

Số: 9655/TB-VP

Hà Nội, ngày 10 tháng 5 năm 2023

THÔNG BÁO

V/v: Triển khai chương trình thi đua 5S tại PVcomBank

Kính gửi: Các đơn vị trên toàn hệ thống

CBNV mắc COVID-19 gần đây hầu hết đều ở thể nhẹ (*tự điều trị tại nhà không phải điều trị tại Bệnh viện*) và Tổ chức Y tế thế giới (WHO) đang nghiên cứu, xem xét có thể coi bệnh COVID-19 là "bệnh lưu hành".

Nhằm tạo hành vi, hình thành thói quen làm việc chuyên nghiệp của CBNV và cải tiến môi trường làm việc góp phần nâng cao năng suất, hiệu quả công việc của Ngân hàng nói chung và các Khối/Ban/Đơn vị/Chi nhánh nói riêng; đồng thời hướng tới kỷ niệm 10 năm thành lập PVcomBank, Tổng Giám đốc phát động Chương trình thi đua 5S tại PVcomBank như sau:

I. Phạm vi thực hiện

- Các Khối/Ban/Đơn vị tại Hội sở;
- Các Chi nhánh trên toàn hệ thống.

II. Hình thức triển khai

1. Tần suất: Thực hiện đánh giá 5S tại các đơn vị 01 tháng/01 lần.

2. Nguyên tắc triển khai:

- Đội 5S PVcomBank bao gồm nhân sự của Văn phòng, Khối Vận hành, Đoàn Thanh niên, Công đoàn trên toàn hệ thống và được chia thành 2 nhóm:
 - o Nhóm 5S chấm điểm: Bao gồm nhân sự của Khối Vận hành và Văn phòng với tổng số 62 người (Hội sở 12 cán bộ, Chi nhánh 50 cán bộ);
 - o Nhóm 5S giám sát: Bao gồm nhân sự của các đơn vị toàn hệ thống với tổng số 104 người (Hội sở 4 cán bộ, Chi nhánh 100 cán bộ).
- Việc chấm điểm 5S sẽ do Đội chấm 5S thực hiện qua chụp ảnh thực tế và camera;
- Nhiệm vụ đội 5S:
 - o Nhóm 5S chấm điểm: Thực hiện chấm điểm cho các bài 5S trên toàn hệ thống;
 - o Nhóm 5S giám sát: Thực hiện phối hợp chụp ảnh thực tế cùng nhóm 5S chấm điểm.
- Kết quả chấm hàng tháng là căn cứ đánh giá trong năm 2023 nhằm kỷ niệm 10 năm ra mắt thương hiệu PVcomBank; Tổ chức trao giải thưởng cho các đơn vị dịp 01/10 và Tổng kết năm;
- Đối với các đơn vị có điểm 5S không đạt, Văn phòng tổng hợp để báo cáo Tổng Giám đốc theo từng đợt báo cáo để có biện pháp xử lý kịp thời.

3. Khen thưởng Thi đua 5S

a. Kỳ thực hiện

Nhằm tạo phong trào thi đua 5S đến từng CBNV/đơn vị, việc thực hiện khen thưởng sẽ chia làm 2 đợt như sau:

- Khen thưởng thi đua 5S chào mừng 01/10/2023: Lấy theo kết quả bình quân hàng tháng từ ngày 01/06/2023 đến 30/09/2023;
- Khen thưởng tổng kết 5S năm 2023: Lấy kết quả bình quân hàng tháng từ ngày 01/06/2023 đến 31/12/2023.

b. Tiêu chí khen thưởng

- Căn cứ vào điểm thực hiện 5S của đơn vị;
- Đối với các đơn vị có điểm bằng nhau: Đội 5S sẽ thực hiện xét thêm tiêu chí số lượng nhân sự, hình ảnh bài chấm hoặc điểm khu vực Chung cao hơn;
- Điểm chấm 5S theo Khối/Ban/Đơn vị tại Hội sở và Chi nhánh (theo từng chi nhánh – không thực hiện phân về Khối)

c. Giải thưởng:

Stt	Danh hiệu	Số tiền (VNĐ)	SL Hội sở	SL Chi nhánh	Thành tiền (VNĐ)
KHEN THƯỞNG 01/10			4	10	52.000.000
-	Giải nhất	5.000.000	1	2	15.000,000
-	Giải nhì	4.000.000	1	3	16.000,000
-	Giải ba	3.000.000	2	5	21.000,000
TỔNG KẾT NĂM			4	10	38.000.000
-	Giải nhất	4.000.000	1	2	12.000.000
-	Giải nhì	3.000.000	1	3	12.000.000
-	Giải ba	2.000.000	2	5	14.000.000
	Tổng cộng				90.000.000

4. Tổ chức thực hiện

Bước	Nội dung	Diễn giải cách thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời hạn
1	Thực hiện 5S tại đơn vị	Các đơn vị chủ động thực hành 5S tại đơn vị tại Khu vực Chung và Khu vực Cá nhân	Các đơn vị	Thường xuyên
		Đầu mỗi 5S tại các đơn vị hỗ trợ Đội 5S để thực hiện chụp ảnh tại đơn vị.	Các đơn vị	Từ ngày 01 đến 10 hàng tháng
2	Chấm điểm thực hiện 5S	Đội 5S thực hiện kiểm tra thực tế và/hoặc qua camera (nếu cần) theo quy định tại Điều I, khoản 4, Phụ lục 1	Đội 5S	Theo tháng/Đợt xuất
		Đối với Khu vực Quầy giao dịch: Chấm điểm qua Camera	Đội 5S chấm điểm – Khối Vận hành	Từ ngày 01 đến 15 hàng tháng

Bước	Nội dung	Diễn giải cách thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời hạn
		Đối với các Khu vực khác: chấm điểm thực tế	Đội 5S	Từ ngày 11 -15 hàng tháng
3	Tổng hợp kết quả đánh giá và gửi báo cáo kết quả chi tiết theo từng đơn vị, cho các Khối/Chi nhánh để thực hiện ghi nhận kết quả	Căn cứ kết quả chấm điểm của Nhóm 5S chấm điểm (<i>đã thông báo và thống nhất điểm cho đơn vị được phân công chấm</i>), Văn phòng tổng hợp kết quả chi tiết và thông báo cho Khối/Ban/Đơn vị/Chi nhánh được biết	Văn phòng	Trước ngày 25 của tháng
4	Báo cáo kết quả 5S theo Tháng/Quý	Căn cứ kết quả của từng tháng, Văn phòng tổng hợp, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện	Văn phòng	Tháng/Quý
5	Báo cáo kết quả 5S để khen thưởng vào 01/10	Căn cứ kết quả của từng tháng, Văn phòng tổng hợp, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện để đề xuất khen thưởng vào 01/10	Văn phòng	Trước ngày 20/09/2023
6	Lập báo cáo phân tích kết quả thực hiện 5S theo năm. Gửi các báo cáo phân tích cho Ban Điều hành, cho đơn vị đề đưa ra các giải pháp khắc phục (nếu cần thiết).	Tổng kết chương trình thực hiện 5S trong năm 2023 và đề xuất khen thưởng.	Văn phòng	Trước ngày 20/01/2024

III. Các văn bản thực hiện

- Hướng dẫn phương pháp đánh giá: Theo Phụ lục 01 đính kèm
- Các tính điểm 5S cho các đơn vị: Theo Phụ lục 02 đính kèm
- Biểu mẫu kèm theo:

Tên gọi	Nội dung	Phạm vi
Biểu mẫu 01	Biểu mẫu chấm điểm 5S cho các đơn vị tại Hội sở (chụp thực tế)	Áp dụng cho các đơn vị tại Hội sở
Biểu mẫu 02	Biểu mẫu chấm điểm 5S cho các đơn vị tại Chi nhánh (chụp thực tế) - (<i>không bao gồm Quầy giao dịch</i>)	Áp dụng cho các đơn vị tại Chi nhánh
Biểu mẫu 03	Biểu mẫu chấm điểm 5S qua camera cho Quầy giao dịch tại các đơn vị kinh doanh	Áp dụng cho Quầy giao dịch tại các đơn vị kinh doanh

IV. Phân công công việc

1. Văn phòng

- Xây dựng phương án đánh giá việc thực hiện 5S của các đơn vị;
- Cử nhân sự tham gia đội 5S; Chấm điểm đánh giá thực hiện 5S;

- Tổng hợp, cập nhật danh sách nhân sự tham gia Đội 5S của PVcomBank (Hội sở + chi nhánh);
- Phối hợp với các đơn vị có liên quan triển khai công tác truyền thông chương trình 5S và trao thưởng cho các đơn vị, cá nhân đạt kết quả tốt trong quá trình thi đua thực hiện 5S;
- Tổng hợp kết quả điểm đánh giá thực hiện 5S cho tất cả các đơn vị trên toàn hệ thống;
- Báo cáo kết quả thực hiện 5S trên toàn hệ thống;
- Tiếp tục rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện phương án cho phù hợp với thực tế.

2. Khối Vận hành

- Cử nhân sự tham gia đội 5S; Chấm điểm đánh giá thực hiện 5S;
- Phối hợp Văn phòng tiếp tục rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện phương án cho phù hợp với thực tế.

