lau đa năng, khăn lau sàn
4	Hóa chất tẩy rửa	Bao gồm các loại dung dịch làm sạch, tẩy ố, hóa chất làm sạch bồn cầu, làm bóng đồ gỗ, ...
5	Vật tư thay thế	- Đồ vải: ga trải giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt. - Vật dụng cá nhân: nước uống, xà phòng, dầu gội, kem đánh răng, bàn chải, lược, ... - Giấy: giấy vệ sinh, khăn giấy
6	Dụng cụ khác	- Túi rác/Thùng rác: để thu gom rác thải trong phòng. - Găng tay: để bảo vệ tay nhân viên khỏi hóa chất, vi khuẩn. - Biển báo “sàn trơn”: để cảnh báo. - Túi đựng đồ dơ: để phân loại và đựng đồ bẩn đã sử dụng.

2. Trang thiết bị và vật tư của nhân viên vệ sinh Hội trường

Stt	Nội dung	Mô tả
1	Dụng cụ vệ sinh	- Máy hút bụi: dùng để làm sạch sàn và thảm. - Chổi, hốt rác, cây lau nhà: dùng để quét, thu gom rác và làm sạch sàn. - Bàn chải, cọ rửa: dùng để cọ rửa các bề mặt khó vệ sinh như toilet, bồn rửa,...
2	Khăn lau các loại	Khăn lau kính, khăn lau đa năng, khăn lau sàn
3	Hóa chất tẩy rửa	Bao gồm các loại dung dịch làm sạch, tẩy ố, hóa chất làm sạch bồn cầu, làm bóng đồ gỗ, ...
4	Vật tư thay thế	- Đồ vải: khăn trải bàn, bọc ghế, cờ hồng kỳ, cờ phướn. - Vật dụng cá nhân: nước uống, nước rửa tay, tinh dầu thơm - Giấy: giấy vệ sinh, khăn giấy.
5	Dụng cụ khác	- Túi rác/Thùng rác: để thu gom rác thải. - Găng tay: để bảo vệ tay nhân viên khỏi hóa chất, vi khuẩn. - Biển báo “sàn trơn”: để cảnh báo.

**TRUNG TÂM HỘI NGHỊ
VÀ NHÀ KHÁCH**

SỔ GIAO – NHẬN CA

Ca trực: từ 06h00 đến 14h00 (ca sáng)

Ngày trực: ... tháng ... năm 2025.

Thời điểm bàn giao: 14h00, ngày ... tháng ... năm 2025.

1. Họ và tên người giao/nhận ca

- Người giao ca: A (Đại diện ca trực)
- Người nhận ca: B (Đại diện ca trực)

2. Tình hình thực tế tại thời điểm bàn giao ca

2.1. Vệ sinh Nhà khách (nếu làm hành chính thì không Giao - nhận ca, chỉ báo cáo Tổ trưởng kết quả thực hiện)

- Biến động số phòng: thông tin về khách mới đến, khách trả phòng, khách ở lâu.
- Tình trạng phòng: chi tiết về tình trạng vệ sinh các phòng, các hạng mục cần sửa chữa hoặc bảo trì.
- Công việc còn tồn đọng: các công việc dọn dẹp, sửa chữa, hay yêu cầu của khách từ ca trước chưa hoàn thành.
- Yêu cầu đặc biệt của khách: các dịch vụ bổ sung, yêu cầu hỗ trợ hoặc lời nhắn từ khách hàng.
- Thông tin liên quan khác: thông tin về vật dụng, trang thiết bị trong phòng và các vấn đề liên quan đến khách.

2.2. Vệ sinh Hội trường, phòng họp (nếu làm hành chính thì không Giao - nhận ca, chỉ báo cáo Tổ trưởng kết quả thực hiện nhiệm vụ)

- Tình trạng vệ sinh các phòng họp, hội trường phòng, các hạng mục cần sửa chữa hoặc bảo trì:
- Công việc còn tồn đọng: các công việc dọn dẹp, sửa chữa, hay yêu cầu của khách từ ca trước chưa hoàn thành.
- Yêu cầu đặc biệt của khách: các dịch vụ bổ sung, yêu cầu hỗ trợ hoặc lời nhắn từ khách hàng.
- Thông tin liên quan khác: thông tin về vật dụng, trang thiết bị trong phòng và các vấn đề liên quan đến khách.

3. Nhật ký, diễn biến ca trực (nội dung có tính chất tham khảo)

STT	Thời gian	Nội dung công việc	Kết quả xử lý	Ghi chú
1	06h00-06h15	Nhận ca	Ký sổ giao/nhận ca	
2	06h15 - 07h30	- Dọn vệ sinh các khu vực chung. - Giặt, phơi chăn, ga, vỏ gối của ca trước để lại (nếu có).	Đã thực hiện	Giặt, phơi 01 mền được ngâm thuốc tẩy của ca trước.
3	07h30 - 08h00	Hội ý, xác định công việc thực hiện trong ngày	Tổ trưởng phân công	
4	08h00 - 10h30	Dọn vệ sinh các phòng khách đang lưu trú	P 102, 103, 104, 105, 204, 205, 301	P101, 302 yêu cầu không thực hiện
5	10h30 - 11h00	- Phối hợp với Lễ tân, kiểm tra phòng khách trả. - Thu gom chăn, ga, vỏ gối bỏ phòng giặt.	Đã thực hiện	P304, 305, 307
6	11h00 - 12h00	Nghỉ giải lao giữa ca (ăn trưa)		
7	12h00 - 13h45	- Dọn vệ sinh phòng khách trả. - Giặt, phơi chăn, ga, vỏ gối, ...	Đã thực hiện P304, 305	Chưa thực hiện P307
8	14h00	Giao ca	Ký sổ giao/nhận ca	

4. Công việc cần lưu ý: Khóa phòng 304 bị hỏng, đã báo bộ phận Kỹ thuật. Đến thời điểm giao ca chưa được sửa chữa.

Người nhận ca

Người giao ca

**TRUNG TÂM HỘI NGHỊ
VÀ NHÀ KHÁCH**

SỔ GIAO – NHẬN CA

Ca trực: từ 14h00 đến 22h00 (ca chiều)

Ngày trực: ... tháng ... năm 2025.

Thời điểm bàn giao: 22h00, ngày ... tháng ... năm 2025.

1. Họ và tên người giao/nhận ca

- Người giao ca: A (Đại diện ca trực)
- Người nhận ca: B (có thể là nhân viên Bảo vệ, nếu Tổ buồng không bố trí trực đêm).

2. Tình hình thực tế tại thời điểm bàn giao ca

2.1. Vệ sinh Nhà khách (nếu làm hành chính thì không Giao - nhận ca, chỉ báo cáo Tổ trưởng kết quả thực hiện)

- Biến động số phòng: thông tin về khách mới đến, khách trả phòng, khách ở lâu.
- Tình trạng phòng: chi tiết về tình trạng vệ sinh các phòng, các hạng mục cần sửa chữa hoặc bảo trì.
- Công việc còn tồn đọng: các công việc dọn dẹp, sửa chữa, hay yêu cầu của khách từ ca trước chưa hoàn thành.
- Yêu cầu đặc biệt của khách: các dịch vụ bổ sung, yêu cầu hỗ trợ hoặc lời nhắn từ khách hàng.
- Thông tin liên quan khác: thông tin về vật dụng, trang thiết bị trong phòng và các vấn đề liên quan đến khách.

2.2. Vệ sinh Hội trường, phòng họp (nếu làm hành chính thì không Giao - nhận ca, chỉ báo cáo Tổ trưởng kết quả thực hiện nhiệm vụ)

- Tình trạng vệ sinh các phòng họp, hội trường phòng, các hạng mục cần sửa chữa hoặc bảo trì:
- Công việc còn tồn đọng: các công việc dọn dẹp, sửa chữa, hay yêu cầu của khách từ ca trước chưa hoàn thành.
- Yêu cầu đặc biệt của khách: các dịch vụ bổ sung, yêu cầu hỗ trợ hoặc lời nhắn từ khách hàng.
- Thông tin liên quan khác: thông tin về vật dụng, trang thiết bị trong phòng và các vấn đề liên quan đến khách.

3. Nhật ký, diễn biến ca trực (nội dung có tính chất tham khảo)

STT	Thời gian	Nội dung công việc	Kết quả xử lý	Ghi chú
1	14h00-14h05	Nhận ca	Ký sổ giao/nhận ca	
2	14h05 - 14h30	Phối hợp với Lễ tân, dẫn khách mới nhận phòng và hướng dẫn khách sử dụng các thiết bị trong phòng, đảm bảo các vật phẩm trong phòng đã được thay mới.	Đã thực hiện	P304, 305
3	14h30 - 17h30	- Giặt, phơi chăn, ga, vỏ gối của ca trước để lại. - Dọn vệ sinh các phòng khách đang lưu trú. - Dọn vệ sinh phòng khách trả.	Đã thực hiện	P307
4	17h30 - 18h30	Nghỉ giải lao giữa ca (ăn chiều)		
5	18h30 - 21h30	Ủi vỏ gối; xếp cất khăn, chăn, ga, vỏ gối	Đã thực hiện	
6	21h30 - 22h00	Cung cấp thêm các vật phẩm thay thế (trong định mức quy định) theo yêu cầu của khách.	P304	01 cuộn Giấy vệ sinh, 1 đôi dép
7	22h00	Giao ca	Ký sổ giao/nhận ca	

4. Công việc cần lưu ý: Khóa phòng 304 bị hỏng, đã báo bộ phận Kỹ thuật. Đến thời điểm giao ca chưa được sửa chữa.

Người nhận ca

Người giao ca

BÁO CÁO

V/v.....