3. Công đoàn và Đoàn thanh niên:

- Cử nhân sự tham gia đội 5S: nhóm giám sát để chụp ảnh 5S;
- Phối hợp Văn phòng tiếp tục rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện phương án cho phù hợp với thực tế.

4. Ban Marcom: Triển khai truyền thông chương trình thi đua theo từng đợt của chương trình.

5. Các đơn vị

- Có trách nhiệm nghiêm túc thực hiện 5S thường xuyên;
- Phối hợp cùng đội 5S thực hành và nâng cao công tác 5S nhằm mục đích nâng cao năng suất lao động và chất lượng dịch vụ;
- Rà soát và có các ý tưởng góp ý cho 5S của Ngân hàng ngày càng hoàn thiện.

a. Đội 5S

- Đội 5S (gồm nhóm 5S chấm điểm và nhóm 5S giám sát) thực hiện hướng dẫn và chấm điểm cho các đơn vị theo đúng tiêu chí tại Phụ lục 01 đính kèm;
- Tổ chức thực hiện theo phân công chấm điểm tại PVcomBank;
- Đi kiểm tra 5S đột xuất và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thực hiện 5S trên toàn hàng (nếu có).

b. Đầu mối 5S của các Khối/Ban/Đơn vị/Chi nhánh:

- Cử cán bộ đầu mối để làm việc và hỗ trợ thông tin cho Đội 5S;
- Tuyên truyền, phổ biến chương trình 5S của PVcomBank đến CBNV trong đơn vị; Thường xuyên nhắc nhở CBNV thực hành 5S;
- Hỗ trợ Ban Lãnh đạo đơn vị trong việc giám sát việc thực hành 5S tại đơn vị;
- Hỗ trợ thúc đẩy phong trào thực hiện 5S tập trung tại đơn vị ít nhất 1 lần trong tháng;
- Đầu mối phối hợp với Đội 5S và tiếp nhận các thông tin truyền thông về chương trình 5S để báo cáo Ban Lãnh đạo đơn vị triển khai đến các CBNV thực hiện;
- Phối hợp cùng Đội 5S để hoàn thành chụp ảnh 5S tại đơn vị theo tháng.

V. Kế hoạch tổng thể

Stt	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Đầu mối thực hiện	Đơn vị phối hợp	Ghi chú
1	Truyền thông chương trình thực hiện 5S trên toàn hệ thống	Tháng 05/2023	Văn phòng	Ban Marcom	- Văn phòng phối hợp Ban Marcom truyền thông chương trình thực hiện 5S trên toàn hệ thống; - Các Khối/Ban/Đơn vị truyền thông đến CBNV đọc kỹ các quy định, tiêu chí đánh giá, cách thức thực hiện; - Thời gian chạy thử nghiệm từ 10/05/2023 đến 30/05/2023 và ghi nhận điểm chính thức từ 01/06/2023
2	Bám sát và tiếp thu các ý kiến phản hồi của đơn vị liên quan đến chương trình thực hiện 5S	01/05/2023 - 30/05/2023	Văn phòng	Phòng Quản lý chất lượng dịch vụ - Khối VH	Trong thời gian chạy thử nghiệm, nếu phương án có nội dung nào chưa phù hợp thì các đơn vị gửi phản hồi về Văn phòng. Văn phòng tổng hợp, đánh giá và trình điều chỉnh (nếu cần)
3	Phát động chương trình thi đua thực hiện 5S hướng đến kỷ niệm 10 năm ngày ra mắt thương hiệu PVcomBank	Trước ngày 05/06/2023	Văn phòng	- Ban Marcom; - Các Khối/Ban/Đơn vị.	- Văn phòng phối hợp Ban Marcom truyền thông triển khai chính thức chương trình 5S trên toàn hệ thống và thi đua thực hiện 5S hướng đến kỷ niệm 10 năm ngày ra mắt thương hiệu PVcomBank; - Các Khối truyền thông phát động CBNV thi đua thực hiện 5S hướng đến kỷ niệm 10 năm ngày ra mắt thương hiệu PVcomBank.
4	Tổng hợp kết quả thực hiện 5S trên toàn hệ thống cho khen thưởng 1/10	Trước ngày 20/09/2023	Văn phòng	Phòng Quản lý chất lượng dịch vụ - Khối VH	Văn phòng thực hiện tổng hợp kết quả 5S của các đơn vị.
5	Báo cáo Tổng Giám đốc kết quả thực hiện 5S	Trước ngày 25/09/2023	Văn phòng	Phòng Quản lý chất lượng dịch vụ - Khối VH	Văn phòng báo cáo Tổng Giám đốc kết quả thực hiện 5S và kiến nghị khen thưởng đối với đơn vị, cá nhân theo phương án đã được phê duyệt
6	Truyền thông kết quả thực hiện 5S	Trước ngày 30/09/2023 Và tổng kết năm	Ban Marcom	Văn phòng	Văn phòng phối hợp Ban Marcom truyền thông kết quả thực hiện 5S trên toàn hệ thống nhằm vinh danh các đơn vị, cá nhân đạt kết quả tốt trong quá trình thi đua thực hiện 5S và khuyến khích các đơn vị, cá nhân khác thực hiện 5S tốt hơn nữa trong thời gian tới

Stt	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Đầu mối thực hiện	Đơn vị phối hợp	Ghi chú
7	Trao: thưởng cho các đơn vị, cá nhân đạt kết quả tốt trong quá trình thi đua thực hiện 5S	Trao thưởng 01/10/2023 và tổng kết năm	Văn phòng	- Ban Marcom; - Công đoàn; - Lãnh đạo các đơn vị.	Văn phòng phối hợp Ban Marcom, Công đoàn, Lãnh đạo các đơn vị có CBNV, có kết quả thực hiện tốt 5S để trao thưởng cho đơn vị, cá nhân đạt kết quả tốt trong quá trình thi đua thực hiện 5S

Sau khi có kết quả thực hiện tổng kết chương trình thực hiện 5S năm 2023, Văn phòng phối hợp với các đơn vị để trình phương án thực hiện 5S năm 2024 theo hướng áp dụng biện pháp xử lý đối với các đơn vị không đạt/không hoàn thành 5S.

Đầu mối Văn phòng hỗ trợ hướng dẫn giải đáp vướng mắc của các đơn vị như sau:

- Ông Bùi Chí Linh – Phó Chánh Văn phòng;
- Ông Phạm Thành Luân – Phó phòng HCTH, Văn phòng.
- Bà Đinh Thị Hòa – Chuyên viên Quản lý hệ thống, Văn phòng.

Yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

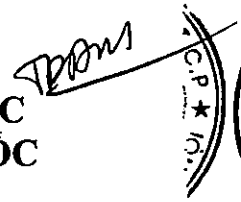
Nơi nhận:

- Như trên;
- HĐQT, TGD (để báo cáo);
- Đội 5S (để t/h);
- VP, K.VH, K.TCKT, CB, ĐTN (để p/h);
- Lưu VT, VP.



KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Việt Hà



PHỤ LỤC 01
Hướng dẫn phương pháp đánh giá

I. Nguồn dữ liệu đánh giá tình hình thực hiện 5S

1. Đánh giá do Đội 5S kiểm tra thực tế hoặc đánh giá qua camera (theo mẫu tại BM-01, BM 02, BM03)

- Khu vực chung: mỗi tiêu chí chụp ít nhất một hình ảnh tương ứng.
Lãnh đạo đơn vị là người chịu trách nhiệm thực hành 5S tại khu vực chung.
- Khu vực cá nhân: số lượng hình ảnh khu vực cá nhân cần chụp tại đơn vị như sau:

STT	Đơn vị	Số lượng bài đánh giá của khu vực cá nhân	Ghi chú
1	Khối KHCN, Khối Vận hành, Ngân hàng số, Khối QLTCTTS tại Hội sở	10	Quy mô >100 nhân sự
2	Các Khối còn lại tại Hội sở	7	Quy mô từ 40 – 100 nhân sự
3	Chi nhánh đa năng (đảm bảo mỗi Khối/Ban/Đơn vị có nhân sự đang làm việc tại CN sẽ có ít nhất một bài đánh giá của nhân sự thuộc Khối/Ban/Đơn vị đó)	10	Do quy mô nhân sự thực tế của chi nhánh tương đương với các ĐV tại mục 2
4	Chi nhánh đa năng không đầy đủ pháp định	5	Quy mô <40 nhân sự
5	Chi nhánh đa năng không đầy đủ	3	Quy mô <30 nhân
6	Chi nhánh chuẩn, Phòng DVKHCL	2	Quy mô <30 nhân
7	Văn phòng QLDA, Ban Kiểm toán nội bộ, Văn phòng HĐQT, Văn phòng Đảng ủy và các tổ chức đoàn thể	2	Quy mô <30 nhân

2. Bài đánh giá ở khu vực cá nhân

- Được hiểu là hình ảnh chụp chỗ làm việc của cá nhân. Hình ảnh chụp báo cáo gồm: không gian chung tại bàn làm việc, máy điện thoại bàn, bộ máy tính (bàn phím, màn hình, chuột), khay đựng tài liệu (nếu có), khu vực bên dưới bàn làm việc, ghế ngồi...;
- Bài đánh giá khu vực cá nhân cần ghi rõ họ tên, chức danh cán bộ được đánh giá.

3. Thời gian chụp ảnh báo cáo: trong giờ làm việc.

4. Tần suất đánh giá thực hiện 5S

- Định kỳ hàng tháng, đội 5S chụp hình ảnh và chấm điểm 5S, gửi về cho đầu mối tổng hợp của Văn phòng trước 17h00 ngày 15 của tháng (nếu ngày gửi báo cáo trùng vào ngày nghỉ thì sẽ thực hiện báo cáo vào ngày làm việc liền kề sau đó);
- Tùy theo tình hình thực tế, đội 5S tổ chức thực hiện đánh giá 5S đột xuất/theo kế hoạch từng thời kỳ bằng hình thức trực tiếp/gián tiếp thông qua hình thức chụp hình, hoặc ghi nhận ngay bằng chứng chưa thực hiện 5S đúng quy định tại đơn

vị và báo cáo kết quả cho phụ trách đơn vị để khắc phục. Đồng thời, bài chấm 5S đột xuất này sẽ được lấy làm điểm 5S của kỳ đánh giá cho đơn vị.

II. Phương pháp đánh giá

1. Ghi nhận điểm đánh giá theo Khối/Ban/Đơn vị

- Điểm đánh giá thực hiện 5S sẽ được ghi nhận làm tròn số theo nguyên tắc: chữ số sau chữ số đơn vị nếu từ 5 trở lên thì được tăng thêm 1 đơn vị, nếu nhỏ hơn 5 thì không tính.
- Tổng điểm được tính là 100 điểm (đính kèm chi tiết cách tính điểm từng tiêu chí), cụ thể :
 - + Tổng điểm Khu vực Chung: 40 điểm
 - + Tổng điểm Khu vực Cá nhân: 60 điểm

a. Đối với các Khối/Ban/Đơn vị tại Hội sở

- Kết quả đánh giá việc thực hiện 5S được tính theo công thức sau:

$$\begin{array}{l} \text{Điểm thực} \\ \text{hiện 5S hàng} \\ \text{tháng} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Tổng điểm khu vực chung} \\ \text{tại Khối/Ban/Đơn vị tại} \\ \text{Hội sở} \end{array} + \begin{array}{l} \text{Điểm bình quân các khu} \\ \text{vực cá nhân thuộc} \\ \text{Khối/Ban/Đơn vị tại} \\ \text{Hội sở} \end{array}$$

- Điểm đánh giá hoàn thành kế hoạch thực hiện 5S cuối chương trình căn cứ vào điểm đánh giá 5S bình quân các tháng.

b. Đối với các Khối/Ban/Đơn vị tại Chi nhánh

- Kết quả đánh giá việc thực hiện 5S được tính theo công thức sau:

$$\begin{array}{l} \text{Điểm thực} \\ \text{hiện 5S hàng} \\ \text{tháng} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Tổng điểm khu vực chung} \\ \text{tại Chi nhánh} \end{array} + \begin{array}{l} \text{Điểm bình quân các khu} \\ \text{vực cá nhân thuộc Chi} \\ \text{nhánh} \end{array}$$

- Điểm đánh giá hoàn thành kế hoạch thực hiện 5S cuối chương trình căn cứ vào điểm đánh giá 5S bình quân các tháng.

2. Phân công chấm điểm trong Đội 5S

Stt	Nội dung chấm	Phân công thành phần trong đội 5S	Hình thức chấm
i	Tại Hội sở		
-	Khu vực Chung	- Nhóm 5S chấm điểm: Văn phòng, Khối Vận hành - Nhóm 5S hỗ trợ: Công đoàn, Đoàn thanh niên	Thực tế chụp ảnh
-	Khu vực Cá nhân		
ii	Tại Chi nhánh		
-	Khu vực Chung	Nhóm 5S chấm điểm: Văn phòng - Nhóm 5S hỗ trợ: Công đoàn, Đoàn thanh niên	Thực tế chụp ảnh
-	Khu vực Cá nhân tại Quầy giao dịch	Nhóm 5S chấm điểm: Khối Vận hành	Camera
-	Khu vực Cá nhân còn lại	Nhóm 5S chấm điểm: Văn phòng - Nhóm 5S hỗ trợ: Công đoàn, Đoàn thanh niên	Thực tế chụp ảnh

PHỤ LỤC 02 - CÁCH TÍNH ĐIỂM ĐÁNH GIÁ 5S
MỤC I: ĐÁNH GIÁ KHU VỰC CHUNG VÀ KHU VỰC CÁ NHÂN TẠI HỘI SỞ

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1	Các thiết bị dùng chung: Máy in/máy scan/máy photo	Không có vật dụng không cần thiết, không có giấy thừa/giấy loại trên máy hay xung quanh khu vực đặt máy. Dây điện/dây mạng phải được bố trí gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ	2
		Luôn có sẵn giấy trắng ở khay đựng giấy	2
		Đặt ở nơi thuận tiện cho quá trình sử dụng, đảm bảo thẩm mỹ, không vướng lối đi.	2
		Có mã dán tài sản	2
		Sạch sẽ, không bụi bẩn.	2
2	Phòng họp/Phòng tiếp khách (theo bảng phân công)	Sạch sẽ, gọn gàng, không có vật dụng thừa gây cản trở việc sử dụng phòng họp (thiết bị, công cụ dụng cụ hỏng...).	2
		Có Bảng tên phòng	2
		Bảng mica trong phòng họp phải được lau sạch sau khi sử dụng	1
3	Cây xanh trang trí	Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước phù hợp, không gây cản trở tầm nhìn hay lối đi,	1
		Cây phải xanh tốt, lá cây và chậu cây không bám bụi bẩn. Không có lá/hoa héo úa.	1
4	Tủ đựng văn phòng phẩm/giấy in...	Bố trí tại vị trí hợp lý, không chiếm nhiều diện tích hoặc cản trở lưu thông	1
		Tủ phải được vệ sinh sạch sẽ	2
		Vật dụng trong tủ được sắp xếp gọn gàng, tiện lấy ra sử dụng.	2
5	Bàn làm việc trống (chưa có người sử dụng) và khu vực khác	Mặt bàn sạch sẽ, không có bụi bẩn, không để vật dụng thừa, vật dụng cá nhân (bát, đĩa, đồ ăn...).	1
		Thùng rác được đặt tại vị trí hợp lý, không có rác vương vãi xung quanh, không bốc mùi hoặc bị ướt nước.	2
		Lối đi chung phải quang đãng, không có vật dụng thừa (dụng cụ lao động, ghế không dùng đến...) gây cản trở lối đi.	1
		Các vật dụng/thiết bị nếu bố trí tại khu vực này phải được sắp xếp gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ.	1
6	Tủ/giá để hồ sơ, tài liệu	Bố trí tại vị trí hợp lý, không cản trở luồng di chuyển, không làm mất tầm quan sát của CBNV.	1
		Sạch sẽ, không bụi bẩn, mỗi mọt.	2
		Dán nhãn hoặc chỉ dẫn/quy định lưu trữ hồ sơ tại vị trí phù hợp.	2
		Tủ hồ sơ không để hỏng khóa	1

579
HÀ
TẠI CỐ
HÚ
T NA
M

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm
7	File cồng của để hồ sơ, tài liệu	Sử dụng file cùng kích cỡ, màu sắc, nhãn file đồng nhất để dễ theo dõi. Không có file hỏng, rách.	2
		Khi sử dụng, file được dựng thẳng, sắp xếp ngay ngắn, cùng chiều theo thứ tự từ trái sang phải.	2
8	Thùng/hộp carton để hồ sơ, tài liệu	Xếp gọn gàng trên giá/trong kho lưu, tránh để nơi ẩm thấp.	1
		Đảm bảo vẫn sử dụng tốt, không rách, hỏng.	1
		Thùng/hộp cần được dán băng dính kín và dán nhãn theo qui định.	1
TỔNG ĐIỂM KHU VỰC CHUNG			<u>40</u>

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1	Mặt bàn làm việc	Chỉ để các vật dụng, máy móc cần thiết, không để đồ dùng cá nhân (trang sức, mỹ phẩm, tranh ảnh...)	3
		+ Máy tính (màn hình, bàn phím, chuột máy tính).	
		+ Điện thoại để bàn.	
		+ Giá để hồ sơ 3 tầng (giá để hồ sơ 3 ngăn).	
		+ Bình, cốc uống nước (chỉ nên có 1 cốc và 1 bình nước).	
		+ Khay đựng VPP.	
		Các thiết bị khác (nếu có) cần được sắp xếp hợp lý, không chiếm diện tích lớn gây cản trở thao tác khi làm việc	1
		Đồ trang trí (tranh ảnh, phong thủy,...) không vượt tối đa 30cm chiều dài và 30cm chiều rộng	2
		Các vật dụng sắp xếp gọn gàng, thuận lợi cho quá trình làm việc (điện thoại bàn, khay tài liệu nên để bên trái của màn hình màn tính).	1
		Mặt bàn sạch sẽ, không bị ố mốc, không bám bụi, không có rác, không để đồ ăn, nước ngọt.. Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ.	2
2	Màn hình máy tính	Sạch sẽ, không bụi bẩn, không dán hoặc gắn các vật, đồ trang trí không liên quan tới công việc.	2
3	Bàn phím / chuột máy tính	Sử dụng đúng chủng loại, không dùng các loại bàn phím/chuột có màu sắc, kích thước không phù hợp với công việc;	1
		Sạch sẽ, không có bụi bẩn;	2
		Bàn phím được đặt gọn gàng trước màn hình máy tính. Không để dây bàn phím/chuột quá dài gây cản trở thao tác.	2
4	Điện thoại bàn	Sạch sẽ, không dán sticker	2
		Dây điện thoại gọn gàng, dây không bị xoắn, không để quá dài gây mất mỹ quan và cản trở công việc.	2



STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm
5	Khay/giá đựng VPP	Dùng khay VPP do ngân hàng cung cấp. Không dùng xô nhựa, túi ni lông, túi vải đựng VPP trên bàn làm việc.	2
		Không để các vật dụng không liên quan tới công việc trong khay VPP như đĩa ăn, dao (trừ dao dọc giấy)...	2
		Các vật dụng cần thiết với số lượng phù hợp được sắp xếp gọn gàng, thuận tiện.	1
		Khay/giá VPP phải sạch sẽ, không bụi bẩn, bút không lem màu.	2
6	Khay để tài liệu trên bàn làm việc	Khay tài liệu phải sạch sẽ.	2
		Dán nhãn để dễ dàng nhận biết tài liệu trong khay	2
		Tài liệu trong khay phải sắp xếp gọn gàng, đảm bảo dễ tìm, dễ lấy, dễ trả lại.	2
7	Khu vực vách ngăn tại bàn làm việc	Các hình ảnh/vật dụng gắn/dán trên vách ngăn (nếu có) phải có kích thước, màu sắc phù hợp, không gây mất tập trung, không cản trở thao tác hay tầm nhìn.	2
		Dán đồ vật trang trí (tranh ảnh, phong thủy) tối đa 30cm chiều dài của vách	2
		Đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng.	2
8	Đồ dùng trang trí/đồ cá nhân	Các vật dụng, đồ dùng có kích thước nhỏ gọn, không che lấp không gian hoặc chiếm diện tích quá lớn. (Không vượt quá 30x30cm)	2
		Sắp xếp gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ.	2
		Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ.	2
9	Khu vực phía dưới bàn làm việc cá nhân	Chỉ để các vật dụng cần thiết và phải sắp xếp gọn gàng. Không để quá hai đôi giày/dép dưới gầm bàn.	2
		Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ, sàn không có giấy thừa, rác...	2
		Dây điện, dây mạng, ổ điện (nếu có) phải được bó gọn gàng.	2
10	Hộc tủ/ngăn tủ cá nhân	Không dán/gắn các vật dụng không cần thiết, gây tiếng động ảnh hưởng đến đồng nghiệp.	2
		Đặt tại vị trí thuận tiện, không gây cản trở thao tác làm việc.	1
11	Cây xanh trang trí	Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước phù hợp, không gây cản trở chỗ ngồi làm việc, không được cao hơn vách ngăn, không mọc ra bàn làm việc bên cạnh, không vượt quá 30cm	2
		Cây xanh tươi tốt, không héo úa,	2
12	Ghế ngồi	Còn sử dụng tốt, không dán, viết chữ trên ghế	2
TỔNG ĐIỂM			<u>60</u>

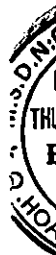


PHỤ LỤC 02 - CÁCH TÍNH ĐIỂM ĐÁNH GIÁ 5S

MỤC II: ĐÁNH GIÁ KHU VỰC CHUNG VÀ KHU VỰC CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH

Ghi chú: Không bao gồm Khu vực Giao dịch

STT	Tiêu chí/hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1	Hình ảnh diện mạo đơn vị(Pano/ bảng rôn/bảng hiệu/hộp đèn/bảng thông tin đơn vị, bảng lãi suất inox,khu vực gửi xe)(*)	- Tình trạng nguyên vẹn - Được vệ sinh sạch sẽ - Bố trí phù hợp, không cản trở lối đi. - Đúng mẫu theo quy định từng thời kỳ. Bảng rôn quảng cáo không được hết hạn.	2
2	Máy ATM/Khu vực buồng ATM	- Hoạt động bình thường - Các thông báo đúng mẫu - Được vệ sinh sạch sẽ - Thường xuyên cập nhật (thông báo, decal, hotline,...)	2
3	Khu vực sảnh giao dịch	- Gọn gàng, sạch sẽ, không có rác	1
		- LCD thông báo tỷ giá bất trong suốt thời gian làm việc	1
		- Không để vật dụng không liên quan đến hoạt động kinh doanh, công cụ lao động hỏng, thừa... trong khu vực sảnh giao dịch	1
		- Dây điện/Dây mạng được đấu, nối gọn gàng, kín, không để Dây điện thừa trên sàn nhà, tường nhà, trần nhà.	1
4	Khu vực chờ của khách hàng (ghế chờ khách hàng, bàn chờ, kệ báo, bình nước uống, cây cảnh, thùng rác, kệ tờ rơi, standee, tranh trang trí...)	- Tình trạng sử dụng tốt, được trang bị đầy đủ theo hướng dẫn của ngân hàng theo từng thời kỳ.	1
		- Đúng mẫu quy định, được cập nhật, được chăm sóc thường xuyên, được thu xếp gọn gàng	1
		- Cây nước có cốc uống nước, được để gọn gàng, ngăn nắp	1
		- Thùng rác có nắp đậy, sạch sẽ, không đầy tràn	1
		- Kệ báo gọn gàng, báo không quá cũ, không rách nát	1
5	Các thiết bị dùng chung: Máy in/máy scan/máy photo	- Không có vật dụng không cần thiết, không có giấy thừa/giấy loại trên máy hay xung quanh khu vực đặt máy.	1
		- Dây điện/dây mạng phải được bố trí gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ.	1
		- Luôn có sẵn giấy trắng ở khay đựng giấy	1
		- Đặt ở nơi thuận tiện cho quá trình sử dụng, đảm bảo thẩm mỹ, không vướng lối đi.	1
		- Có mã dán tài sản.	1
		- Sạch sẽ, không bụi bẩn.	1
6	Phòng họp/Phòng tiếp khách (theo bảng phân công)	Sạch sẽ, gọn gàng, không có vật dụng thừa gây cản trở việc sử dụng phòng họp (thiết bị, công cụ dụng cụ hỏng...).	1
		Có Bảng tên phòng	1



		Bảng mica trong phòng họp phải được lau sạch sau khi sử dụng	1
7	Cây xanh trang trí	Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước phù hợp, không gây cản trở tầm nhìn hay lối đi,	1
		Cây phải xanh tốt, lá cây và chậu cây không bám bụi bẩn. Không có lá/hoa héo úa.	1
8	Tủ đựng văn phòng phẩm/giấy in...	Bố trí tại vị trí hợp lý, không chiếm nhiều diện tích hoặc cản trở lưu thông	1
		Tủ phải được vệ sinh sạch sẽ	1
		Vật dụng trong tủ được sắp xếp gọn gàng, tiện lấy ra sử dụng.	1
9	Bàn làm việc trống (chưa có người sử dụng) và khu vực khác	Mặt bàn sạch sẽ, không có bụi bẩn, không để vật dụng thừa, vật dụng cá nhân (bát, đĩa, đồ ăn...).	1
		Thùng rác được đặt tại vị trí hợp lý, không có rác vương vãi xung quanh, không bốc mùi hoặc bị ướt nước.	1
		Lối đi chung phải quang đãng, không có vật dụng thừa (dụng cụ lao động, ghế không dùng đến...) gây cản trở lối đi.	1
		Các vật dụng/thiết bị nếu bố trí tại khu vực này phải được sắp xếp gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ.	1
10	Tủ/giá để hồ sơ, tài liệu	Bố trí tại vị trí hợp lý, không cản trở luồng di chuyển, không làm mất tầm quan sát của CBNV.	1
		Sạch sẽ, không bụi bẩn, mỗi một.	1
		Dán nhãn hoặc chỉ dẫn/qui định lưu trữ hồ sơ tại vị trí phù hợp.	1
		Tủ hồ sơ không để hỏng khóa	1
11	File còng cua để hồ sơ, tài liệu	Sử dụng file cùng kích cỡ, màu sắc, nhãn file đồng nhất để dễ theo dõi. Không có file hỏng, rách.	1
		Khi sử dụng, file được dựng thẳng, sắp xếp ngay ngắn, cùng chiều theo thứ tự từ trái sang phải.	1
12	Thùng/hộp carton để hồ sơ, tài liệu	- Xếp gọn gàng trên giá/trong kho lưu, tránh để nơi ẩm thấp.	1
		- Đảm bảo vẫn sử dụng tốt, không rách, hỏng.	1
		Thùng/hộp cần được dán băng dính kín và dán nhãn theo qui định.	1
TỔNG ĐIỂM KHU VỰC CHUNG			40

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm
		Chỉ để các vật dụng, máy móc cần thiết, không để đồ dùng cá nhân (trang sức, mỹ phẩm, tranh ảnh...)	