Kính gửi: Ban Giám đốc Trung tâm Hội nghị và Nhà khách tỉnh

I. THÔNG TIN

- Họ và tên người báo cáo:
- Tổ/bộ phận:

II. NỘI DUNG BÁO CÁO

1. Thông tin về vụ việc đã xảy ra

- Thời gian:.....
- Diễn biến của vụ việc:
-
-
-
-

2. Biện pháp xử lý ban đầu

-
-

3. Kết quả

-
-

Khánh Hòa, ngày tháng năm

NGƯỜI BÁO CÁO

QUY TRÌNH GIẶT ỦI

I. MỤC ĐÍCH

Loại bỏ bụi bẩn, vi khuẩn, tác nhân gây dị ứng, khử mùi hôi, và giữ cho ga trải giường (drap), mền, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt, ... sạch sẽ, vệ sinh, đồng thời kéo dài tuổi thọ của sản phẩm. Đảm bảo đồ vải được giặt sạch hiệu quả, bảo quản chất liệu vải và mang lại cảm giác thoải mái, an toàn cho người sử dụng.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng cho nhân viên vệ sinh buồng phòng Nhà khách.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Đây là quy trình được thiết kế nhằm nhận diện, phân loại, xử lý và loại bỏ vết bẩn một cách có kiểm soát, dựa trên các yếu tố như bản chất vết bẩn, loại vải, thời gian bám bẩn và đặc điểm vận hành của hệ thống giặt là. Khi được áp dụng đúng, quy trình này không chỉ giúp khôi phục trạng thái sạch sẽ tối đa cho đồ vải mà còn bảo vệ cấu trúc vải, tối ưu chi phí và nâng tầm hình ảnh của đơn vị trong mắt khách hàng.

Quy trình giặt bao gồm các bước chính: thu gom, phân loại theo chất liệu, xử lý trước vết bẩn (*nếu có*), sau đó giặt bằng máy giặt hoặc giặt tay tùy loại vải, chọn chế độ giặt tương ứng. Cuối cùng, xả sạch, phơi khô ở nơi thoáng mát và là/gấp lại để lưu trữ.

Tùy theo tình hình thời tiết mà thời gian hoàn thành quy trình sẽ khác nhau. Nếu không tính thời gian phơi, thời gian hoàn thành các công đoạn còn lại tối đa không quá 3 giờ/lượt.

Bước	Nội dung	Mô tả/yêu cầu công việc	Ghi chú
Bước 1	Thu gom	1. Thời điểm thu gom: - Khi có yêu cầu từ khách hàng. - Theo kế hoạch vệ sinh phòng ở hằng ngày khi khách đang lưu trú hoặc vệ sinh phòng sau khi khách trả.	- Không đặt chung đồ sạch và đồ bẩn.

		2. Cách thực hiện: - Thu gom vật dụng bị bẩn (<i>vỏ gối, drap, chăn, khăn tắm, ...</i>) cho vào túi đựng đồ bẩn trên xe đẩy vệ sinh. Không được đặt dưới sàn. - Kiểm tra, phát hiện vật dụng cá nhân bị bỏ quên (<i>nếu có, thực hiện theo Quy trình xử lý đồ thất lạc</i>). - Phân loại ban đầu theo mức độ: bẩn nhẹ, bẩn nặng (<i>để xử lý riêng</i>).	
Bước 2	Phân loại và xử lý ban đầu	1. Phân loại tại khu giặt: - Theo màu (<i>trắng, màu</i>). - Theo loại (<i>drap, khăn, chăn, áo gối...</i>). - Theo mức độ bẩn. 2. Xử lý trước (tẩy điểm, tẩy ngấm) vết bẩn đặc biệt: - Ngâm trước bằng dung dịch enzyme hoặc chất tẩy nhẹ. - Dùng bàn chải mềm cọ nhẹ, không dùng hóa chất mạnh làm mục vải. - Tùy vào tình trạng cũng như nguồn gốc vết bẩn, chất liệu đồ vải ta có sử dụng hóa chất và quy trình phù hợp.	
Bước 3	Giặt phơi	1. Cho đồ vào máy giặt: Trọng lượng đồ vải không được vượt quá 70-85% công suất của máy. 2. Thêm hóa chất giặt phù hợp: - Bột giặt, nước xả, chất tẩy nhẹ nếu cần. - Kiểm tra nhiệt độ giặt (thường 60-70°C với vải trắng). 3. Bấm chọn chu trình giặt tiêu chuẩn: - Thời gian: 30 - 45 phút tùy loại máy. - Có thể giặt lại nếu chưa sạch.	- Sử dụng đúng định lượng mức độ tiêu hao hóa chất trong quy trình. - Tổ trưởng có nhiệm vụ quản lý, sử dụng hiệu quả lượng hóa chất tiêu hao trong từng mẻ giặt.

		4. Phơi: sau khi giặt xong, tiến hành phơi ở khu vực quy định.	
Bước 4	Thu gom, ủi và gấp	1. Thu gom, kiểm tra: - Đồ vải (<i>drap, khăn, chăn, áo gối, ...</i>) sau khi phơi khô, được thu gom về phòng ủi đồ. - Kiểm tra, loại bỏ các vật dụng rách, phai màu, không đảm bảo chất lượng. 2. Ủi: tiến hành ủi drap, vỏ gối. 3. Gấp: phân loại và gấp gọn gàng theo quy định để dễ lưu kho và kiểm đếm.	- Kiểm đếm, báo cáo đề xuất hủy các đồ vải không đảm bảo chất lượng và trang bị bổ sung (<i>nếu cần</i>)
Bước 5	Lưu kho	- Lưu trữ ở nơi khô ráo, sạch sẽ, thoáng khí. - Sắp xếp theo thứ tự nhập trước - xuất trước. - Không để chạm sàn, gần hóa chất hay nơi ẩm thấp.	- Phòng kho được trang bị kệ, tủ,... đảm bảo yêu cầu

QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG PHÒNG NHÀ KHÁCH

I. MỤC ĐÍCH

Đảm bảo các phòng khách lưu trú sạch sẽ, thơm tho và thoáng mát; tạo ra một không gian an toàn và thoải mái cho người sử dụng. Giúp nhân viên thực hiện ngăn nắp, vệ sinh hiệu quả và tiết kiệm thời gian.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng cho nhân viên vệ sinh buồng phòng Nhà khách

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Hàng ngày, Nhà khách đón nhiều lượt khách khác nhau. Bên cạnh việc vệ sinh phòng trống, đặc biệt đối với những phòng đã được lượt khách khác sử dụng ngay trước đó, thời gian chuyển giao phòng cũng không có quá nhiều. Do vậy, để nâng cao trải nghiệm cho khách hàng, đội ngũ dọn phòng cần đảm bảo chất lượng phòng tốt nhất với quy trình dọn phòng tiêu chuẩn, để tiết kiệm thời gian và đáp ứng chất lượng phòng. Tùy theo tình trạng phòng thực tế (khách đang lưu trú/khách trả), có 03 quy trình thực hiện như sau.

1. Quy trình dọn phòng có khách đang lưu trú

Phòng chứa khách đang lưu trú sẽ có nhiều đồ đạc cũng như nếp sinh hoạt riêng tư của khách. Vì thế khi thực hiện dọn vệ sinh tại loại phòng này, nhân viên vệ sinh cần hết sức lưu ý, không làm phiền hoặc động đến đồ đạc của khách. Quy trình làm phòng có khách đang lưu trú được thực hiện thông qua các bước:

Bước	Nội dung	Mô tả/yêu cầu công việc	Ghi chú
Bước 1	Chuẩn bị	1. Nhận thông tin công việc: - Nhận thông tin tình trạng phòng từ bộ phận Lễ tân. - Kiểm tra xác nhận về tình trạng phòng (<i>trống, đang ở, đã trả</i>).	Phụ lục 1: Yêu cầu trang phục Phụ lục 2: Yêu cầu trang thiết bị và vật tư

		2. Chuẩn bị xe đẩy và dụng cụ làm buồng: theo quy định (<i>Phụ lục 2</i>) 3. Trang phục, tác phong: theo quy định (<i>Phụ lục 1</i>)	
Bước 2	Đặt biển báo	Để cảnh báo khu vực đang tiến hành vệ sinh, khách tránh di chuyển lại gần (<i>bởi sàn ướt, trơn có thể khiến khách hàng gặp sự cố như trơn, trượt,...</i>)	
Bước 3	Vệ sinh phòng	1. Xin phép trước khi vào phòng - Trước khi gõ cửa, cần quan sát tay nắm cửa. Nếu có biển “Đề nghị làm phòng” hoặc không có biển yêu cầu, nhân viên có thể thực hiện công việc. - Gõ nhẹ cửa và nói: “Xin chào, tôi là nhân viên dọn phòng” . Đợi khoảng 20 giây, nếu không nhận được phản hồi thì gõ cửa lần nữa (<i>thực hiện việc này 03 lần</i>). Nếu khách trả lời, nhân viên xin lỗi khách và nói sẽ quay trở lại sau. (<i>tuyệt đối, không dọn phòng khi đang có khách. Trừ trường hợp có yêu cầu hoặc chỉ đạo đặc biệt, nhân viên mới làm phòng khi có khách</i>). - Sau 03 lần gõ cửa, không có tiếng trả lời (không có khách trong phòng), nhân viên mới mở cửa vào dọn phòng. 2. Mở cửa vào phòng - Khi chắc chắn khách không có trong phòng, nhân viên sẽ dùng khóa phòng để mở cửa. - Mở rộng cửa và dùng dụng cụ để chèn cửa. 3. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm việc - Đặt xe đẩy phía trước cửa đã mở. Xoay hướng xe có đồ vải vào bên trong phòng để thuận tiện lấy khi cần. - Đưa các dụng cụ vệ sinh, máy hút bụi, xô, chổi, cây lau sàn và giỏ các dụng cụ vệ sinh khác vào phòng. 4. Kéo rèm cửa và mở cửa sổ - Mở, kéo, buộc gọn tất cả rèm cửa và cửa sổ trong phòng nếu thời tiết cho	Phụ lục 5: Quy trình giặt ủi (thu gom vật dụng bị bẩn)