1	Mặt bàn làm việc	+ Máy tính (màn hình, bàn phím, chuột máy tính).	3
		+ Điện thoại để bàn.	
		+ Giá để hồ sơ 3 tầng (giá để hồ sơ 3 ngăn).	
		+ Bình, cốc uống nước (chỉ nên có 1 cốc và 1 bình nước).	
		+ Khay đựng VPP.	
		Các thiết bị khác (nếu có) cần được sắp xếp hợp lý, không chiếm diện tích lớn gây cản trở thao tác khi làm việc	1
		Đồ trang trí (tranh ảnh, phong thủy,...) không vượt tối đa 30cm chiều dài và 30cm chiều rộng	2
3	Bàn phím / chuột máy tính	Các vật dụng sắp xếp gọn gàng, thuận lợi cho quá trình làm việc (điện thoại bàn, khay tài liệu nên để bên trái của màn hình màn tính).	1
		Mặt bàn sạch sẽ, không bị ố mốc, không bám bụi, không có rác, không để đồ ăn, nước ngọt.. Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ.	2
2	Màn hình máy tính	Sạch sẽ, không bụi bẩn, không dán hoặc gắn các vật, đồ trang trí không liên quan tới công việc.	2
3	Bàn phím / chuột máy tính	Sử dụng đúng chủng loại, không dùng các loại bàn phím/chuột có màu sắc, kích thước không phù hợp với công việc;	1
		Sạch sẽ, không có bụi bẩn;	2
		Bàn phím được đặt gọn gàng trước màn hình máy tính. Không để dây bàn phím/chuột quá dài gây cản trở thao tác.	2
4	Điện thoại bàn	Sạch sẽ, không dán sticker	2
		Dây điện thoại gọn gàng, dây không bị xoắn, không để quá dài gây mất mỹ quan và cản trở công việc.	2
5	Khay/giá đựng VPP	Dùng khay VPP do ngân hàng cung cấp. Không dùng rổ nhựa, túi ni lông, túi vải đựng VPP trên bàn làm việc.	2
		Không để các vật dụng không liên quan tới công việc trong khay VPP như đĩa ăn, dao (trừ dao dọc giấy)...	2
		Các vật dụng cần thiết với số lượng phù hợp được sắp xếp gọn gàng, thuận tiện.	1
		Khay/giá VPP phải sạch sẽ, không bụi bẩn, bút không lem màu.	2
6	Khay để tài liệu trên bàn làm việc	Khay tài liệu phải sạch sẽ.	2
		Dán nhãn để dễ dàng nhận biết tài liệu trong khay	2
		Tài liệu trong khay phải sắp xếp gọn gàng, đảm bảo dễ tìm, dễ lấy, dễ trả lại.	2

7	Khu vực vách ngăn tại bàn làm việc	Các hình ảnh/vật dụng gắn/dán trên vách ngăn (nếu có) phải có kích thước, màu sắc phù hợp, không gây mất tập trung, không cản trở thao tác hay tầm nhìn.	2
		Dán đồ vật trang trí (tranh ảnh, phong thủy) tối đa 30cm chiều dài của vách	2
		Đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng.	2
8	Đồ dùng trang trí/đồ cá nhân	Các vật dụng, đồ dùng có kích thước nhỏ gọn, không che lấp không gian hoặc chiếm diện tích quá lớn. (Không vượt quá 30x30cm)	2
		Sắp xếp gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ.	2
		Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ.	2
9	Khu vực phía dưới bàn làm việc cá nhân	Chỉ để các vật dụng cần thiết và phải sắp xếp gọn gàng. Không để quá hai đôi giày/dép dưới gầm bàn.	2
		Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ, sàn không có giấy thừa, rác...	2
		Dây điện, dây mạng, ổ điện (nếu có) phải được bó gọn gàng.	2
10	Hộc tủ/ngăn tủ cá nhân	Không dán/gắn các vật dụng không cần thiết, gây tiếng động ảnh hưởng đến đồng nghiệp.	2
		Đặt tại vị trí thuận tiện, không gây cản trở thao tác làm việc.	1
11	Cây xanh trang trí	Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước phù hợp, không gây cản trở chỗ ngồi làm việc, không được cao hơn vách ngăn, không mọc ra bàn làm việc bên cạnh, không vượt quá 30cm	2
		Cây xanh tươi tốt, không héo úa,	2
12	Ghế ngồi	Còn sử dụng tốt, không dán, viết chữ trên ghế	2
TỔNG ĐIỂM			<u>60</u>

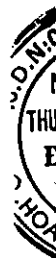
PHỤ LỤC 02 - CÁCH TÍNH ĐIỂM ĐÁNH GIÁ 5S (QUA CAMERA)

MỤC III: ĐÁNH GIÁ KHU VỰC CÁ NHÂN TẠI QUẦY GIAO DỊCH CỦA ĐƠN VỊ KINH DOANH

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1	Mặt quầy giao dịch	- Danh mục các vật dụng được để trên mặt quầy giao dịch: + Bút bi dành cho khách hàng + Hộp đựng kẹo + Hoa trang trí + Đồng hồ hiển thị số của máy đếm tiền + Bảng lãi suất/ Nội quy giao dịch tiền mặt + Tờ rơi/ mẫu biểu/ ấn phẩm Marketing (nếu có)	4
		- Quầy giao dịch gọn gàng, không có giấy/mẫu biểu viết dở của khách hàng, vỏ kẹo ... trên mặt quầy	2
		- Bút bàn quầy được cắm ngay ngắn sau khi khách hàng sử dụng	2
		- Hoa trang trí có kích thước hợp lý, không che tầm mắt khách hàng. Màu và kiểu hoa đảm bảo đồng nhất	2
		- Bắt buộc phải có hộp kẹo cho khách hàng và phải có ít nhất từ 03 cái kẹo dùng được trở lên	2
2	Mặt bàn làm việc	- Danh mục các vật dụng được để trên mặt bàn làm việc: + Máy tính (màn hình, bàn phím, chuột máy tính). + Điện thoại để bàn. + Máy in + Máy đếm tiền + 01 Điện thoại di động cá nhân + Bộ dấu giao dịch + Khay đựng mẫu biểu + Khay văn phòng phẩm - Tuyệt đối không để đồ dùng cá nhân (gương, trang sức, mỹ phẩm, tranh ảnh, đồ ăn, đồ uống, ...) trên mặt bàn làm việc. - Bàn làm việc không để rõ dụng cụ chun và niêm tiền (rổ chun để sau máy đếm tiền hoặc cho vào ngăn kéo)	4
		- Nếu thời gian rời quầy từ 03 phút trở lên thì trước khi rời quầy, GDV phải sắp xếp bàn làm việc gọn gàng, chứng từ/hồ sơ phải được sắp xếp gọn gàng trên khay/kệ/tủ hồ sơ	2
		- Trên mặt bàn làm việc hạn chế để quá nhiều hồ sơ/chứng từ gây cảm giác lộn xộn, bừa bộn. Trường hợp GDV đang chấm chứng từ, khi có khách hàng giao dịch trước mặt, bắt buộc phải thu dọn chứng từ gọn gàng.	2
3	Máy móc: máy đếm tiền, máy in, máy scan	- Không để giấy photo/giấy đã in/ đã scan ở trên/ xung quanh máy in/máy đếm tiền/ máy scan	3
4	Màn hình máy tính	- Khung màn hình máy tính và đế màn hình không để/dán hoặc gắn các vật, đồ trang trí không liên quan tới công việc.	3
5	Bàn phím / chuột máy tính	- Sử dụng đúng chủng loại, không dùng các loại bàn phím/chuột có màu sắc, kích thước không phù hợp với công việc	2
		- Không để giấy loại dưới ngăn kéo bàn phím	2
6	Điện thoại bàn	- Dây điện thoại gọn gàng, dây không bị xoắn, không để quá dài gây mất mỹ quan và cản trở công việc.	2
		- Không gắn, dán các ticknote hay vật trang trí lên điện thoại	2
		- Ghế phải sạch sẽ, không để đệm Ghế hoặc gối tựa lưng trên Ghế ngồi.	2



7	Ghế của GDV	- Khi không sử dụng, nhân viên phải đẩy Ghế sát vào bàn làm việc một cách ngay ngắn.	2
8	Ghế ngồi cho khách hàng	- Sử dụng ghế đúng theo loại Ngân hàng quy định; không để quầy không có ghế cho khách hàng.	2
		- Ghế được để ngay ngắn sau khi khách hàng đã giao dịch xong; đồng nhất giữa các quầy, không gây cản trở/vướng lối đi.	2
		- Ghế sạch sẽ, không hỏng, rách, sòn, bạc màu, ổ mốc, cũ/ nát.	2
9	Biển báo tạm ngừng giao dịch	- Biển thông báo sạch sẽ, không có vết mực, không bong tróc, nhàu nát.	2
		- Biển tạm ngừng giao dịch khi không sử dụng không được đặt trên mặt bàn làm việc.	2
10	Khu vực phía dưới bàn làm việc cá nhân	- Chỉ để các vật dụng cần thiết và phải sắp xếp gọn gàng, bao gồm: + Két sắt nhỏ + Máy in + CPU/UPS + Ổ cắm, dây mạng + Sọt rác	4
		- Không có giấy thừa, rác, hồ sơ,... trên mặt sàn.	2
		- Sọt đựng rác sử dụng 1 loại thống nhất và đặt trong gầm bàn nhân viên, khuất tầm nhìn của KH, không để sọt rác bị tràn đầy.	2
		- Không được để giày dép, túi xách dưới bàn quầy	2
		- Dây điện, dây mạng, ổ điện (nếu có) phải được bó gọn gàng.	2
TỔNG ĐIỂM KHU VỰC CÁ NHÂN			60



BM01 - TỔNG HỢP ĐIỂM ĐÁNH GIÁ 5S TẠI KHỐI/BAN/ĐƠN VỊ TẠI HỘI SỞ

Tháng báo cáo: .../.../2023

STT	Họ Tên	Tên đơn vị	Khối	Trung tâm	Phòng	Điểm KV chung	Điểm KV cá nhân
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
Điểm Bình quân						0	#DIV/0!
Điểm thực hiện 5S						#DIV/0!	
Lý do nếu điểm thực hiện 5S của đơn vị không đạt (<85 điểm) : (Phần này chỉ dành cho đánh giá viên chấm điểm) (Viết phần lý do không đạt tại đây.....)							