		phép để phòng thông thoáng, có thêm ánh sáng tự nhiên khi làm việc. 5. Tắt, điều chỉnh, kiểm tra các thiết bị trong phòng - Tắt các thiết bị trong phòng như: điều hòa, ti vi. - Điều chỉnh, kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị và đồ nội thất trong phòng. Nếu bị hư hỏng, cần báo ngay cho tổ trưởng để có hướng xử lý, thay lắp kịp thời. 6. Thu dọn tổng quát, nhặt bỏ rác trong toàn bộ phòng - Kiểm tra khu vực gầm bàn, ghế, giường, tủ và giỏ rác xem có lẫn những đồ dùng, vật dụng giá trị nào của khách và của Nhà khách không. Nếu phát hiện, cần báo ngay cho tổ trưởng. - Thu gom, phân loại và đổ rác vào túi rác riêng trên xe đẩy. 7. Tháo, loại bỏ đồ vải bẩn - Tuyệt đối không được tự ý di chuyển đồ dùng của khách. - Tùy theo thời gian lưu trú (dài ngày) và tình trạng sử dụng của khách hàng, nhân viên chủ động kiểm tra, thu gom các đồ vải bẩn trong phòng ngủ (drap, chăn, vỏ gối, ...) nhà vệ sinh (khăn, thảm lau chân, ...). Thu dọn đồ cho vào túi/ giỏ đồ vải bẩn trên xe đẩy. Lưu ý để riêng đồ vải bẩn khô và ướt. - Chú ý kiểm tra kỹ không để lẫn đồ đạc, vật dụng cá nhân của khách vào đồ vải bẩn. 8. Làm sạch bụi, lau dọn đồ nội thất - Tiến hành làm sạch bằng khăn lau (cửa sổ, cửa ra vào, cửa toilet, bàn, ghế, tủ, giường, tủ lạnh,...). Với những vết bẩn cứng đầu, cần xịt hóa chất vào khăn và lau nhẹ nhàng đồ vật. Tuyệt đối không xịt trực tiếp lên bề mặt. - Trong quá trình lau, không tự ý di chuyển lung tung hoặc tháo rời các đồ đạc cá nhân của khách.	
--	--	--	--

	9. Thay đồ vải sạch - Mang đồ vải sạch vào phòng, đặt lên các bề mặt sạch như ghế hoặc giường khác và thực hiện thay mới (nếu được yêu cầu). Chú ý tay phải sạch và khô khi thực hiện bước này. - Trải lại ga trải giường. - Vỗ gối căng đều, chần làm phẳng phiu rồi trải lên giường. - Phủ thêm tấm trang trí (nếu có). 10. Kiểm tra, bổ sung đồ dùng trong phòng - Kiểm tra số lượng và tình trạng các đồ dùng, vật dụng (<i>như: danh bạ, các vật dụng văn phòng phẩm, biển báo, cốc, gạt tàn....</i>) và đặt lại đúng vị trí quy định. Nếu thiếu hoặc hư hỏng, cần tiến hành bổ sung đầy đủ và sửa chữa kịp thời. - Riêng với đồ minibar, chỉ bổ sung khi khách yêu cầu. 11. Quét, hút bụi - lau sàn - Thực hiện quét, hút bụi phòng từ cuối phòng ra phía cửa. Chú ý đến mọi góc ngách như dưới gầm giường, gầm bàn, gầm tủ... và khe trong phòng. - Sau khi quét hoặc hút bụi xong thì lau lại bằng nước lau sàn. - Xịt khử mùi hoặc chống côn trùng (nếu cần). 12. Dọn nhà vệ sinh - Rửa ly, cốc sạch sẽ và úp ngay ngắn, đúng vị trí quy định. - Vệ sinh bao gồm: bồn rửa mặt (lavabo), bồn cầu, thùng rác, lỗ thoát nước. - Lau sạch bề mặt gương, lavabo. - Chỉ bổ sung giấy vệ sinh nếu hết, bổ sung nước uống và đồ dùng 1 lần (amenities) khi khách yêu cầu. - Vệ sinh, lau dọn sạch sẽ sàn phòng vệ sinh.	
--	--	--

Bước 4	Kiểm tra	1. Kiểm tra lại toàn bộ phòng - Kiểm tra lại toàn bộ căn phòng, đảm bảo mọi thứ đã được làm sạch theo đúng tiêu chuẩn. (<i>đảm bảo phòng sạch sẽ, thoáng mát, không có vết bẩn và mùi lạ</i>) - Kiểm tra toàn bộ danh sách trang thiết bị, vật tư đưa vào phòng. (<i>đảm bảo không để sót lại các vật dụng phục vụ công tác vệ sinh trong phòng</i>). - Kéo rèm và đóng cửa sổ, cửa ban công của phòng. 2. Ra khỏi phòng và đóng cửa - Di chuyển xe đẩy và các vật dụng ra khỏi phòng. Đóng và khóa phòng.	Phụ lục 8: Danh sách công việc (checklist)
Bước 5	Hoàn thành	- Ký xác nhận Bảng danh sách công việc đã hoàn thành (checklist) của phòng cụ thể. - Điền xác nhận thông tin “ <i>Đã được làm sạch</i> ” vào Bảng tình trạng phòng khách lưu trú.	Phụ lục 8: Danh sách công việc (checklist)

2. Quy trình dọn phòng khách trả (check out)

Quy trình dọn phòng check out trả phòng được thực hiện sau khi khách đã dọn và yêu cầu trả phòng. Lúc này, công việc của nhân viên vệ sinh chính là ***kiểm tra tình trạng sử dụng thiết bị, dịch vụ của khách và báo cáo lại bộ phận lễ tân*** để thực hiện lập hóa đơn thanh toán. Các công việc tiếp sau đó được thực hiện gần như giống hoàn toàn với quy trình dọn phòng có khách lưu trú, chỉ khác ở một số đặc điểm:

- **Thời gian thực hiện đối với một phòng có thể lâu hơn:** tất cả các phòng đều phải được kiểm tra thật kỹ, đồng thời thực hiện vệ sinh sạch sẽ, bổ sung và thay mới những đồ vải bị bẩn, đồ dùng thiếu hụt, hỏng hóc để phục vụ cho lượt khách tiếp theo. Do đó, khối lượng công việc trong công đoạn này rất nhiều và thời gian cũng lâu hơn đáng kể so với khi dọn phòng đang có khách lưu trú.

- **Không có đồ cá nhân của khách:** khách đã rời đi và trả phòng nên đồ đạc và vật dụng của khách đã được mang đi

hết. Tuy nhiên nhân viên vệ sinh cần lưu ý những đồ đạc và vật dụng của khách để quên (nếu có) cần phải báo cáo lại với tổ trưởng để được giải quyết.

- **Thay mới toàn bộ đồ vải và bổ sung đồ dùng:** các đồ vải bản được thay mới và sắp xếp gọn gàng, đồng thời bổ sung các đồ dùng thiết yếu như dầu gội, bàn chải, khăn tắm, ...

- **Chú ý tới tất cả các đồ đạc và trang thiết bị trước khi khách trả phòng và rời đi:** khi thực hiện dọn vệ sinh, nhân viên cần chú ý đến tất cả đồ đạc, thiết bị có trong phòng trước và sau khi khách rời đi để kiểm tra, thống kê xem có thiếu hụt hay mất mát gì không để báo cáo và được xử lý kịp thời.

Quy trình dọn phòng khách trả (check out) được thực hiện như sau:

Bước	Nội dung	Mô tả/yêu cầu công việc	Ghi chú
Bước 1	Chuẩn bị	1. Nhận thông tin công việc: - Nhận thông tin tình trạng phòng từ bộ phận Lễ tân. - Kiểm tra xác nhận về tình trạng phòng (<i>trống, đang ở, đã trả</i>). 2. Chuẩn bị xe đẩy và dụng cụ làm buồng: theo quy định (<i>Phụ lục 2</i>) 3. Trang phục, tác phong: theo quy định (<i>Phụ lục 1</i>)	Phụ lục 1: Yêu cầu trang phục Phụ lục 2: Yêu cầu trang thiết bị và vật tư
Bước 2	Đặt biển báo	Đề cảnh báo khu vực đang tiến hành vệ sinh, khách tránh di chuyển lại gần (<i>bởi sàn ướt, trơn có thể khiến khách hàng gặp sự cố như trơn, trượt, ...</i>)	
Bước 3	Vệ sinh phòng	1. Gõ cửa, xin phép trước khi vào phòng - Thực hiện đúng thủ tục vào phòng của khách, dù đó là phòng không có khách ở. (<i>vì đây là quy tắc lịch sự, tôn trọng sự riêng tư của khách, tránh sai sót nghiệp vụ như nhầm phòng nếu thông tin không chính xác</i>). 2. Mở cửa, kiểm tra nhanh tổng thể đồ vật và thiết bị trong phòng - Nhân viên vệ sinh dùng khóa phòng để mở cửa. - Mở rộng cửa và dùng dụng cụ để chèn cửa.	Phụ lục 5: Quy trình giặt ủi (thu gom vật dụng bị bẩn)