Phụ Trách đơn vị
Chức vụ

Tên cán bộ phụ trách

Họ và Tên:
Tên đơn vị:
Khối:
Trung tâm
Phòng
Tháng báo cáo:

BẢNG ĐÁNH GIÁ KHU VỰC CHUNG

<< Nhập Họ tên của cán bộ thực hiện
<< Chọn bắt buộc
<< Chọn bắt buộc
<< Chọn hoặc để trống nếu không có
<< Chọn hoặc để trống nếu không có
<< Nhập chính xác Tháng thực hiện nộp báo cáo

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SS	Ghi chú		
1	Các thiết bị dùng chung: Máy in/máy scan/máy photo	Không có vật dụng không cần thiết, không có giấy thừa/giấy loại trên máy hay xung quanh khu vực đặt máy. Dây điện/dây mạng phải được bố trí gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Luôn có sẵn giấy trắng ở khay đựng giấy	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đặt ở nơi thuận tiện cho quá trình sử dụng, đảm bảo thẩm mỹ, không vướng lối đi.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Có mã dán tài sản	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Sạch sẽ, không bụi bẩn.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
2	Phòng họp/Phòng tiếp khách (theo bảng phân công)	Sạch sẽ, gọn gàng, không có vật dụng thừa gây cản trở việc sử dụng phòng họp (thiết bị, công cụ dụng cụ hỏng...).	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Có Bảng tên phòng	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Bảng mica trong phòng họp phải được lau sạch sau khi sử dụng	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
3	Cây xanh trang trí	Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước phù hợp, không gây cản trở tầm nhìn hay lối đi.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Cây phải xanh tốt, lá cây và chậu cây không bám bụi bẩn. Không có lá/hoa héo úa.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
4	Tủ đựng văn phòng phẩm/giấy in...	Bố trí tại vị trí hợp lý, không chiếm nhiều diện tích hoặc cản trở lưu thông	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Tủ phải được vệ sinh sạch sẽ	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Vật dụng trong tủ được sắp xếp gọn gàng, tiện lấy ra sử dụng.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
5	Bàn làm việc trống (chưa có người sử dụng) và khu vực khác	Mặt bàn sạch sẽ, không có bụi bẩn, không để vật dụng thừa, vật dụng cá nhân (bát, đĩa, đồ ăn...).	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Thùng rác được đặt tại vị trí hợp lý, không có rác vương vãi xung quanh, không bốc mùi hoặc bị ướt nước.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Lối đi chung phải quang đãng, không có vật dụng thừa (dụng cụ lao động, ghế không dùng đến...) gây cản trở lối đi.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Các vật dụng/thiết bị nếu bố trí tại khu vực này phải được sắp xếp gọn gàng, vệ sinh sạch	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
6	Tủ/giá để hồ sơ, tài liệu	Bố trí tại vị trí hợp lý, không cản trở luồng di chuyển, không làm mất tầm quan sát của CBNV.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Sạch sẽ, không bụi bẩn, mỗi một.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SS	Ghi chú		
		Dán nhãn hoặc chỉ dẫn/qui định lưu trữ hồ sơ tại vị trí phù hợp.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Tủ hồ sơ không để hỏng khóa.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
7	File cang cua để hồ sơ, tài liệu	Sử dụng file cùng kích cỡ, màu sắc, nhãn file đồng nhất để dễ theo dõi. Không có file hỏng, rách.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Khi sử dụng, file được dựng thẳng, sắp xếp ngay ngắn, cùng chiều theo thứ tự từ trái sang phải.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
8	Thùng/hộp carton để hồ sơ, tài liệu	Xếp gọn gàng trên giá/trong kho lưu, tránh để nơi ẩm thấp.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đảm bảo vẫn sử dụng tốt, không rách, hỏng.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Thùng/hộp cần được dán băng dính kín và dán nhãn theo qui định.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
TỔNG ĐIỂM KHU VỰC CHUNG			40	0			

BẢNG ĐÁNH GIÁ KHU VỰC CÁ NHÂN

Họ và Tên: << Nhập họ tên của cán bộ thực hiện
 Tên đơn vị: << Đã được chọn mặc định theo phần KV chung
 Khối: << Chọn bắt buộc
 Trung tâm: << Chọn hoặc để trống nếu không có
 Phòng: << Chọn hoặc để trống nếu không có
 Tháng báo cáo: << Nhập chính xác tháng thực hiện nộp báo cáo

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SS HO	Ghi chú		
1	Mặt bàn làm việc	Chỉ để các vật dụng, máy móc cần thiết, không để đồ dùng cá nhân (trang sức, mỹ phẩm, tranh ảnh...) + Máy tính (màn hình, bàn phím, chuột máy tính). + Điện thoại để bàn. + Giá để hồ sơ 3 tầng (giá để hồ sơ 3 ngăn). + Bình, cốc uống nước (chỉ nên có 1 cốc và 1 bình nước). + Khay đựng VPP.	3		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Các thiết bị khác (nếu có) cần được sắp xếp hợp lý, không chiếm diện tích lớn gây cản trở thao tác khi làm việc	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đồ trang trí (tranh ảnh, phong thủy,...) không vượt tối đa 30cm chiều dài và 30cm chiều rộng.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Các vật dụng sắp xếp gọn gàng, thuận lợi cho quá trình làm việc (điện thoại bàn, khay tài liệu nên để bên trái của màn hình màn tính).	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Mặt bàn sạch sẽ, không bị ố mốc, không bám bụi, không có rác, không để đồ ăn, nước ngọt.. Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
2	Màn hình máy tính	Sạch sẽ, không bụi bẩn, không dán hoặc gắn các vật, đồ trang trí không liên quan tới công việc.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
3	Bàn phím / chuột máy tính	Sử dụng đúng chủng loại, không dùng các loại bàn phím/chuột có màu sắc, kích thước không phù hợp với công việc;	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Sạch sẽ, không có bụi bẩn;	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Bàn phím được đặt gọn gàng trước màn hình máy tính. Không để dây bàn phím/chuột quá dài gây cản trở thao tác.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
4	Điện thoại bàn	Sạch sẽ, không dán sticker	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dây điện thoại gọn gàng, dây không bị xoắn, không để quá dài gây mất mỹ quan và cản trở công việc.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
5	Khay/giá đựng VPP	Dùng khay VPP do ngân hàng cung cấp. Không dùng đồ nhựa, túi ni lông, túi vải đựng VPP trên bàn làm việc.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Không để các vật dụng không liên quan tới công việc trong khay VPP như đĩa ăn, dao (trừ dao dọc	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây

STT	Tiêu chí/hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SS/HO	Ghi chú		
		Các vật dụng cần thiết với số lượng phù hợp được sắp xếp gọn gàng, thuận tiện.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Khay/giá VPP phải sạch sẽ, không bụi bẩn, bút không lem màu.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Khay tài liệu phải sạch sẽ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
6	Khay để tài liệu trên bàn làm việc	Dán nhãn để dễ dàng nhận biết tài liệu trong khay	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Tài liệu trong khay phải sắp xếp gọn gàng, đảm bảo dễ tìm, dễ lấy, dễ trả lại.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
7	Khu vực vách ngăn tại bàn làm việc	Các hình ảnh/vật dụng gắn/dán trên vách ngăn (nếu có) phải có kích thước, màu sắc phù hợp, không gây mất tập trung, không cản trở thao tác hay tầm	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dán đồ vật trang trí (tranh ảnh, phong thủy) tối đa 30cm chiều dài của vách	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
8	Đồ dùng trang trí/đồ cá nhân	Các vật dụng, đồ dùng có kích thước nhỏ gọn, không che lấp không gian hoặc chiếm diện tích quá lớn. (Không vượt quá 30x30cm).	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Sắp xếp gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
9	Khu vực phía dưới bàn làm việc cá nhân	Chỉ để các vật dụng cần thiết và phải sắp xếp gọn gàng. Không để quá hai đôi giày/dép dưới gầm bàn.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ, sàn không có giấy thừa, rác...	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dây điện, dây mạng, ổ điện (nếu có) phải được bó gọn gàng.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
10	Hộc tủ/ngăn tủ cá nhân	Không dán/gắn các vật dụng không cần thiết, gây tiếng động ảnh hưởng đến đồng nghiệp.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đặt tại vị trí thuận tiện, không gây cản trở thao tác làm việc.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
11	Cây xanh trang trí	Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước phù hợp, không gây cản trở chỗ ngồi làm việc, không được cao hơn vách ngăn, không mọc ra bàn làm việc bên cạnh, không vượt quá 30cm	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Cây xanh tươi tốt, không héo úa.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
12	Ghế ngồi	Còn sử dụng tốt, không dán, viết chữ trên ghế	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
TỔNG ĐIỂM			60	0			

BM02 - TỔNG HỢP ĐIỂM ĐÁNH GIÁ 5S TẠI CHI NHÁNH

Tháng báo cáo:/...../2023

STT	Họ Tên	Tên đơn vị	Khối	Trung tâm	Phòng	Điểm KV chung	Điểm KV cá nhân
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
Điểm Bình quân							
Điểm thực hiện 5S							
Lý do nếu điểm thực hiện 5S của đơn vị không đạt (<85 điểm) : (Phần này chỉ dành cho đánh giá viên chấm điểm) (Viết phần lý do không đạt tại đây.....)							