	3. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm việc - Đặt xe đẩy phía trước cửa đã mở. Xoay hướng xe có đồ vải vào bên trong phòng để thuận tiện lấy khi cần. - Đưa các dụng cụ vệ sinh, máy hút bụi, xô, chổi, cây lau sàn và giỏ các dụng cụ vệ sinh khác vào phòng. 4. Kéo rèm cửa và mở cửa sổ - Mở, kéo, buộc gọn tất cả rèm cửa và cửa sổ trong phòng nếu thời tiết cho phép để phòng thông thoáng, có thêm ánh sáng tự nhiên khi làm việc. 5. Tắt, điều chỉnh, kiểm tra các thiết bị trong phòng - Tắt các thiết bị trong phòng như: điều hòa, ti vi. - Điều chỉnh, kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị và đồ nội thất trong phòng. Nếu bị hư hỏng, cần báo ngay cho tổ trưởng để có hướng xử lý, thay lắp kịp thời. 6. Thu dọn tổng quát, nhặt bỏ rác trong toàn bộ phòng, kiểm tra tài sản thất lạc, bảo dưỡng thiết bị điện. - Thu gom, phân loại và đổ rác vào túi rác riêng trên xe đẩy. - Kiểm tra khu vực gầm bàn, ghế, giường, tủ và giỏ rác xem có lẫn những đồ dùng, vật dụng giá trị nào của khách và của Nhà khách không. Nếu phát hiện, cần báo ngay cho tổ trưởng. - Giữ tài sản tìm thấy trong túi đựng đồ thất lạc (<i>có ghi số phòng, ngày tháng, tên người tìm thấy, nơi tìm thấy, mô tả tài sản được tìm thấy</i>), báo ngay cho Tổ trưởng. - Thông tin cho bộ phận kỹ thuật thực hiện kiểm tra, bảo dưỡng thiết bị điện (tivi, điều hòa, tủ lạnh,...) theo quy định, đảm bảo mọi thứ đang hoạt động tốt. 7. Tháo, loại bỏ đồ vải bẩn	
--	---	--

	- Tháo tất cả đồ vải bẩn trên giường, kiểm tra bề mặt nệm. - Thu gom các đồ vải bẩn trong phòng ngủ, nhà vệ sinh. Thu dọn đồ cho vào túi/ giỏ đồ vải bẩn trên xe đẩy. Lưu ý để riêng đồ vải bẩn khô và ướt. 8. Làm sạch bụi, lau dọn đồ nội thất - Tiến hành làm sạch bằng khăn lau (cửa sổ, cửa ra vào, cửa toilet, bàn, ghế, tủ, giường, tủ lạnh,...). Với những vết bẩn cứng đầu, cần xịt hóa chất vào khăn và lau nhẹ nhàng đồ vật. Tuyệt đối không xịt trực tiếp lên bề mặt. 9. Thay đồ vải sạch - Mang đồ vải sạch vào phòng, đặt lên các bề mặt sạch như ghế hoặc giường khác. - Thay mới, trải lại drap trải giường, lông vỏ gối căng đều, chần làm phẳng phiu rồi trải lên giường. - Phủ thêm tấm trang trí (nếu có). - Chú ý tay phải sạch và khô khi thực hiện bước này. 10. Kiểm tra, bổ sung đồ dùng trong phòng - Kiểm tra số lượng và tình trạng các đồ dùng, vật dụng (<i>như: danh bạ, các vật dụng văn phòng phẩm, biển báo, cốc, gạt tàn....</i>) và đặt lại đúng vị trí quy định. Nếu thiếu hoặc hư hỏng, cần tiến hành bổ sung đầy đủ và sửa chữa kịp thời. 11. Quét, hút bụi - lau sàn - Thực hiện quét, hút bụi phòng từ cuối phòng ra phía cửa. Chú ý đến mọi góc ngách như dưới gầm giường, gầm bàn, gầm tủ... và khe trong phòng. - Sau khi quét hoặc hút bụi xong thì lau lại bằng nước lau sàn. - Xịt khử mùi hoặc chống côn trùng (nếu cần). 12. Dọn nhà vệ sinh	
--	---	--

		- Rửa ly, cốc sạch sẽ và úp ngay ngắn, đúng vị trí quy định. - Vệ sinh: bồn rửa mặt (lavabo), bồn cầu, thùng rác, lỗ thoát nước. - Lau sạch bề mặt gương, lavabo. - Bổ sung nước uống, giấy vệ sinh và đồ dùng 1 lần (amenities) theo tiêu chuẩn phòng. - Vệ sinh, lau dọn sạch sẽ sàn phòng vệ sinh.	
Bước 4	Kiểm tra	1. Kiểm tra lại toàn bộ phòng - Kiểm tra lại toàn bộ căn phòng, đảm bảo mọi thứ đã được làm sạch theo đúng tiêu chuẩn. (<i>đảm bảo phòng sạch sẽ, thoáng mát, không có vết bẩn và mùi lạ</i>) - Kiểm tra toàn bộ danh sách trang thiết bị, vật tư đưa vào phòng. (<i>đảm bảo không để sót lại các vật dụng phục vụ công tác vệ sinh trong phòng</i>). - Kéo rèm và đóng cửa sổ, cửa ban công của phòng. 2. Ra khỏi phòng và đóng cửa - Di chuyển xe đẩy và các vật dụng ra khỏi phòng. Đóng và khóa phòng.	Phụ lục 8: Danh sách công việc (checklist)
Bước 5	Hoàn thành	- Ký xác nhận Bảng danh sách công việc đã hoàn thành (checklist) của phòng cụ thể. - Điền xác nhận thông tin “<i>Đã được làm sạch</i>” vào Bảng tình trạng phòng khách trả (check out).	Phụ lục 8: Danh sách công việc (checklist)

3. Quy trình dọn phòng trống sạch - chưa có khách lưu trú

Với quy trình làm phòng trống sạch (chưa có khách thuê), công việc kiểm tra vệ sinh, an ninh và tình trạng trang thiết bị trong phòng là chủ yếu, bao gồm:

- Thực hiện đúng thủ tục vào phòng của khách, dù đó là phòng không có khách ở.

Phụ lục 6 - Quy trình vệ sinh buồng phòng Nhà khách

- Kiểm tra tình trạng phòng để đảm bảo phòng thực sự trống.
- Kiểm tra đồ vải trên giường (với phòng không có khách ở lâu ngày, đồ vải có thể ngả vàng).
- Lau bụi đồ nội thất trong phòng bằng phương pháp lau ẩm.
- Kiểm tra các vật dụng trong phòng và báo cáo kịp thời những hư hỏng.
- Kiểm tra các thiết bị: tivi, đèn, điều hòa, tủ lạnh,...
- Kiểm tra phòng tắm theo đúng quy trình (xả nước bồn toilet để giữ cho bồn không bị đóng vàng do nguồn nước).
- Hút bụi (nếu cần).

Lưu ý: Với phòng trống khách dài hạn, bị ẩm mốc, cần mở cửa để làm thông thoáng phòng. Ngoài ra, cần làm vệ sinh tương tự phòng trống bản.

4. Thời gian thực hiện

- Thời gian hoàn thành dọn vệ sinh phòng trống sạch không quá 0.3 giờ/phòng.
- Thời gian hoàn thành dọn vệ sinh phòng cho khách đang lưu trú không quá 0.5 giờ/phòng.
- Thời gian hoàn thành dọn vệ sinh phòng cho khách trả (check out) không quá 01 giờ/phòng.

QUY TRÌNH VỆ SINH HỘI TRƯỜNG, PHÒNG HỌP

I. MỤC ĐÍCH

Tạo ra một không gian sạch sẽ, an toàn và thoải mái cho người sử dụng, đồng thời bảo vệ cơ sở vật chất và thiết bị trong Hội trường, phòng họp. Vệ sinh giúp loại bỏ bụi bẩn, rác thải, vi khuẩn và các tác nhân gây ô nhiễm khác, góp phần nâng cao chất lượng các sự kiện diễn ra tại đây. Thực hiện Quy trình vệ sinh hội trường không chỉ đơn thuần là làm sạch mà còn là một yếu tố quan trọng góp phần vào sự thành công của các sự kiện, bảo vệ sức khỏe và tài sản, đồng thời tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín cho đơn vị.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng cho nhân viên vệ sinh

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Quy trình vệ sinh hội trường, phòng họp bao gồm các bước chuẩn bị, vệ sinh từng khu vực theo nguyên tắc từ trên xuống dưới và từ trong ra ngoài, sau đó dọn dẹp dụng cụ và kiểm tra kết quả. Cụ thể, cần chuẩn bị dụng cụ, hóa chất và đồ bảo hộ, sau đó thu gom và xử lý rác, vệ sinh lau chùi các bề mặt và cuối cùng là quét, hút bụi, lau sàn, dọn toilet.

Tùy theo tình trạng hội trường, phòng họp (*trống - có khách, trước - trong - sau sự kiện*), nhân viên vệ sinh có thể phân bổ thời gian phù hợp để thực hiện.

1. Quy trình

Bước	Nội dung	Mô tả/yêu cầu công việc	Ghi chú
Bước 1	Chuẩn bị	1. Nhận thông tin công việc: - Xác định khu vực và công việc cụ thể cần thực hiện.	Phụ lục 1: Yêu cầu trang phục Phụ lục 2: Yêu cầu trang thiết bị và

		- Kiểm tra xác nhận về tình trạng hội trường, phòng họp cần thực hiện quy trình vệ sinh (<i>trống - có khách, trước - trong - sau sự kiện</i>). - Trước khi bắt đầu thực hiện quy trình vệ sinh (<i>đối với các phòng họp, hội trường sau khi diễn ra sự kiện</i>), nhân viên vệ sinh cần thực hiện kiểm tra sơ bộ để phát hiện các vấn đề bất thường như: tài sản của khách bị bỏ quên, hoặc tài sản của đơn vị bị hư hỏng (<i>nếu có</i>), đồng thời báo cáo tổ trưởng. 2. Chuẩn bị hóa chất, dụng cụ làm việc: theo quy định (<i>Phụ lục 2</i>) 3. Trang phục, tác phong: theo quy định (<i>Phụ lục 1</i>)	vật tư
Bước 2	Thu gom và xử lý rác	1. Thu gom rác: thực hiện thường xuyên (<i>khi đang diễn ra sự kiện</i>), tránh để tình trạng rác bị ứ đọng, gây mất vệ sinh. - Thu gom, phân loại rác. - Thay túi rác mới (<i>nếu cần</i>). - Làm sạch thùng đựng rác (<i>nếu cần</i>). 2. Xử lý: vận chuyển rác đến nơi tập kết, đảm bảo xử lý đúng quy định, tránh ô nhiễm môi trường	
Bước 3	Vệ sinh lau chùi các bề mặt	Lau chùi các bề mặt: bắt đầu thực hiện từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài/xa đến gần, từ khô đến ướt; lau theo một chiều từ sạch đến bẩn, sử dụng khăn sạch và thay khăn thường xuyên để tránh lây lan vi khuẩn. - Tường, trần nhà, cột, tranh, phù điêu...: loại bỏ bụi bẩn, mạng nhện, các vết bẩn bám trên bề mặt. - Bàn, ghế, tủ: sau khi lau khô, sử dụng khăn ẩm lau chùi sạch sẽ (cả chân bàn, chân ghế, chân tủ), sắp xếp gọn gàng, đúng vị trí quy định. - Cửa ra vào, cửa kính: sử dụng dung dịch làm sạch, loại bỏ tất cả dấu vân tay, vết bẩn.	

Phụ lục 7 - Quy trình vệ sinh hội trường, phòng họp

		- Trang thiết bị, vật dụng: vệ sinh máy chiếu, màn chiếu, đèn, quạt, điều hòa, hệ thống âm thanh, ánh sáng, bục phát biểu, cây cảnh, ...	
Bước 4	Vệ sinh sàn nhà	1. Sàn nhà - Quét thường xuyên để loại bỏ bụi bẩn, rác, - Sử dụng cây lau nhà nhúng vào dung dịch chuyên dụng (nước lau sàn) đã pha, vắt ráo rồi lau sạch sàn. 2. Thảm - Vệ sinh thảm: quét hoặc Hút bụi. - Tùy tình trạng, xử lý vết bẩn và đề xuất giặt chuyên sâu (nếu cần)	
Bước 5	Vệ sinh NVS	Thực hiện theo quy định.	Phụ lục 8: Quy trình vệ sinh Nhà vệ sinh công cộng
Bước 6	Kiểm tra	1. Kiểm tra lại toàn bộ phòng họp, hội trường - Kiểm tra lại toàn bộ phòng họp, hội trường; đảm bảo mọi thứ đã được xử lý, làm sạch theo đúng tiêu chuẩn. (<i>rác thải, bề mặt bàn ghế và các vật dụng khác, sàn nhà, kính và cửa ra vào, thiết bị điện tử, thiết bị PCCC, vật tư cần thiết, ...</i>). - Kiểm tra toàn bộ danh sách trang thiết bị, vật tư phục vụ công tác vệ sinh đưa vào phòng họp, hội trường. (<i>đảm bảo không để sót lại sau khi vệ sinh</i>). - Vệ sinh, bảo quản các dụng cụ, thiết bị phục vụ cho công việc; nếu phát hiện có hư hỏng thì báo ngay cho bộ phận liên quan để kịp thời xử lý khắc phục. 2. Ra khỏi phòng và đóng cửa - Kéo rèm và đóng cửa sổ, cửa ban công của phòng họp, hội trường.	

Phụ lục 7 - Quy trình vệ sinh hội trường, phòng họp

		- Di chuyển xe đẩy và các vật dụng ra khỏi phòng. Đóng và khóa cửa.	
Bước 7	Hoàn thành	- Ký xác nhận Bảng danh sách công việc đã hoàn thành (checklist) của phòng họp, hội trường cụ thể. - Điền xác nhận thông tin <i>“Đã được làm sạch”</i> vào Bảng tình trạng phòng họp, hội trường khách trả.	

2. Thời gian thực hiện

- Thời gian hoàn thành dọn vệ sinh Phòng họp từ không quá 02 giờ/phòng.
- Thời gian hoàn thành dọn vệ sinh Hội trường (100 - 200 chỗ ngồi) không quá 04 giờ/hội trường.
- Thời gian hoàn thành dọn vệ sinh Hội trường (1200 chỗ ngồi) không quá 08 giờ/hội trường.

3. Một số lưu ý:

- Sử dụng hóa chất tẩy rửa phù hợp với từng loại bề mặt.
- Đảm bảo an toàn khi sử dụng hóa chất, đeo găng tay, khẩu trang.

QUY TRÌNH VỆ SINH NHÀ VỆ SINH CÔNG CỘNG

I. MỤC ĐÍCH

Để đảm bảo sạch sẽ, khô thoáng, hạn chế mùi hôi, sự sinh sôi của vi khuẩn, vi trùng và đồng thời tối ưu thời gian dọn dẹp, vệ sinh cho các nhân viên vệ sinh.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng cho nhân viên vệ sinh.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Nhà vệ sinh là nơi ẩm ướt, đây là điều kiện thuận lợi để vi khuẩn phát triển. Để tránh vi khuẩn phát triển, bốc mùi hôi trong khu vực nhà vệ sinh, chúng ta nên tuân thủ các tiêu chuẩn sau của nhà vệ sinh để đảm bảo sạch sẽ, khô thoáng hạn chế sự sinh sôi của vi khuẩn.

- Các khu vực trong nhà vệ sinh (*gương, chậu rửa, bồn cầu, tường vách ngăn, cửa, tay nắm cửa, sàn nhà...*) phải sạch và sáng, không có vết ố bẩn, nứt, vỡ. Bồn cầu, bồn tiểu hoạt động tốt, không tắc, không ố bẩn.
- Các khu vực trong nhà vệ sinh không được có mùi hôi.
- Đảm bảo bổ sung đầy đủ: giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay, máy sấy tay (nếu có) hoạt động tốt, không có bụi, vết bẩn hay không có các vết nứt, vỡ.
- Bình xà phòng: nút nhấn hoạt động tốt, cho ra dạng xà phòng vừa đủ.
- Cửa và vách ngăn các phòng vệ sinh toilet ở tình trạng hoạt động tốt, không có bụi hay vết bẩn, không có tiếng kêu khi đóng mở.

1. Quy trình dọn vệ sinh thông thường

Thông thường, thời gian dọn nhà vệ sinh công cộng phải thực hiện tránh giờ cao điểm để không gây phiền hà tới người sử dụng.

Bước	Nội dung	Mô tả/yêu cầu công việc	Ghi chú
Bước 1	Chuẩn bị	1. Nhận thông tin công việc: - Xác định khu vực nhà vệ sinh công cộng và công việc cụ thể cần thực hiện. - Kiểm tra xác nhận về tình trạng nhà vệ sinh (<i>trống - có khách, trước - trong - sau sự kiện</i>). 2. Chuẩn bị hóa chất, dụng cụ làm việc: theo quy định (<i>Phụ lục 2</i>) 3. Trang phục, tác phong: theo quy định (<i>Phụ lục 1</i>)	Phụ lục 1: Yêu cầu trang phục Phụ lục 2: Yêu cầu trang thiết bị và vật tư
Bước 2	Xin phép và kiểm tra tổng quát	1. Xin phép trước khi vào - Nếu cửa ngoài nhà vệ sinh khép, gõ nhẹ cửa và nói: “Xin chào, tôi là nhân viên vệ sinh” 2 lần; mỗi lần cách nhau khoảng 10-15 giây, sau đó mở cửa từ từ. <i>Lưu ý: Nếu mở cửa quá nhanh có thể va chạm vào khách đang bước ra.</i> - Đặt biển thông báo tại cửa nhà vệ sinh để cảnh báo khách. 2. Kiểm tra tổng quát nhà vệ sinh: xả nước bồn cầu và bồn tiểu để trôi hết các chất bẩn, thuận tiện cho việc ngâm hóa chất làm sạch bồn; dùng chổi quét sạch sàn (<i>nếu cần</i>).	
Bước 3	Cho hóa chất	1. Bồn cầu: cho 2,5 ml hóa chất tẩy bồn cầu vào bồn cầu, xịt hóa chất xung quanh viền và phía trong bồn cầu (<i>chú ý bên dưới mép trong bồn cầu, hai mặt của vòng nhựa ngồi...</i>). - Khi bắt đầu xịt hóa chất, đặt bình chĩa thẳng vào bồn cầu. - Đợi từ 1-3 phút để vết bẩn phản ứng với hóa chất. - Nếu nhà vệ sinh có từ 3 bồn cầu trở lên, cần phải vệ sinh bồn cầu đầu tiên ngay sau khi xịt hóa chất tất cả bồn cầu để tránh hóa chất bị khô (<i>thời gian đợi tối đa chỉ 3 phút</i>). 1. Bồn tiểu: tương tự như làm với bồn cầu	