Phụ Trách đơn vị
Chức vụ

Tên cán bộ phụ trách

Họ và Tên:

<< Nhập Họ tên của cán bộ thực hiện

Tên đơn vị:

<< **Chọn bắt buộc**

Khối:

<< Chọn bắt buộc

Trung tâm

<< Chọn hoặc để trống nếu không có

Phòng

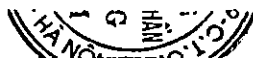
<< Chọn hoặc để trống nếu không có

Tháng báo cáo:

<< Nhập chính xác Tháng thực hiện nộp báo cáo

PHẦN DÀNH GIA KHU VỰC CHUNG							
STT	Tiêu chí/hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SSHO	Ghi chú		
1	Hình ảnh diện mạo đơn vị(Pano/ bảng rôn/bảng hiệu/hộp đèn/bảng thông tin đơn vị, bảng lái suất inox,khu vực gửi xe)(*)	- Tình trạng nguyên vẹn - Được vệ sinh sạch sẽ - Bố trí phù hợp, không cản trở lối đi. - Đúng mẫu theo quy định từng thời kỳ. Bảng rôn quảng cáo không được hết hạn.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
2	Máy ATM/Khu vực buồng ATM	- Hoạt động bình thường - Các thông báo đúng mẫu - Được vệ sinh sạch sẽ - Thường xuyên cập nhật (thông báo, decal, hotline,...)	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
3	Khu vực sảnh giao dịch	- Gọn gàng, sạch sẽ, không có rác	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		- LCD thông báo tỷ giá bất trong suốt thời gian làm việc	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		- Không để vật dụng không liên quan đến hoạt động kinh doanh, công cụ lao động hỏng, thừa... trong khu vực sảnh giao dịch	1				
		- Dây điện/Dây mạng được đấu, nối gọn gàng, kín, không để Dây điện thừa trên sàn nhà, tường nhà, trần nhà.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
4	Khu vực chờ của khách hàng (ghế chờ khách hàng, bàn chờ, kệ báo, bình nước uống, cây cảnh, thùng rác, kệ tờ rơi, standee, tranh trang trí...)	- Tình trạng sử dụng tốt, được trang bị đầy đủ theo hướng dẫn của ngân hàng theo từng thời kỳ.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		- Đúng mẫu quy định, được cập nhật, được chăm sóc thường xuyên, được thu xếp gọn gàng	1				
		- Cây nước có cốc uống nước, được để gọn gàng, ngăn nắp	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		- Thùng rác có nắp đậy, sạch sẽ, không đầy tràn	1				
		- Kệ báo gọn gàng, báo không quá cũ, không rách nát	1				
		- Không có vật dụng không cần thiết, không có giấy thừa/giấy loại trên máy hay xung quanh khu vực đất máy.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SS HO	Ghi chú		
5	Các thiết bị dùng chung: Máy in/máy scan/máy photo...	- Dây điện/dây mạng phải được bố trí gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ.	1				
		- Luôn có sẵn giấy trắng ở khay đựng giấy	1				
		- Đặt ở nơi thuận tiện cho quá trình sử dụng, đảm bảo thẩm mỹ, không vướng lối đi.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		- Có mã dán tài sản	1				
		- Sạch sẽ, không bụi bẩn.	1				
6	Phòng họp/Phòng tiếp khách (theo bảng phân công)	Sạch sẽ, gọn gàng, không có vật dụng thừa gây cản trở việc sử dụng phòng họp (thiết bị, công cụ dụng cụ hỏng....).	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Có Bảng tên phòng	1				
		Bảng mica trong phòng họp phải được lau sạch sau khi sử dụng	1				
7	Cây xanh trang trí	Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Cây phải xanh tốt, lá cây và chậu cây không bám bụi bẩn. Không có lá/hoa héo úa.	1				
8	Tủ dụng văn phòng phẩm/giấy in...	Bố trí tại vị trí hợp lý, không chiếm nhiều diện tích hoặc cản trở lưu thông	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Tủ phải được vệ sinh sạch sẽ	1				
		Vật dụng trong tủ được sắp xếp gọn gàng, tiện lấy ra sử dụng.	1				
9	Bàn làm việc trống (chưa có người sử dụng) và khu vực khác	Mặt bàn sạch sẽ, không có bụi bẩn, không để vật dụng thừa, vật dụng cá nhân (bát, đĩa, đồ ăn....).	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Thùng rác được đặt tại vị trí hợp lý, không có rác vương vãi xung quanh, không bốc mùi hoặc bị ướt nước.	1				
		Lối đi chung phải quang đãng, không có vật dụng thừa (dụng cụ lao động, ghế không dùng đến....) gây cản trở lối đi.	1				
		Các vật dụng/thiết bị nếu bố trí tại khu vực này phải được sắp xếp gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
10	Tủ/giá để hồ sơ, tài liệu	Bố trí tại vị trí hợp lý, không cản trở luồng di chuyển, không làm mất tầm quan sát của CBNV.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Sạch sẽ, không bụi bẩn, mỗi một.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dán nhãn hoặc chỉ dẫn/qui định lưu trữ hồ sơ tại vị trí phù hợp.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Tủ hồ sơ không để hỏng khóa	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
11	File cang cua để hồ sơ, tài liệu	Sử dụng file cùng kích cỡ, màu sắc, nhãn file đồng nhất để dễ theo dõi. Không có file hỏng, rách.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Khi sử dụng, file được dựng thẳng, sắp xếp ngay ngắn, cùng chiều theo thứ tự từ trái sang phải.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
12	Thùng/hộp carton để hồ sơ, tài liệu	- Xếp gọn gàng trên giá/trong kho lưu, tránh để nơi ẩm thấp.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		- Đảm bảo vẫn sử dụng tốt, không rách, hỏng.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Thùng/hộp cần được dán băng dính kín và dán nhãn theo qui định.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
TỔNG ĐIỂM KHU VỰC CHUNG			40	0			





BẢNG ĐÁNH GIÁ KHU VỰC CÁ NHÂN

Họ và Tên:
 Tên đơn vị:
 Khối:
 Trung tâm:
 Phòng:
 Tháng báo cáo:

<< Nhập họ tên của cán bộ thực hiện
 << Đã được chọn mặc định theo phần KV chung
 << Chọn bắt buộc
 << Chọn hoặc để trống nếu không có
 << Chọn hoặc để trống nếu không có
 << Nhập chính xác tháng thực hiện nộp báo cáo

STT	Tiêu chí/bảng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SS HO	Ghi chú		
1	Mặt bàn làm việc	Chỉ để các vật dụng, máy móc cần thiết, không để đồ dùng cá nhân (trang sức, mỹ phẩm, tranh ảnh...)	3		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		+ Máy tính (màn hình, bàn phím, chuột máy tính).					
		+ Điện thoại để bàn.					
		+ Giá để hồ sơ 3 tầng (giá để hồ sơ 3 ngăn).					
		+ Bình, cốc uống nước (chỉ nên có 1 cốc và 1 bình nước).					
		+ Khay đựng VPP.					
2	Màn hình máy tính	Các thiết bị khác (nếu có) cần được sắp xếp hợp lý, không chiếm diện tích lớn gây cản trở thao tác khi làm việc	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đồ trang trí (tranh ảnh, phong thủy,...) không vượt tối đa 30cm chiều dài và 30cm chiều rộng	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Các vật dụng sắp xếp gọn gàng, thuận lợi cho quá trình làm việc (điện thoại bàn, khay tài liệu nên để bên trái của màn hình màn tính).	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Mặt bàn sạch sẽ, không bị ố mốc, không bám bụi, không có rác, không để đồ ăn, nước ngọt.. Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
2	Màn hình máy tính	Sạch sẽ, không bụi bẩn, không dán hoặc gắn các vật, đồ trang trí không liên quan tới công việc.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
3	Bàn phím / chuột máy tính	Sử dụng đúng chủng loại, không dùng các loại bàn phím/chuột có màu sắc, kích thước không phù hợp với công việc;	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Sạch sẽ, không có bụi bẩn;	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Bàn phím được đặt gọn gàng trước màn hình máy tính. Không để dây bàn phím/chuột quá dài gây cản trở thao tác.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
4	Điện thoại bàn	Sạch sẽ, không dán sticker	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dây điện thoại gọn gàng, dây không bị xoắn, không để quá dài gây mất mỹ quan và cản trở công việc.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
5	Khay/giá đựng VPP	Dùng khay VPP do ngân hàng cung cấp. Không dùng rổ nhựa, túi ni lông, túi vải đựng VPP trên bàn làm việc.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Không để các vật dụng không liên quan tới công việc trong khay VPP như đĩa ăn, dao (trừ dao dọc)	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây



STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm của SS HO	Ghi chú		
6	Khay để tài liệu trên bàn làm việc	Các vật dụng cần thiết với số lượng phù hợp được sắp xếp gọn gàng, thuận tiện.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Khay/giá VPP phải sạch sẽ, không bụi bẩn, bút không lem màu.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Khay tài liệu phải sạch sẽ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dán nhãn để dễ dàng nhận biết tài liệu trong khay	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
7	Khu vực vách ngăn tại bàn làm việc	Tài liệu trong khay phải sắp xếp gọn gàng, đảm bảo dễ tìm, dễ lấy, dễ trả lại.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Các hình ảnh/vật dụng gắn/dán trên vách ngăn (nếu có) phải có kích thước, màu sắc phù hợp, không gây mất tập trung, không cản trở thao tác hay tầm nhìn.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dán đồ vật trang trí (tranh ảnh, phong thủy) tối đa 30cm chiều dài của vách	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
8	Đồ dùng trang trí/đồ cá nhân	Các vật dụng, đồ dùng có kích thước nhỏ gọn, không che lấp không gian hoặc chiếm diện tích quá lớn. (Không vượt quá 30x30cm)	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Sắp xếp gọn gàng, đảm bảo thẩm mỹ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Chỉ để các vật dụng cần thiết và phải sắp xếp gọn gàng. Không để quá hai đôi giày/dép dưới gầm bàn.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
9	Khu vực phía dưới bàn làm việc cá nhân	Các vật dụng đảm bảo sạch sẽ, sàn không có giấy thừa, rác...	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Dây điện, dây mạng, ổ điện (nếu có) phải được bó gọn gàng.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Không dán/gắn các vật dụng không cần thiết, gây tiếng động ảnh hưởng đến đồng nghiệp.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
10	Hộc tủ/ngăn tủ cá nhân	Đặt tại vị trí thuận tiện, không gây cản trở thao tác làm việc.	1		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Cây xanh trang trí (nếu có) phải có kích thước phù hợp, không gây cản trở chỗ ngồi làm việc, không được cao hơn vách ngăn, không mọc ra bàn làm việc bên cạnh, không vượt quá 30cm	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
11	Cây xanh trang trí	Cây xanh tươi tốt, không héo úa.	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
		Còn sử dụng tốt, không dán, viết chữ trên ghế	2		Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây	Chèn ảnh vào đây
12	Ghế ngồi						
TỔNG ĐIỂM			60	0			

Thời gian đánh giá:

TỔNG ĐIỂM	Tối đa	Thực tế
	60	
Khu vực cá nhân	60	

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm SS	Ảnh vi phạm
1	Mặt quầy giao dịch	- Danh mục các vật dụng được để trên mặt quầy giao dịch: + Bút bi dành cho khách hàng + Hộp đựng kẹo + Hoa trang trí + Đồng hồ hiển thị số của máy đếm tiền + Bảng lãi suất/ Nội quy giao dịch tiền mặt + Tờ rơi/ mẫu biểu/ ấn phẩm Marketing (nếu có)	4		Chèn ảnh vào đây
		- Quầy giao dịch gọn gàng, không có giấy/mẫu biểu viết dở của khách hàng, vỏ kẹo ,... trên mặt quầy	2		Chèn ảnh vào đây
		- Bút bàn quầy được cắm ngay ngắn sau khi khách hàng sử dụng	2		Chèn ảnh vào đây
		- Hoa trang trí có kích thước hợp lý, không che tầm mắt khách hàng. Màu và kiểu hoa đảm bảo đồng nhất	2		Chèn ảnh vào đây
		- Bắt buộc phải có hộp kẹo cho khách hàng và phải có ít nhất từ 03 cái kẹo dùng được trở lên	2		Chèn ảnh vào đây

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm SS	Ảnh vi phạm
2	Mặt bàn làm việc	- Danh mục các vật dụng được để trên mặt bàn làm việc: + Máy tính (màn hình, bàn phím, chuột máy tính). + Điện thoại để bàn. + Máy in + Máy đếm tiền + 01 Điện thoại di động cá nhân + Bộ dấu giao dịch + Khay đựng mẫu biểu + Khay văn phòng phẩm - Tuyệt đối không để đồ dùng cá nhân (gương, trang sức, mỹ phẩm, tranh ảnh, đồ ăn, đồ uống, ...) trên mặt bàn làm việc. - Bàn làm việc không để rổ đựng chun và niêm tiền (rổ chun để sau máy đếm tiền hoặc cho vào ngăn kéo)	4		Chèn ảnh vào đây
		- Nếu thời gian rời quầy từ 03 phút trở lên thì trước khi rời quầy, GDV phải sắp xếp bàn làm việc gọn gàng, chứng từ/hồ sơ phải được sắp xếp gọn gàng trên khay/kệ/tủ hồ sơ	2		Chèn ảnh vào đây
		- Trên mặt bàn làm việc hạn chế để quá nhiều hồ sơ/chứng từ gây cảm giác lộn xộn, bừa bộn. Trường hợp GDV đang chấm chứng từ, khi có khách hàng giao dịch trước mặt, bắt buộc phải thu dọn chứng từ gọn gàng.	2		Chèn ảnh vào đây
3	Máy móc: máy đếm tiền, máy in, máy scan	- Không để giấy photo/giấy đã in/ đã scan ở trên/ xung quanh máy in/máy đếm tiền/ máy scan	3		Chèn ảnh vào đây
4	Màn hình máy tính	- Khung màn hình máy tính và đế màn hình không để/dán hoặc gắn các vật, đồ trang trí không liên quan tới công việc.	3		Chèn ảnh vào đây
5	Bàn phím / chuột máy tính	- Sử dụng đúng chủng loại, không dùng các loại bàn phím/chuột có màu sắc, kích thước không phù hợp với công việc	2		Chèn ảnh vào đây
		- Không để giấy loại dưới ngăn kéo bàn phím	2		Chèn ảnh vào đây
6	Điện thoại bàn	- Dây điện thoại gọn gàng, dây không bị xoắn, không để quá dài gây mất mỹ quan và cản trở công việc.	2		Chèn ảnh vào đây
		- Không gắn, dán các ticknote hay vật trang trí lên điện thoại	2		Chèn ảnh vào đây

STT	Tiêu chí/ hạng mục đánh giá	Nội dung đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm 5S	Ảnh vi phạm
7	Ghế của GDV	- Ghế phải sạch sẽ, không để đệm ghế hoặc gối tựa lưng trên ghế ngồi. Không treo, vắt các đồ vật lên ghế như Áo khoác, Túi...	2		Chèn ảnh vào đây
		- Khi không sử dụng, nhân viên phải đẩy Ghế sát vào bàn làm việc một cách ngay ngắn.	2		Chèn ảnh vào đây
8	Ghế ngồi cho khách hàng	- Sử dụng ghế đúng theo loại Ngân hàng quy định; không để quây không có ghế cho khách hàng.	2		Chèn ảnh vào đây
		- Ghế được để ngay ngắn sau khi khách hàng đã giao dịch xong; đồng nhất giữa các quây, không gây cản trở/vướng lối đi.	2		Chèn ảnh vào đây
		- Ghế sạch sẽ, không hỏng, rách, sòn, bạc màu, ổ mốc, cũ/ nát.	2		Chèn ảnh vào đây
9	Biển báo tạm ngừng giao dịch	- Biển thông báo sạch sẽ, không có vết mực, không bong tróc, nhàu nát.	2		Chèn ảnh vào đây
		- Biển tạm ngừng giao dịch khi không sử dụng không được đặt trên mặt bàn làm việc.	2		Chèn ảnh vào đây
10	Khu vực phía dưới bàn làm việc cá nhân	- Chỉ để các vật dụng cần thiết và phải sắp xếp gọn gàng, bao gồm: + Két sắt nhỏ + Máy in + CPU/UPS + Ổ cắm, dây mạng + Sọt rác	4		Chèn ảnh vào đây
		- Không có giấy thừa, rác, hồ sơ,... trên mặt sàn.	2		Chèn ảnh vào đây
		- Sọt đựng rác sử dụng 1 loại thống nhất và đặt trong gầm bàn nhân viên, khuất tầm nhìn của KH, không để sọt rác bị tràn đầy.	2		Chèn ảnh vào đây
		- Không được để giày dép, túi xách dưới bàn quây	2		Chèn ảnh vào đây
		- Dây điện, dây mạng, ổ điện (nếu có) phải được bó gọn gàng.	2		Chèn ảnh vào đây
TỔNG ĐIỂM KHU VỰC CÁ NHÂN			60		