Bước 4	Đổ rác	- Đổ rác, làm sạch thùng rác và thay bao rác. - Rửa, lau chùi sạch sẽ thùng rác bằng khăn ẩm. Sau khi lau, thùng rác phải khô, không có vết bẩn, không có mùi hôi, rác không còn sót lại trong thùng. - Bao nylon trong thùng phải được đặt ngay ngắn, buộc miệng gọn gàng.	
Bước 5	Vệ sinh bồn cầu, bồn tiểu	- Đứng trước bồn cầu, bồn tiểu, dùng cây chà bồn cầu cọ sát theo chiều từ trái sang qua phải và cọ xuống lỗ thoát bồn, cọ sạch mọi góc cạnh bên trong bồn cầu, bồn tiểu để loại bỏ các loại vết bẩn, nấm mốc và tóc còn nhìn thấy. Đối với bồn cầu, cần cọ sạch cả bên dưới mặt nước. Có thể dùng miếng bọt biển hoặc miếng chà để làm sạch các kẽ bên trong bồn cầu, bồn tiểu. - Không dùng chổi cọ bồn cầu để cọ rửa nơi khác ngoài bồn cầu. Xịt hóa chất tẩy rửa đa năng lên các mặt ngoài của bồn cầu, bồn tiểu từ trên xuống dưới, mặt bên trên và bên dưới nắp bồn cầu, bệ ngồi, kết đọng nước và thân bồn cầu. - Dùng khăn ẩm lau sạch các hóa chất trên mặt bệ ngồi bồn cầu, nắp và xung quanh từ trên xuống dưới (<i>kết chứa nước, tay giặt nước, mặt nước và nắp sau của nắp nhựa ngồi, thân và phân trên, phần dưới và thành bồn cầu, phần chữ T giữa chỗ ngồi và kết nước</i>), cho đến khi hóa chất không còn trên bề mặt, bồn phải sạch vết bẩn. Không ố vàng, không mùi hôi và có bề mặt sáng bóng. - Giặt nước cho bên trong bồn cầu, bồn tiểu sạch hóa chất và kiểm tra đảm bảo hoạt động tốt. - Dùng khăn sạch khác xịt 1 lượng nhỏ hóa chất đa năng lau xung quanh bồn cầu, bồn tiểu và các vật xung quanh, nhất là các góc tường. - Lau chùi kỹ các đồ kim loại đảm bảo không có vết ố trên bề mặt.	
Bước 6	Lau cửa và vách ngăn	- Dùng khăn ẩm hoặc mút chùi lau sạch cửa và vách ngăn. Có thể dùng bình xịt phun dung dịch làm sạch lên bề mặt cửa và vách ngăn rồi lau sạch, đảm bảo các vách ngăn không còn dấu tay hoặc vết bẩn. - Kiểm tra cửa, vách ngăn không bị trầy xước, các biển chỉ dẫn ở các cửa còn	

Phụ lục 8 - Quy trình vệ sinh Nhà vệ sinh công cộng

		nguyên vẹn, không bị bong tróc hay quần mép. - Kiểm tra và đảm bảo cửa không có tiếng kêu khi đóng mở. <i>Lưu ý: không đứng trên bồn cầu để lau phần trên cao của vách ngăn.</i>	
Bước 7	Làm sạch chậu rửa, bàn đá và gương soi	- Dùng hóa chất lau kính và bông thấm có gậy nối và xoa đều lên bề mặt gương, kính, sau đó dùng cây gạt kính để gạt sạch. Gạt lần lượt theo một chiều nhất định (<i>từ trên xuống dưới, từ trái qua phải hoặc hình chữ Z</i>) các vết lau chồng mí lên nhau. Gương lau xong phải sạch bụi và vết bẩn, có bề mặt sáng bóng, không vết nước, dấu tay, bị sọc hoặc dính cặn nước. - Làm sạch khung kính sau khi đã vệ sinh xong kính. - Dùng giẻ lau và hóa chất đa năng lau sạch bàn đá.	
Bước 8	Làm sạch chậu rửa và lỗ thoát nước	- Xịt hóa chất đa năng vào bên trong bồn rửa và xung quanh bằng cách dùng miếng bọt biển hoặc bàn chải, chải vòng tròn để làm sạch, bắt đầu từ vòi nước xuống lỗ thoát nước và sau đó ra xung quanh. - Vệ sinh kỹ những khu vực xung quanh lỗ thoát nước, các đường ron, dùng loại bàn chải đánh răng chà xung quanh các kẽ nhỏ, viền của lỗ thoát nước. Cọ trong lỗ thoát nước bằng bàn chải. - Sau khi vệ sinh đảm bảo lỗ thoát nước không dính tóc và rác bẩn; chậu rửa không còn vết cặn của xà phòng hoặc hóa chất tẩy rửa. - Lau sạch vòi nước bằng hóa chất đa năng và khăn ẩm, sau đó lau khô và lau bóng lại bằng giẻ khô. Nếu vòi nước bị rò rỉ, cần báo cáo tổ trưởng để kịp thời giải quyết. - Sau khi vệ sinh đảm bảo vòi nước không còn cặn xà phòng hoặc vết vết bẩn và có bề mặt sáng bóng. - Lau khô chậu rửa và bề mặt xung quanh chậu, sau đó lau lại cho bóng bằng giẻ (khăn) sạch khô.	

		- Xịt hóa chất đa năng vào giẻ lau và lau sạch ống xả bên dưới.	
Bước 9	Lau tường đá, gạch men	- Tẩy sạch các vết bẩn (nếu có). - Lau sạch tường đá. Bắt đầu một điểm ở góc trong cùng bên trái hoặc phải và lau lần lượt bề mặt đá từ cao xuống thấp. dùng hóa chất trung tính hoặc nước lạnh và bông chà có gậy nối để xoa đều lên bề mặt tường đá, sau đó dùng gạt kính để gạt sạch, gạt lần lượt theo một chiều nhất định, các đường chồng mí lên nhau đảm bảo không bỏ sót vị trí nào trên mặt tường.	
Bước 10	Lau bụi các trang thiết bị	- Dùng khăn sạch và lau khô các thiết bị biển bảng trong nhà vệ sinh (<i>hộp xả bông rửa tay, máy sấy tay, biển cấm hút thuốc....</i>) sau khi lau, đảm bảo bề mặt các trang thiết bị, bảng biển này khô, sạch, không còn bụi, các vết ố, bẩn hoặc vết nước. - Kiểm tra tình trạng của các thiết bị và bảng biển. Nếu có hỏng hóc phải báo tổ trưởng để khắc phục.	
Bước 11	Vệ sinh lỗ thoát sàn	- Dùng bàn chải và hóa chất làm sạch các mảng bám, rác ở miệng lỗ thoát sàn. - Đổ nước vào lỗ thoát sàn.	
Bước 12	Bổ sung vật dụng	- Đặt giấy vệ sinh theo quy chuẩn: gấp đầu mép giấy theo hình mũi tên, đưa ra ngoài mép hộp đựng 2cm . Nếu hộp đựng giấy dùng là loại lớn, không cần phải gấp mép nhưng phải để đầu giấy dư ra ngoài 3cm. - Thay giấy khi cuộn giấy còn 2cm với loại cuộn nhỏ và 1cm với loại cuộn lớn. Giấy thừa có thể cuộn tiếp vào cuộn mới để tận dụng. - Bổ sung nước rửa tay. - Bổ sung tinh dầu.	
Bước 14	Lau sàn	Sàn nhà lần nơi lau dọn cuối cùng trong quy trình vệ sinh nhà vệ sinh. - Mang hết các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh và thùng đồ không cần thiết ra khỏi	

Phụ lục 8 - Quy trình vệ sinh Nhà vệ sinh công cộng

		nhà vệ sinh hoặc xếp gọn để tránh ảnh hưởng quá trình vệ sinh sàn. - Dùng chổi hoặc cây lau bụi làm sạch bụi, vụn rác trên sàn. - Sau đó dùng cây lau nhà lau lại sàn với hóa chất đa năng. Bắt đầu lau sàn từ trong ra ngoài; đưa cây lau nhà lau các góc tường, phía dưới và xung quanh sàn, bồn cầu, bồn rửa tay; lau theo hình số 8 và theo chiều lùi ra đến cửa. Thường xuyên xả (giặt) sạch cây lau nhà. <i>Lưu ý: quay lại lau sàn ở các ngăn toilet có khách đang sử dụng sau khi khách sử dụng xong.</i>	
Bước 15	Kiểm tra	- Kiểm tra lại 1 lượt để đảm bảo không để sót khu vực nào chưa làm vệ sinh (<i>gương, chậu rửa, bồn cầu, tường, vách ngăn, cửa, tay nắm cửa, sàn nhà...</i>) đảm bảo chắc chắn rằng tất cả đã được dọn, sạch. - Nhà vệ sinh phải sạch, sáng, không có ô bẩn, các đồ dùng cần thiết đã được bổ sung. Đảm bảo đầy đủ các tiêu chuẩn đã nêu tại mục tiêu chuẩn cần đạt được.	Phụ lục 9: Danh sách công việc (check list)
Bước 16	Thu dọn dụng cụ vệ sinh	- Thu dọn đồ đạc, dụng cụ. - Kiểm tra và điền vào check list làm nhà vệ sinh theo mẫu qui định. - Thu dọn biển thông báo.	Phụ lục 9: Danh sách công việc (check list)

2. Quy trình dọn nhà vệ sinh giờ cao điểm (khi đang trong giờ làm việc, hội nghị, hội thảo...)

Trong thời gian diễn ra các sự kiện, hội nghị, hội thảo... công tác vệ sinh phải luôn được duy trì thường xuyên, liên tục và đảm bảo luôn sạch sẽ; quá trình thực hiện công việc vệ sinh: nhanh chóng và linh hoạt, ưu tiên xử lý vệ sinh điểm, cục bộ để không gây ảnh hưởng đến khách tham dự và sự kiện.

Nhân viên vệ sinh phải thường xuyên kiểm tra để kịp thời xử lý các sự cố phát sinh trong suốt thời gian diễn ra sự kiện:

- Kiểm tra nhà vệ sinh: xả nước bồn cầu và bồn tiểu để trôi hết các chất bẩn
- Kiểm tra thùng rác: thu dọn rác ngay khi đầy để tránh tràn ra ngoài mất mỹ quan

Phụ lục 8 - Quy trình vệ sinh Nhà vệ sinh công cộng

- Kiểm tra sàn nhà: lau khô sàn tránh bị đọng nước gây trơn, trượt.
- Kiểm tra và bổ sung vật tư: đảm bảo luôn có đủ xà phòng, giấy vệ sinh và các vật phẩm cần thiết khác.

QUY TRÌNH VỆ SINH CHI TIẾT THEO TỪNG HẠNG MỤC

I. MỤC ĐÍCH

Tùy theo từng hạng mục sẽ có cách thực hiện riêng để đảm bảo hiệu quả và tối ưu thời gian dọn dẹp, vệ sinh.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng cho nhân viên vệ sinh.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Quy trình vệ sinh bề mặt đá gạch

Bước 1: Chuẩn bị công cụ, dụng cụ, hóa chất an toàn theo từng hạng mục công việc vệ sinh.

Bước 2: Làm sạch các bề mặt thẳng đứng/trên cao như tường, xung quanh bồn hoa, cột đá, tường gạch đá khu vực nhà tắm... bằng khăn ẩm.

Bước 3: Quét rác trên sàn, gom và đổ rác đúng nơi quy định.

Bước 4: Đẩy sàn bằng cây lau bụi theo chiều từ trong ra ngoài, kiểu hình số 8.

Bước 5: Lau sàn ướt theo nguyên tắc đường sau đè lên đường trước $\frac{1}{3}$ và đi lùi.

Bước 6: Lau sàn khô hoặc dùng máy, quạt thổi khô.

2. Quy trình vệ sinh tường trần

Bước 1: Chuẩn bị công cụ, dụng cụ và hóa chất đủ với công trình cần thực hiện vệ sinh.

Bước 2: Làm sạch bề mặt trần bằng việc quét màng nhện và chú ý đến các góc tường, khe, rãnh.

Bước 3: Tẩy các vết bẩn trên tường (nếu có) dùng hoá chất đa năng và tẩy rửa sạch sẽ tay, chân sau khi dùng.

Bước 4: Lau sạch bề mặt tường từ cao xuống thấp, từ trái sang phải,... cho đến khi hết diện tích bề mặt tường.

3. Quy trình vệ sinh đồ kim loại

Bước 1: Chuẩn bị chất liệu, công cụ, hoá chất phù hợp với từng dự án.

Bước 2: Làm sạch theo đúng quy trình hướng dẫn.

Bước 3: Đánh bóng các chất liệu như đồng, inox, nhôm, kính...

Bước 4: Lau khô dùng 100% khăn cotton loại không để lại sợi bông khi lau.

Bước 5: Kiểm tra tổng thể bề mặt khu vực vệ sinh và dụng cụ, hoá chất...

4. Quy trình vệ sinh đồ gỗ và mây tre

Bước 1: Chuẩn bị công cụ, dụng cụ và hóa chất đầy đủ.

Bước 2: Kiểm tra bề mặt và tẩy vết bẩn (nếu có).

Bước 3: Làm sạch bề mặt mọi ngóc ngách của khu vực cần vệ sinh.

Bước 5: Đánh bóng bề mặt đảm bảo bề mặt sáng bóng đều, không có vết loang lổ.

5. Quy trình vệ sinh sàn gỗ

Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ hóa chất, dụng cụ còn sử dụng tốt.

Bước 2: Thu gom, quét rác đưa vào khu tập kết rác.

Bước 3: Dùng khăn ẩm lau viền ốp chân tường.

Bước 4: Vắt kiệt nước ở cây lau sàn để tránh vết nước trên sàn.

Bước 5: Lau sàn bằng cây lau sàn ướt. Chú ý cây lau được giặt liên tục và vắt kiệt nước.

Bước 6: Kiểm tra và kết thúc công việc. Kiểm tra sàn gỗ sạch, khô, không vết nước. Ngoài ra, thu dọn hóa chất, làm sạch dụng cụ.

6. Quy trình vệ sinh đồ nhựa, mica

Bước 1: Chuẩn bị công cụ, dụng cụ, hoá chất cho quy trình vệ sinh đồ nhựa, mica.

Bước 2: Làm sạch các vết bẩn bằng nhiều cách khác nhau: xịt hóa chất đa năng, dùng bàn chải đánh răng, khăn ẩm...

Phụ lục 9 - Quy trình vệ sinh theo hạng mục

Bước 3: Kiểm tra tổng thể đảo bảo các bề mặt nhựa khô, sạch, không còn vết bẩn.

7. Quy trình vệ sinh gương kính

Bước 1: Công cụ, dụng cụ, hoá chất chuẩn bị đầy đủ.

Bước 2: Lót tấm trải bên dưới để hứng nước, hoá chất rớt.

Bước 3: Tẩy vết keo bẩn bằng cách dùng dao cạo hoặc dùng hoá chất tẩy keo và giẻ chùi vết bẩn.

Bước 4: Lau kính bằng tay, lau bằng cây gạt kính.

Bước 5: Kiểm tra và hoàn tất lần lượt đảm bảo đạt tiêu chuẩn.

8. Quy trình vệ sinh sành, sứ, thủy tinh

Bước 1: Chuẩn bị công cụ, dụng cụ, hoá chất đúng tiêu chuẩn.

Bước 2: Kiểm tra đồ thủy tinh, sành sứ cần vệ sinh.

Bước 3: Tiến hành làm vệ sinh từng khu vực.

Bước 4: Kiểm tra lại sau khi hoàn thành công việc bằng cách kiểm tra từng khu vực, thu dọn dụng cụ, hoá chất.

9. Quy trình vệ sinh vật dụng (ly, cốc, tách...)

Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, hoá chất để bước vào quy trình vệ sinh vật dụng.

Bước 2: Loại bỏ đồ thừa như ly, cốc, tách... để loại bỏ chất bẩn.

Bước 3: Ngâm với hóa chất Sunlight, trừ âm đun nước.

Bước 4: Cọ rửa trong, ngoài bằng miếng ráp cọ cốc chén.

Bước 5: Rửa sạch cốc, ly... với nước để không còn hoá chất, vết bẩn bám trên từng vật dụng.

Bước 6: Úp ngược vật dụng cho ráo nước nhanh.

Bước 7: Lau lại bằng khăn khô 100% cotton để bụi không bám trên trên các bề mặt.

Bước 8: Kiểm tra từng chiếc cốc, ly... xem đủ độ sạch chưa về kết thúc công việc, thu dọn hóa chất.

10. Quy trình vệ sinh đồ da

Bước 1: Chuẩn bị công cụ, dụng cụ.

Bước 2: Dùng khăn khô lau sạch bề mặt da và các vị trí khác. Sau đó dùng khăn ẩm làm sạch sẽ vật dụng để làm sạch hẳn bụi.

Bước 3: Dùng hoá chất tẩy vết bẩn trên bề mặt. Trước tiên hãy dùng khăn lau ẩm để làm sạch vết bẩn. Nếu vết bẩn không sạch thì dùng đến hóa chất và khăn ẩm.

Bước 4: Dùng khăn lau khô 100% làm từ cotton để lau bề mặt da cho khô.

Bước 5: Lấy hoá chất làm mới xịt lên khăn khô và lau đều toàn bộ đồ da. Lưu ý các đường lau phải chồng lên nhau khoảng $\frac{1}{3}$ đường lau.

11. Quy trình vệ sinh ghế đệm sofa bọc nhung/vải

Bước 1: Chuẩn bị hóa chất, dụng cụ đầy đủ để thực hiện quy trình vệ sinh ghế đệm sofa bọc nhung/vải.

Bước 2: Kiểm tra ghế và hoá chất. Nếu hoá chất làm biến màu vải cần đổi sang hoá chất khác hoặc phương án làm sạch khác. Nếu kiểm tra ghế thấy rách và hỏng thì cũng có hướng khắc phục ngay.

Bước 3: Hút bụi ghế để đảm bảo loại bỏ hết bụi và rác nhỏ.

Bước 4: Giặt ghế sao cho không sót hoá chất để tránh tạo thành vết ố sau khi ghế khô.

Bước 5: Làm sạch thân ghế bằng khăn sạch.

Bước 6: Làm khô ghế bằng cách phơi ở nơi thoáng gió, hoặc dùng quạt thổi cho khô.

12. Quy trình vệ sinh bảng biển

Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ hóa chất, dụng cụ.

Bước 2: Làm sạch biển báo cả bên trong lẫn bên ngoài.

Bước 3: Đánh bóng bằng khăn khô, tuần tự theo một chiều.

Bước 4: Kiểm tra và đặt biển vào vị trí chuẩn (nếu có di chuyển). Biển sau vệ sinh phải đủ các điều kiện làm sạch và nguyên vẹn.

Bước 5: Hoàn tất công việc. Đặt biển vào đúng vị trí. Thu dọn hóa chất, dụng cụ cất đúng nơi quy định.

DANH SÁCH CÔNG VIỆC - CHECK LIST

Danh sách công việc (Checklist) là một danh sách chi tiết các bước, nhiệm vụ hoặc mục cần hoàn thành và kiểm tra để đảm bảo mọi việc diễn ra suôn sẻ, chính xác và hiệu quả, không bỏ sót bất kỳ công việc quan trọng nào. Nó được sử dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực để giảm thiểu sai sót và nâng cao năng suất.

Mục đích sử dụng của Checklist:

- Giảm thiểu sai sót: Checklist giúp bù đắp những hạn chế về trí nhớ và sự chú ý của con người, đảm bảo không bỏ sót các chi tiết quan trọng.
- Tăng tính tổ chức và hiệu quả: Giúp sắp xếp các công việc theo một trình tự hợp lý, từ đó nâng cao hiệu quả công việc.
- Đảm bảo chất lượng, hỗ trợ quản lý: Giúp người quản lý theo dõi tiến độ, phân công nhiệm vụ và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên.
- Tăng cường sự tập trung: Giúp nhân viên tập trung vào các mục tiêu đã đề ra và thực hiện công việc một cách có hệ thống.

1. Vệ sinh khu vực sảnh

Stt	Nội dung công việc	Thời gian	Người thực hiện	Kết quả	Đề xuất	Nhận xét	Ký tên
1	Quét bụi trần nhà	Hàng tuần					
2	Quét và lau sàn sảnh	Thứ 2 & Thứ 5					
3	Lau chùi cửa chính ra vào	Thứ 2 & Thứ 5					
4	Lau chùi cửa sổ	Thứ 2 & Thứ 5					
5	Lau chùi bàn lễ tân	Hàng ngày					
6	Lau bàn ghế khu vực tiếp khách	Hàng ngày					

7	Vệ sinh điểm nhỏ theo thực tế phát sinh	Hàng ngày					
8	Kiểm tra	Hàng ngày					

2. Vệ sinh khu vực hành lang

Stt	Nội dung công việc	Thời gian	Người thực hiện	Kết quả	Đề xuất	Nhận xét	Ký tên
1	Quét bụi trần nhà	Hàng tuần					
2	Vệ sinh kính hành lang	Thứ 2 & Thứ 5					
3	Quét, lau cầu thang, lau tay vịn cầu thang	Thứ 2 & Thứ 5					
4	Lau bảng chỉ dẫn	Thứ 2 & Thứ 5					
5	Lau thiết bị chữa cháy	Thứ 2					
6	Lau các hộp công tắc	Thứ 2					
7	Lau thang máy, nút bấm thang máy	Hàng ngày					
8	Quét và lau sàn	Hàng ngày					
9	Vệ sinh điểm nhỏ theo thực tế phát sinh	Thường xuyên					
10	Kiểm tra	Hàng ngày					

3. Vệ sinh khu vực văn phòng làm việc

Phụ lục 10 - Danh sách công việc (Quy trình vệ sinh)

Stt	Nội dung công việc	Thời gian	Người thực hiện	Kết quả	Đề xuất	Nhận xét	Ký tên
1	Quét bụi trần nhà	Hàng tuần					
2	Lau chùi cửa chính ra vào	Thứ 2					
3	Lau chùi cửa sổ	Thứ 2					
4	Lau chùi cửa nhà vệ sinh	Thứ 2					
5	Lau chùi cửa ra ban công	Thứ 2					
6	Lau chùi tay nắm cửa	Hàng ngày					
7	Lau bàn làm việc	Thứ 2					
8	Lau ghế văn phòng	Thứ 2					
9	Quét và lau sàn, xịt thơm phòng	Thứ 2					
10	Giặt thảm, ghế sofa (nếu có)	Hàng quý					
11	Đổ rác	Hàng ngày					
12	Kiểm tra	Hàng ngày					

4. Vệ sinh khu vực Hội trường, phòng họp

Stt	Nội dung công việc	Thời gian	Người thực hiện	Kết quả	Đề xuất	Nhận xét	Ký tên
1	Quét bụi trần nhà	Hàng tuần					
2	Lau chùi cửa chính ra vào	Thứ 3 & Thứ 6					
3	Lau chùi cửa sổ	Thứ 3 & Thứ 6					

4	Lau chùi cửa ra ban công	Thứ 3 & Thứ 6					
5	Lau chùi tay nắm cửa	Thứ 3 & Thứ 6					
6	Lau bàn và ghế hội nghị	Thứ 3 & thứ 6 và khi có HN					
7	Quét, hút bụi thảm và lau sàn, xịt thơm phòng	Trước và sau Hội nghị					
8	Bổ sung các vật tư cần thiết như giấy, bút, nước uống (nếu có)	Theo yêu cầu của khách					
9	Giặt thảm	Hàng tháng					
10	Thu dọn, đổ rác, thay túi đựng rác mới	Trước, trong và sau Hội nghị					
11	Kiểm tra	Thường xuyên					

5. Vệ sinh khu vực Tolet dùng chung (công cộng)

Stt	Nội dung công việc	Thời gian	Người thực hiện	Kết quả	Đề xuất	Nhận xét	Ký tên
1	Vệ sinh bồn cầu	Hàng ngày					
2	Vệ sinh bồn tiểu	Hàng ngày					
3	Lau chùi lavabo	Hàng ngày					
4	Lau chùi vòi nước	Hàng ngày					
5	Vệ sinh gương	Hàng ngày					

6	Vệ sinh sàn	Hàng ngày					
7	Lau tay nắm cửa	Hàng ngày					
8	Xịt thơm	Hàng ngày					
9	Xà phòng	Hàng ngày					
10	Giấy lau	Hàng ngày					
11	Vệ sinh điểm nhỏ theo thực tế phát sinh	Thường xuyên					
12	Kiểm tra	Thường xuyên					

6. Vệ sinh phòng khách lưu trú tại Nhà khách

Stt	Nội dung công việc	Thời gian	Người thực hiện	Kết quả	Đề xuất	Nhận xét	Ký tên
1	Kiểm tra tình trạng tổng thể của phòng (<i>khách đã check-out chưa, có dấu hiệu bất thường không</i>)	Trước khi dọn phòng					
2	Chuẩn bị đồ vải thay thế (<i>drap, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt...</i>)						
3	Chuẩn bị dụng cụ vệ sinh (<i>găng tay, nước lau sàn, nước xịt khử khuẩn...</i>)						
4	Kiểm tra danh sách vật dụng cần bổ sung (<i>nước uống, bàn chải,</i>						

	<i>dầu gội...)</i>						
5	Tắt điều hòa, mở cửa thông gió, bật đèn.	Trong quá trình dọn					
6	Thu gom rác, khăn bẩn, ga trải đã qua sử dụng.						
7	Thay mới đồ vải (<i>chăn, ga, gối, khăn</i>) theo quy định.						
8	Lau chùi bề mặt: bàn, kệ, tủ, đèn, công tắc đèn.						
9	Vệ sinh hệ thống cửa, tay nắm cửa, khung cửa, kính, ban công.						
10	Quét, hút bụi, lau sàn và khử khuẩn phòng.						
11	Vệ sinh khu vực nhà vệ sinh						
12	Bảo dưỡng, vệ sinh thiết bị: TV, điều hoà, âm nước, remote...						
13	Bổ sung nước uống, giấy vệ sinh và đồ dùng 1 lần (amenities) theo tiêu chuẩn.						
14	Sắp xếp các đồ trong phòng ngăn nắp, gọn gàng, đúng vị trí						
15	Thu gom và thay túi rác.						
16	Kéo rèm, đóng cửa và tắt điện.						

Phụ lục 10 - Danh sách công việc (Quy trình vệ sinh)

17	Kiểm tra lại toàn bộ căn phòng, đảm bảo mọi thứ đã được làm sạch theo đúng tiêu chuẩn.	Sau khi hoàn tất					
18	Kiểm tra toàn bộ danh sách trang thiết bị, vật tư đưa vào phòng. <i>(đảm bảo không để sót lại các vật dụng phục vụ công tác vệ sinh trong phòng).</i>						
19	Đối chiếu checklist, xác nhận hoàn thành đầy đủ các hạng mục						
20	Báo cáo nếu phát hiện sự cố <i>(thiết bị hỏng, đồ thất lạc, phòng có mùi lạ...)</i>						
21	Đóng cửa phòng, niêm phong nếu có yêu cầu						

PHIẾU ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

Người thực hiện:Người đánh giá

Ca trực:Ngày:.....

Stt	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	MỨC ĐÁNH GIÁ			GHI CHÚ
		Đạt	Không đạt	Khác	
1	Nhận ca.				Đúng giờ (đầu ca)
2	Tác phong, trang phục.				Đúng quy định
3	Tuân thủ quy trình làm việc.				Đúng quy trình
4	Rà soát, kiểm tra và bổ sung đồ dùng, vật phẩm				Đúng tiêu chuẩn quy định
5	Hoàn thành công việc có chất lượng, trong khung thời gian cho phép, đúng giờ và hiệu quả.				Đánh giá sự sạch sẽ và hiệu suất làm việc
6	Cẩn thận, tỉ mỉ, trung thực, có trách nhiệm trong công việc.				Bảo quản, tránh làm vỡ hoặc hư hỏng đồ dùng của khách và đơn vị.
7	Khả năng giao tiếp, xử lý tình huống phát sinh, nhận phản hồi từ khách hàng (nếu có)				Giao tiếp lịch sự, chuyên nghiệp với khách hàng và các bộ phận có liên quan
8	Ký sổ bàn giao ca trực				Cuối ca
9	Thực hiện tốt chế độ thông tin báo cáo và công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ				Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, Sổ giao ca

Tổng kết đánh giá mức độ hoàn thành: