

PHẦN 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

I. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên gói thầu: Quản lý vận hành tòa nhà Trụ sở Viện kiểm sát nhân dân TP Hà Nội

- Tên dự toán mua sắm: Quản lý vận hành tòa nhà Trụ sở Viện kiểm sát nhân dân TP Hà Nội

- Địa điểm thực hiện: Viện kiểm sát nhân dân thành phố Hà Nội - Ô 2-VP, Khu chức năng đô thị Nam đường Vành đai 3, phường Định Công, thành phố Hà Nội

- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi trong nước, qua mạng.

- Thời gian thực hiện: 36 tháng

- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.

II. Mục tiêu công việc:

- Đảm bảo duy trì sự hoạt động của tòa nhà, trụ sở cơ quan một cách bình thường, an toàn, đúng quy định, hiệu quả;

- Đảm bảo quản lý tài sản, công trình theo quy định của nhà nước;

- Vận hành công trình, hệ thống kỹ thuật toàn bộ tòa nhà nêu tại mục 1 theo đúng quy trình bảo trì, hướng dẫn sử dụng, vận hành của nhà sản xuất, hồ sơ hoàn công dự án đảm bảo tuổi thọ công trình và theo quy định của Nhà nước về quản lý sử dụng công trình, xây dựng công trình nhằm nâng cao hiệu quả, ổn định hoạt động của tòa nhà và các hệ thống..

- Quản lý về tiêu thụ năng lượng, cấp thoát nước, vệ sinh, bảo vệ môi trường cho tòa nhà nhằm duy trì các trang thiết bị của tòa nhà liên tục và ở điều kiện tốt nhất nhằm Tiết kiệm năng lượng tiêu hao giảm thiểu các chi phí vận hành cho Viện Kiểm sát Thành phố Hà Nội

- Quản lý các dịch vụ, chi phí khác nhằm duy trì hoạt động của tòa nhà;

- Đảm bảo công tác đón tiếp các đoàn khách ra, vào cơ quan;

- Đảm bảo công tác phục vụ các buổi họp, hội nghị, hội thảo, tiếp khách;

- Đảm bảo công tác an ninh, an toàn cơ quan; Bảo đảm duy trì an ninh trật tự, bảo vệ tuyệt đối an toàn tại Khu vực bảo vệ. Tổ chức triển khai phương án bảo vệ nhằm chống đột nhập, gây rối, trộm cắp hoặc phá hoại cơ sở vật chất, tài sản trong Khu vực bảo vệ

- Đảm bảo công tác bảo trì, sửa chữa công trình theo quy định của nhà nước, hợp lý và hiệu quả (tham gia công tác giám sát thực hiện)

- Đảm bảo tính hiệu quả về mặt chi phí trong công tác đấu thầu cũng như biến động về giá nhân công.

- Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn cho CBNV làm việc tại tòa nhà.

- Đội ngũ nhân sự được đào tạo chuyên nghiệp, đáp ứng tốt yêu cầu của công việc nhằm duy trì và nâng cao giá trị của tòa nhà, đảm bảo tối đa lợi ích của chủ đầu tư.

Làm hài lòng tối đa các đối tượng sử dụng dịch vụ tại tòa nhà. (CBNV làm việc trong tòa nhà, khách vào làm việc)

III. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

1. Giới thiệu chung

1.1 Thông tin cơ bản về trụ sở

| Mô tả | Diễn giải |
|-------------------|--|
| Chủ đầu tư | Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hà Nội |
| Vị trí | Ô đất 2-VP, Khu chức năng đô thị Nam đường Vành Đai 3, Phường Định Công, Hà Nội |
| Ranh giới | - Phía Bắc giáp đường Phạm Tu– Xa La - Phía Đông Nam Giáp Tòa án Thành phố Hà Nội - Phía Tây Giáp đường nội bộ khu đô thị The Manor |
| Bố trí công trình | - Trụ sở công trình được xây dựng gồm 01 tầng hầm và 05 tầng nổi. Mặt bằng công trình được tổ chức hợp khối hình chữ H + Tầng 1: chức năng chính là phòng làm việc , Phòng văn thư, phòng ăn, sảnh tiếp khách.... + Tầng 2 là đại sảnh, Phòng họp, phòng làm việc. + Tầng 3 là phòng làm việc của lãnh đạo viện, Phòng làm việc và kho lưu trữ. + Tầng 4 là Các phòng làm việc, kho lưu trữ, hội trường, phòng thờ. + Tầng 5 bố trí không gian giải lao của hội trường. + Tầng mái bố trí dàn nóng điều hòa, bể nước sinh hoạt, quạt tăng áp,... + Khu vực phòng tiếp công dân, 02 khối nhà thường trực, bảo vệ và khu vực Hành chính tư pháp) được bố trí giáp công 3 + Khu vực bãi xe và đường giao thông nội bộ |

| Mô tả | Diễn giải |
|-------------------------------|---|
| Diện tích khu đất xây dựng | 25.000 m ² |
| Diện tích xây dựng công trình | 2.954 m ² + 180 m ² (Khu hành chính tư pháp mới xây) |
| Mật độ xây dựng | 12% |
| Tổng diện tích sử dụng | ~ 13.710 m ² + 180 m ² (Khu hành chính tư pháp mới xây) |
| Số tầng nổi | 05 tầng |
| Số tầng hầm | 01 tầng |
| Cấp công trình | Cấp 1 |

1.2 Công năng sử dụng

Tòa nhà Viện Kiểm sát nhân dân thành phố Hà Nội tại Ô đất 2-Vp, Khu chức năng đô thị Nam đường Vành Đai 3, phường Định Công, thành phố Hà Nội bao gồm 01 tầng hầm; 01 khối nhà cao 05 tầng nổi có các công năng như sau:

| STT | Tầng | Diện tích sàn | Cốt sàn | Công năng sử dụng |
|------------|-------------|----------------------|----------------|----------------------------------|
| 1. | Tầng hầm | 2.690 m ² | -4.30 m | Bãi đỗ xe |
| | | | | Phòng kỹ thuật điện, nước |
| 2. | Tầng 1 | 2.415 m ² | +0.00 m | Phòng làm việc |
| | | | | Phòng tiếp khách |
| | | | | Phòng ghi lời khai nhân chứng |
| | | | | Phòng luật sư nghiên cứu hồ sơ |
| | | | | Khu hành chính tư pháp |
| | | | | Phòng tiếp công dân |
| 3. | Tầng 2 | 2.695 m ² | +3.60 m | Đại sảnh |
| | | | | Phòng họp |
| | | | | Phòng làm việc |
| 4 | Tầng 3 | 2.735 m ² | +7.20 m | Phòng làm việc của lãnh đạo viện |
| | | | | Kho lưu trữ |
| 4. | Tầng 4 | 2.735 m ² | +10.80 m | Phòng làm việc |
| | | | | Hội trường |
| | | | | Phòng thờ |

| STT | Tầng | Diện tích sàn | Cốt sàn | Công năng sử dụng |
|-----|---------------------|--------------------|----------|--|
| 5. | Tầng 5 | 440 m ² | +14.40 m | Không gian giải lao của hội trường |
| 6 | Các khu vực phụ trợ | | | Khu bãi xe ngoài trời, Nhà bảo vệ cổng ra vào; Cổng, hàng rào, Đường giao thông nội bộ, khu vực sân vườn cây xanh xung quanh công trình; |

Ngoài tòa nhà chính, khu vực giáp cổng 3 bố trí khu vực phòng tiếp công dân 130m², 02 khối nhà thường trực, bảo vệ 40m² và khu vực Hành chính tư pháp 200m²)

1.3 Các hệ thống kỹ thuật chính của tòa nhà

Tòa nhà Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hà Nội được trang bị hệ thống kỹ thuật hiện đại, đáp ứng được các yêu cầu cơ bản của văn phòng làm việc cao cấp, bao gồm các hệ thống sau:

| TT | Hạng mục | Đơn vị | Số lượng | Ghi chú |
|-----------|---|--------|----------|------------------|
| I | Hệ thống điện nặng | | | |
| 1 | Hệ thống Tủ điện phân phối (tủ điện hạ thế, tủ điện tổng, tủ bù cos phi...) | | | |
| 1.1 | Tủ trung thế | Tủ | 1 | Điện lực quản lý |
| 1.2 | Tủ hạ thế tổng | HT | 1 | |
| 1.3 | Tủ phân phối điện chính | HT | 1 | |
| 1.4 | Tủ điện phòng trung tâm lưu trữ | Tủ | 1 | |
| 1.5 | Hệ thống tủ điện tầng, sảnh, hội trường | HT | 1 | |
| 2 | Hệ thống chiếu sáng (chiếu sáng trong nhà, ngoài nhà, sân vườn...) | HT | 1 | |
| 3 | Trạm biến áp | máy | 1 | |
| 4 | Máy phát điện dự phòng | máy | 1 | |
| 5 | Hệ thống chống sét và nối đất | HT | 1 | |
| II | Hệ thống điều hòa không khí | | | |

| TT | Hạng mục | Đơn vị | Số lượng | Ghi chú |
|-----------|---|---------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Hệ thống điều hòa trung tâm VRV | HT | 1 | |
| 2 | Hệ thống thông gió | HT | 1 | |
| II | Hệ thống điện nhẹ | | | VKSHN tự vận hành |
| 1 | Hệ thống mạng, thoại | HT | 1 | |
| 2 | Hệ thống PA | HT | 1 | |
| 3 | Hệ thống Camera | HT | 1 | |
| IV | Hệ thống cấp thoát nước | | | |
| 1 | Hệ thống cấp - thoát nước sinh hoạt | HT | 1 | |
| 2 | Hệ thống bơm thoát nước | HT | 1 | |
| V | Hệ thống PCCC | | | |
| 1 | Hệ thống PCCC (báo cháy tự động) | HT | 1 | |
| 2 | Hệ thống thiết bị chữa cháy tự động, chữa cháy cầm tay... | HT | 1 | |
| 3 | Hệ thống rèm ngăn cháy | HT | 1 | |
| VI | Hệ thống thang máy | | | |
| 1 | Thang máy chở khách | bộ | 6 | |

III. Yêu cầu về phương án quản lý, vận hành:

1. Yêu cầu chung

- Đảm bảo duy trì sự hoạt động của tòa nhà, trụ sở cơ quan một cách bình thường, an toàn, đúng quy định, hiệu quả;

- Đảm bảo quản lý tài sản, công trình theo quy định của nhà nước;

- Vận hành công trình, hệ thống kỹ thuật toàn bộ tòa nhà nêu tại mục 1 theo đúng quy trình bảo trì, hướng dẫn sử dụng, vận hành của nhà sản xuất, hồ sơ hoàn công dự án đảm bảo tuổi thọ công trình và theo quy định của Nhà nước về quản lý sử dụng công trình, xây dựng công trình nhằm nâng cao hiệu quả, ổn định hoạt động của tòa nhà và các hệ thống..

- Quản lý về tiêu thụ năng lượng, cấp thoát nước, vệ sinh, bảo vệ môi trường cho tòa nhà nhằm duy trì các trang thiết bị của tòa nhà liên tục và ở điều kiện tốt nhất nhằm tiết kiệm năng lượng tiêu hao giảm thiểu các chi phí vận hành cho Viện Kiểm sát Thành phố Hà Nội

- Quản lý các dịch vụ, chi phí khác nhằm duy trì hoạt động của tòa nhà;

- Đảm bảo công tác đón tiếp các đoàn khách ra, vào cơ quan;

- Đảm bảo công tác phục vụ các buổi họp, hội nghị, hội thảo, tiếp khách;
- Đảm bảo công tác an ninh, an toàn cơ quan; Bảo đảm duy trì an ninh trật tự, bảo vệ tuyệt đối an toàn tại Khu vực bảo vệ. Tổ chức triển khai phương án bảo vệ nhằm chống đột nhập, gây rối, trộm cắp hoặc phá hoại cơ sở vật chất, tài sản trong Khu vực bảo vệ
- Đảm bảo công tác bảo trì, sửa chữa công trình theo quy định của nhà nước, hợp lý và hiệu quả (tham gia công tác giám sát thực hiện)
- Đảm bảo tính hiệu quả về mặt chi phí trong công tác đấu thầu cũng như biến động về giá nhân công.
- Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn cho CBNV làm việc tại tòa nhà.
- Đội ngũ nhân sự được đào tạo chuyên nghiệp, đáp ứng tốt yêu cầu của công việc nhằm duy trì và nâng cao giá trị của tòa nhà, đảm bảo tối đa lợi ích của chủ đầu tư.
- Làm hài lòng tối đa các đối tượng sử dụng dịch vụ tại tòa nhà. (CBNV làm việc trong tòa nhà, khách vào làm việc)

2. Mô tả sơ bộ về phương án quản lý, vận hành tòa nhà

2.1. Nội dung chính công tác quản lý vận hành tòa nhà:

- Công tác quản lý điều hành chung;
- Vận hành công trình và hệ thống, kỹ thuật tòa nhà;
- Đảm bảo An ninh, an toàn;
- Đảm bảo Vệ sinh môi trường;
- Đảm bảo hậu cần cho cơ quan;
- Công tác đảm bảo duy trì hoạt động tòa nhà;
- Công tác giám sát bảo trì công trình theo quy định;
- Công tác giám sát kiểm định công trình, hệ thống kỹ thuật theo quy định của Nhà nước;

2.2. Mô tả Phương án quản lý vận hành tòa nhà:

- Tòa nhà VKSND TP Hà Nội là tòa nhà được đầu tư hiện đại, đồng bộ có các hệ thống kỹ thuật với công nghệ cao, phức tạp do đó để quản lý, vận hành tòa nhà; do đó cần phải thuê một Công ty, Đơn vị quản lý chuyên nghiệp có kinh nghiệm trong QLTN riêng. Công ty quản lý này có đội ngũ CBNV am hiểu, nắm bắt rõ các hệ thống kỹ thuật được đào tạo bài bản, đúng chuyên môn, chuyên ngành và có tính chuyên nghiệp cao trong công việc để luôn đảm bảo vận hành tòa nhà liên tục, an toàn và hiệu quả cao;

- Mặt khác, việc thuê đơn vị chuyên nghiệp quản lý và vận hành toàn nhà cũng nhằm mục đích tinh giảm biên chế, tiết kiệm nhân sự định biên theo biên chế phù hợp với chủ trương, chính sách của nhà nước;

- Hơn nữa, đảm bảo tính an toàn, ổn định; duy trì liên tục, thường xuyên các công việc trong công tác quản lý vận hành, vệ sinh, an ninh cho tòa nhà cũng như hạn chế các rủi ro khi biến động về quy trình quản lý vận hành, sự hiểu biết sâu về hệ thống kỹ thuật.

- Đặc biệt nâng cao tính hiệu quả về mặt chi phí trong công tác đầu thầu cũng như biến động về giá nhân công, trượt giá của thị trường;

Vì lý do trên và đặc điểm thiết kế tòa nhà, cũng như Viện KSND TP Hà Nội có những công việc riêng biệt đòi hỏi phải tự quản lý. Do đó, Đơn vị tư vấn đề xuất Phương án quản lý tòa nhà là “***kết hợp quản lý vận hành giữa Văn phòng VKSNDTC (tự quản lý một số công việc) và thuê công ty quản lý bên ngoài (những nội dung còn lại)***” trong thời gian 03 năm (2026-2029

2.3. Phương án phân chia thực hiện nhiệm vụ theo chủ thể trong công tác quản lý vận hành tòa nhà:

| ST | Nội dung công việc/vị trí việc làm | Chủ đầu tư quản lý | | Thuê đơn vị quản lý & vận hành |
|------------|--|----------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | | Chủ đầu tư thực hiện | Thuê đơn vị khác thực hiện | |
| I | Quản lý chung | | | |
| 1 | Giám đốc QLTN | | | X |
| 2 | Giám sát dịch vụ kiêm Hành chính tổng hợp và chăm sóc khách hàng | | | X |
| II | Vận hành kỹ thuật tòa nhà | | | |
| 1 | Kỹ sư trưởng | | | X |
| 2 | Trưởng ca | | | X |
| 3 | Nhân viên kỹ thuật vận hành | | | X |
| III | Vệ sinh khu vực công cộng | | | |
| 1 | Tổ trưởng vệ sinh | | | X |
| 2 | Nhân viên Khu vực ngoại cảnh, khu vực hầm, cầu thang bộ từ tầng hầm lên tầng 1, vệ sinh phòng trực bảo vệ, nhà tiếp dân: | | | X |
| 3 | Nhân viên vệ sinh khu vực tầng 1 | | | X |
| 4 | Nhân viên vệ sinh khu vực tầng 3 | | | X |
| 5 | Nhân viên vệ sinh khu vực tầng 5 | | | X |
| 6 | Nhân viên vệ sinh khu vực tầng 2 | | | X |

| ST | Nội dung công việc/vị trí việc làm | Chủ đầu tư quản lý | | Thuê đơn vị quản lý & vận hành |
|-----------|--|----------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | | Chủ đầu tư thực hiện | Thuê đơn vị khác thực hiện | |
| IV | Bảo vệ, an ninh Tòa nhà | | | |
| 1 | Đội trưởng đội an ninh bảo vệ | | | x |
| 2 | Nhân viên bảo vệ | | | x |
| IV | Các dịch vụ duy trì hoạt động tòa nhà | | | |
| 1 | Mua bảo hiểm cháy, nổ bắt buộc | x | | |
| 2 | Cung cấp vật tư vệ sinh (giấy vệ sinh, nước rửa tay,...) | x | | |
| 3 | Cung cấp vật tư kỹ thuật tiêu hao (xi măng, cát, keo, ...) phục vụ công tác sửa chữa nhỏ của bộ phận kỹ thuật có giá trị nhỏ hơn 500.000 đ/ vụ việc (gồm VAT). | | | x |
| 4 | Thay thế vật tư, thiết bị hư hỏng (bóng đèn, khu vệ sinh, vật tư ngành nước, ...) có giá trị từ 150.000 đ/ vụ việc trở lên (gồm VAT) | x | | |
| 5 | Kiểm soát côn trùng, chuột | | x | |
| 6 | Xét nghiệm mẫu nước sạch, nước thải | | x | |
| 7 | Chi phí tiêu thụ điện, nước | x | | |
| 8 | Tổ chức diễn tập PCCC cho toàn bộ tòa nhà định kỳ 01 năm/lần | x | | |
| 9 | Chi phí hóa chất duy trì hệ thống XLNT | x | | |
| 10 | Chi phí nhiên liệu chạy bảo trì máy phát điện theo định kỳ | x | | |
| 11 | Lau kính và đá ốp mặt ngoài tòa nhà | | x | |
| 12 | Hút bể phốt, vệ sinh bể tách mỡ | | x | |
| 13 | Vệ sinh bể nước sạch | | x | |
| 14 | Đánh bóng sàn đá | | x | |
| 15 | Giặt thảm, ghế, rèm | | x | |

| ST | Nội dung công việc/vị trí việc làm | Chủ đầu tư quản lý | | Thuê đơn vị quản lý & vận hành |
|----------|--|----------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | | Chủ đầu tư thực hiện | Thuê đơn vị khác thực hiện | |
| 16 | Thu gom và xử lý rác thải nguy hại | | x | |
| V | Công tác bảo trì công trình | | | |
| 1 | Công tác Tư vấn xây dựng | | x | |
| 2 | Công tác theo dõi, giám sát bảo trì | x | | x |
| 3 | Thực hiện bảo trì từng hạng mục, hệ thống công trình | | x | |
| 4 | Duy trì, Bảo trì hệ thống kỹ thuật khác | | x | |

3. Yêu cầu chi tiết đối với quản lý vận hành tòa nhà

3.1. Yêu cầu thực hiện Dịch vụ quản lý vận hành

Để quản lý vận hành tòa nhà Viện Kiểm sát nhân dân Thành phố Hà Nội đảm bảo ổn định, an toàn và hiệu quả, cần có đội ngũ nhân viên quản lý và vận hành hệ thống kỹ thuật có trình độ chuyên môn đúng chuyên ngành, đã có nhiều kinh nghiệm quản lý, vận hành thực tế tại các dự án khác có quy mô tương đương, đồng thời có ý thức trách nhiệm cao. Nhân sự trực tiếp tham gia công tác quản lý và vận hành Trụ sở cần đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kinh nghiệm lâu dài ở những vị trí và công việc tương đương hoặc cao hơn.

3.1.1 Công tác quản lý tòa nhà

- Xây dựng mô hình quản lý tòa nhà đầy đủ, rõ ràng, khoa học;
- Trình bày rõ chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí trong mô hình quản lý;
- Xây dựng mô hình trao đổi, thông tin liên lạc, báo cáo giữa Ban quản lý tòa nhà với CĐT và Nhà thầu trong quá trình thực hiện hợp đồng.

3.1.2. Yêu cầu về nhân sự

3.1.2.1. Giám đốc quản lý tòa nhà (01 người):

- *Trình độ và kinh nghiệm:*
 - + Đã được đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng liên quan đến quản lý vận hành tòa nhà,
 - + Đã đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ Giám đốc tòa nhà; PCCC, an toàn lao

động.

- Nhiệm vụ chính trong công tác quản lý:

+ Chỉ đạo, điều hành tất cả các công việc quản lý và vận hành tòa nhà theo đúng nội qui, qui chế nội bộ và theo đúng các yêu cầu của CĐT được quy định trong hợp đồng.

+ Đảm bảo các công việc kiểm tra, bảo hành được thực hiện theo đúng yêu cầu về kỹ thuật và an toàn lao động.

+ Kiểm tra và báo cáo các sự cố trong tòa nhà và thực hiện công việc phòng ngừa những sự cố tương tự xảy ra.

+ Cảnh báo đối với các hành động, sự cố, hỏng hóc thiết bị có thể xảy ra.

+ Liên hệ với CĐT để giải quyết những vấn đề kỹ thuật phát sinh.

+ Tư vấn cho CĐT trong quá trình thiết kế trang trí nội thất, tư vấn lắp đặt các trang thiết bị của tòa nhà đảm bảo không ảnh hưởng đến hệ thống kỹ thuật Tòa nhà.

+ Cập nhật hệ thống qui trình quản lý và tác nghiệp cũng như Bộ hướng dẫn vận hành các hệ thống kỹ thuật.

+ Đảm bảo qui trình quản lý rủi ro được tiến hành liên tục.

+ Kiểm tra và báo cáo các tai nạn sự cố trong tòa nhà, sắp xếp bố trí các công việc sửa chữa kịp thời.

+ Thông báo về bất cứ hành động, sự cố hay thiết bị hỏng hóc nào mà có thể gây ra sự cố và tổn thất đến tài sản của CĐT.

+ Xử lý các công việc khi cần thiết và bất kỳ thời gian nào.

- Nhiệm vụ chính trong công tác giám sát:

+ Tham gia xây dựng phương án an ninh, PCCC và xử lý tính huống khẩn cấp có thể xảy ra tại tòa nhà.

+ Trực tiếp giám sát, đề xuất bố trí, thay đổi và theo dõi công việc của nhân sự bảo vệ, giám sát kiêm hành chính, nhân sự thuộc bộ phận kỹ thuật, nhân sự thuộc bộ phận vệ sinh

+ Xây dựng quy trình tác nghiệp, hệ thống hồ sơ, biểu mẫu.

+ Tuần tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ (bao gồm cả các nhà thầu cây xanh, côn trùng, các công việc vệ sinh định kỳ như hút bể phốt, bể nước sạch, bể cá cảnh...)

+ Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng, nghiệp vụ.

3.1.2.2. Giám sát dịch vụ kiêm Hành chính tổng hợp và chăm sóc khách hàng (01 người):

- *Trình độ và kinh nghiệm:*

+ Đã được đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng liên quan đến quản lý vận hành tòa nhà, nghiệp vụ hành chính văn phòng, PCCC, an toàn lao động.

- *Nhiệm vụ chính:*

+ Trực điện thoại, tiếp nhận công văn, soạn thảo văn bản, thủ tục hành chính, hỗ trợ người phụ trách, quản lý xây dựng quy trình làm việc.

+ Quản lý, lưu trữ hồ sơ và các trang thiết bị văn phòng, công cụ dụng cụ kỹ thuật, vật tư thay thế sửa chữa, vật tư tiêu hao.... để đề xuất sửa chữa khi có hỏng hóc.

+ Lập báo cáo chi phí quản lý hành chính, báo cáo công tác giao nhận văn bản hàng ngày.

+ Kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ: Bảo vệ, Vệ sinh, Thu gom rác, Chăm sóc cây xanh, Các dịch vụ phát sinh khác để đảm bảo các dịch vụ đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ đối với tòa nhà.

+ Định kỳ đánh giá các dịch vụ và chủ động đề xuất các phương án nâng cao, cải thiện chất lượng dịch vụ.

+ Rà soát toàn bộ các hư hỏng, sửa chữa kỹ thuật trong tòa nhà báo cáo CĐT, làm đề xuất sửa chữa, cải tạo.

+ Tiếp nhận yêu cầu dịch vụ từ CĐT/ CBNV làm việc trong tòa nhà cung cấp theo yêu cầu, theo dõi và xử lý phát sinh cho đến khi hoàn thiện.

+ Tiếp nhận công văn, soạn thảo văn bản, thủ tục hành chính, hỗ trợ Giám đốc quản lý tòa nhà trong công tác viết/ xử lý công văn đề xuất gửi CĐT.

+ Quản lý, lưu trữ hồ sơ và các trang thiết bị văn phòng, công cụ dụng cụ kỹ thuật, vật tư thay thế sửa chữa, vật tư tiêu hao.... để đề xuất sửa chữa khi có hỏng hóc.

+ Thông báo kịp thời các thông báo, quy định của Tòa nhà cho CBNV và Văn phòng VKSHN đảm bảo dịch vụ chung.

+ Nhận kế hoạch của Giám đốc quản lý tòa nhà để chuẩn bị các cuộc họp của ban quản lý tòa nhà (BQLTN).

+ Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng, nghiệp vụ và theo phân công của Giám đốc quản lý tòa nhà.

3.2. Yêu cầu thực hiện Dịch vụ vận hành các hệ thống kỹ thuật của tòa nhà

3.2.1. Công tác vận hành các hệ thống kỹ thuật

- Quản lý, vận hành các hệ thống kỹ thuật theo đúng hướng dẫn của nhà cung cấp, lắp đặt thiết bị.

- Lập chế độ kiểm tra tình trạng hoạt động của các hệ thống kỹ thuật.

- Xử lý khắc phục nhanh các tình huống sự cố, cứu hộ trong tình huống khẩn cấp.

- Báo cáo tình trạng hoạt động của hệ thống.

- Quản lý năng lượng tiêu thụ (điện, dầu chạy máy phát) và nước sinh hoạt,

nước thải.

- Áp dụng quy trình tiết kiệm năng lượng trong công tác vận hành tòa nhà.
- Thực hiện các công tác phòng ngừa rủi ro cho toàn bộ hệ thống, lập lý lịch theo dõi thiết bị để Báo cáo CĐT chủ động trong việc nhập linh kiện, thiết bị kỹ thuật dự phòng phục vụ công tác sửa chữa, thay thế.
- Quản lý giám sát các Nhà thầu thi công /lắp đặt thiết bị/cung cấp thiết bị (nếu có).
- Giám sát nhà thầu bảo trì các hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà.

3.2.2. Yêu cầu về nhân sự kỹ thuật

3.2.2.1. Kỹ sư trưởng (01 người)

- *Trình độ và kinh nghiệm:*
 - + Đã được đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng liên quan đến quản lý vận hành tòa nhà, PCCC, an toàn lao động.
 - + Có chứng chỉ người quản lý năng lượng.
- *Nhiệm vụ chính trong công tác quản lý*
 - + Quản lý và vận hành hệ thống kỹ thuật tòa nhà đảm bảo tòa nhà vận hành ổn định, an toàn và đúng tiêu chuẩn kỹ thuật
 - + Thực hiện các hệ thống quy trình vận hành tòa nhà theo tiêu chuẩn chất lượng cao nhất.
 - + Hướng dẫn, giám sát nhà thầu làm theo lịch trình bảo trì thiết bị và thông báo sự cố, đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc.
 - + Bảo quản các dụng cụ kỹ thuật và trang thiết bị theo tiêu chuẩn cao nhất.
 - + Cập nhật kế hoạch vận hành, phân công công việc và báo cáo công việc hàng tháng.
 - + Giám sát hướng dẫn và đào tạo đội ngũ kỹ thuật đảm bảo nhân viên tuân thủ quy trình vận hành và an toàn lao động.
 - + Kiểm tra, báo cáo, phối hợp các bộ phận liên quan để xử lý các sự cố trong tòa nhà và thực hiện công việc phòng ngừa những sự cố tương tự xảy ra, giải quyết các vấn đề kỹ thuật phát sinh.
 - + Lập các quy trình, vận hành kỹ thuật, tư vấn CĐT trong công tác sửa chữa, lắp đặt trang thiết bị...
 - + Phối hợp CĐT phê duyệt các thiết kế lắp đặt đảm bảo không ảnh hưởng đến hệ thống kỹ thuật tòa nhà.
 - + Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng, nghiệp vụ và theo phân công của Giám đốc quản lý tòa nhà.
 - + Trực ca đêm qua điện thoại và xử lý các công việc khi cần thiết vào bất kỳ thời gian nào.

- Nhiệm vụ chính trong công tác chuyên môn kỹ thuật:
 - + Thực hiện tất cả các hệ thống qui trình tác nghiệp, quy trình sửa chữa, vận hành hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà.
 - + Lên kế hoạch, giao việc cho nhân viên kỹ thuật trong ca trực, phối hợp kiểm tra, giám sát nhà thầu sửa chữa, bảo trì, bảo hành các trang thiết bị, hệ thống kỹ thuật.
 - + Kiểm tra định kỳ, thường xuyên kiểm tra nhân sự vận hành hệ thống: báo cáo ngay các sự cố bất thường, tham gia xây dựng phương án khắc phục sự cố đảm bảo kịp thời.
 - + Thay mặt Ban QLTN giải quyết, xử lý các công việc diễn ra ngoài giờ hành chính, trong phạm vi trách nhiệm cho phép.
 - + Quản lý, kiểm soát, có kế hoạch sử dụng vật tư tiêu hao kỹ thuật một cách hợp lý, phù hợp.

3.2.2.2. Trưởng ca kỹ thuật: (02 người)

- Trình độ và kinh nghiệm:
 - + Đã được đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng liên quan đến quản lý vận hành tòa nhà, PCCC, an toàn lao động.
- *Nhiệm vụ chính:*
 - + Thực hiện vận hành hệ thống qui trình tác nghiệp, quy trình sửa chữa, vận hành hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà.
 - + Lên kế hoạch, giao việc cho nhân viên kỹ thuật trong ca trực, kiểm tra, giám sát nhà thầu sửa chữa, bảo trì, bảo hành các trang thiết bị, hệ thống kỹ thuật.
 - + Kiểm tra định kỳ, thường xuyên kiểm tra nhân sự vận hành của hệ thống; Báo cáo ngay các sự cố bất thường, tham gia xây dựng phương án khắc phục sự cố đảm bảo kịp thời.
 - + Thay mặt Kỹ sư trưởng giải quyết, xử lý các công việc diễn ra ngoài giờ hành chính trong ca làm việc, trong phạm vi trách nhiệm cho phép.
 - + Trực ca đêm qua điện thoại.
 - + Quản lý, kiểm soát, có kế hoạch sử dụng vật tư tiêu hao kỹ thuật một cách hợp lý, phù hợp.
 - + Hỗ trợ, thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng, nghiệp vụ và theo phân công của Kỹ sư trưởng, Trưởng ban QLTN.

3.2.2.3. Nhân viên kỹ thuật (03 người)

- Trình độ và kinh nghiệm:
 - + Đã được đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng liên quan đến quản lý vận hành tòa nhà, PCCC, an toàn lao động.
- *Nhiệm vụ chính:*

+ Cùng phối hợp làm việc với các nhân viên của toà nhà theo sự hướng dẫn của Kỹ sư trưởng.

+ Thực hiện tất cả các quy trình tác nghiệp, vận hành hệ thống trang thiết bị kỹ thuật đạt tiêu chuẩn cao nhất.

+ Hàng ngày kiểm tra, sửa chữa nhỏ các công việc liên quan đến hệ thống kỹ thuật (điện, chiếu sáng, điều hòa, máy phát, pccc...) và các công việc trong phạm vi quyền hạn.

+ Giải quyết các yêu cầu của CBNV làm việc tại toà nhà sau khi được sự phê duyệt của kỹ sư trưởng.

+ Thực hiện các công việc do kỹ sư trưởng yêu cầu, hoàn thành các mẫu kiểm tra hành ngày và định kỳ, ký xác nhận, báo cáo công việc.

+ Phản ứng nhanh, hỗ trợ trong các tình huống khẩn cấp như PCCC, thiên tai,...

+ Hỗ trợ, thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng, nghiệp vụ và theo phân công của Kỹ sư trưởng, Giám đốc quản lý tòa nhà.

3.2.3. Yêu cầu bố trí nhân sự vận hành và thời gian làm việc

- Bố trí trực 24/24h, kể cả ngày nghỉ, lễ, tết để đảm bảo an toàn PCCC và kiểm soát các thiết bị, xử lý kịp thời các sự cố (nếu có); Ca làm việc được phân công cụ thể như sau

- Thời gian làm việc:

+ Ca 1: 06h00 - 14h00: 01 nhân sự

+ Ca 2: 14h00 - 22h00: 01 nhân sự

+ Ca 3: 22h00 - 06h00: 01 nhân sự

+ Hành chính: 08h00 - 17h00: 02 nhân sự (Kỹ sư trưởng và 01 Kỹ thuật)

+ 01 nhân sự off nghỉ tuần (nghỉ luân phiên trong tuần đảm bảo 01 ngày nghỉ tuần)

- Bố trí thời gian làm việc hợp lý, theo đúng quy định của Bộ Luật lao động;

+ Ca chiều: Từ 14h00 đến 22h00, các ngày trong tuần từ thứ 2 đến chủ nhật

+ Ca đêm: Từ 22h00 đến 06h00, các ngày trong tuần từ thứ 2 đến chủ nhật

+ Ca hành chính: Từ 8h00 đến 17h00, các ngày từ thứ 2 đến thứ 6:

- Bố trí tăng cường nhân sự kỹ thuật khi có các sự kiện của Chủ đầu tư

3.2.4. Yêu cầu vận hành hệ thống kỹ thuật

- Xây dựng quy trình, hướng dẫn vận hành đối với mỗi hệ thống kỹ thuật theo đúng tiêu chuẩn thiết bị của nhà sản xuất và các quy định vận hành

+ Quản lý và vận hành hệ thống cung cấp điện, chống sét và tiếp địa.

+ Quản lý và vận hành hệ thống thang máy

+ Quản lý và vận hành hệ thống điều hòa không khí

- + Quản lý và vận hành hệ thống máy phát điện dự phòng, trạm biến áp
- + Quản lý và vận hành hệ thống PCCC
- + Quản lý và vận hành hệ thống xử lý nước thải;
- + Quản lý và vận hành hệ thống chiếu sáng
- + Quản lý và vận hành hệ thống cấp/thoát nước sinh hoạt
- + Quản lý và vận hành các hệ thống khác theo yêu cầu cụ thể của tòa nhà
- Quản lý và vận hành hệ thống kỹ thuật 24/7 đối với mỗi hệ thống kỹ thuật theo đúng tiêu chuẩn thiết bị của nhà sản xuất và các quy định vận hành
 - Thường xuyên kiểm tra tình trạng hoạt động của các hệ thống kỹ thuật theo tần suất yêu cầu của CĐT;
 - Xử lý các tình huống báo lỗi của các hệ thống kỹ thuật; khắc phục (nếu có);
 - Lập phương án và thực hiện cứu hộ cứu nạn trong các tình huống khẩn cấp;
 - Xây dựng phương phòng ngừa rủi ro cho toàn bộ các hệ thống;
 - Báo cáo định kỳ tình trạng hoạt động của các hệ thống.
 - Tư vấn CĐT về tần suất, thời gian kiểm định, thí nghiệm định kỳ hệ thống PCCC, tiếp địa chống sét (chi phí CĐT chi trả).
 - Tư vấn CĐT xét nghiệm (chi phí CĐT chi trả), kiểm tra, làm vệ sinh bể nước sinh hoạt, kiểm tra bể nước PCCC,
 - Thực hiện sửa chữa nhỏ, tư vấn lập kế hoạch bảo dưỡng định kỳ các hệ thống kỹ thuật (chi phí vật tư thay thế, sửa chữa do CĐT cung cấp):
 - + Lập kế hoạch, danh mục các loại thiết bị, vật tư phục vụ sửa chữa nhỏ các hệ thống kỹ thuật tại tòa nhà.
 - + Thực hiện sửa chữa nhỏ sau khi CĐT bàn giao thiết bị/vật tư;
 - + Tư vấn cho CĐT trong công tác lập kế hoạch bảo dưỡng định kỳ các hệ thống kỹ thuật.
- + Các hạng mục sửa chữa nhỏ:
 - Hệ thống điện: thay bóng đèn, chấn lưu; thay công tắc, ổ cắm, aptomat.
 - Hệ thống điều hòa không khí: xử lý rò rỉ đường ống gas; xử lý bọc bảo ôn đường ống bị bong tróc; cân chỉnh dàn lạnh trên trần.
 - Cân chỉnh xiết lại bulong chân cục nóng
 - Hệ thống cấp nước: xử lý kẹt phao bơm; xử lý bơm bị air; xử lý khởi động từ bị cháy, cầu chì bị cháy, nút ấn bị hỏng.
 - Hệ thống thoát nước: xử lý bơm bị air, kẹt phao bơm; xử lý khởi động từ bị cháy, cầu chì bị cháy, nút ấn bị hỏng.
 - Hệ thống PCCC: xử lý đầu báo bị lỗi, tín hiệu chập chờn, đầu sprinkler bị rò rỉ nước, giám sát van bị lỗi, khởi động từ, aptomat, cầu chì, nút ấn

bị hỏng.

- Hệ thống thang máy: thay bóng đèn thang máy bị cháy, quạt thông gió bị lỗi.
- Hệ thống cửa chống cháy, cửa kính ra/vào tự động, cửa xếp, barrier: chỉnh tay thủy lực, bản lề, tay nắm cửa; chỉnh cảm biến đóng mở; thay thế cầu chì, nút ấn, pin.

3.2.4.1. Yêu cầu vận hành Hệ thống cấp điện

- Kiểm tra, ghi chép các chỉ số, thông số điện áp, dòng điện, số điện, tủ hạ thế tổng.

- Kiểm tra, ghi chép các chỉ số, thông số máy phát điện: Điện áp ắc quy, axit bình ắc quy máy phát điện.

- Kiểm tra tiếp điểm điện trở nối đất với các thiết bị.

- Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống: Tủ điện phân phối, các tủ điện tầng, các tủ điện phụ tải nhánh, nhiệt độ phòng, độ ẩm môi trường.

- Kiểm soát và phòng ngừa rủi ro trong quá trình hoạt động của hệ thống để đảm bảo an toàn hoạt động vận hành của hệ thống và khuyến cáo đơn vị sử dụng kịp thời.

- Theo dõi, vận hành phần điện hạ thế của trạm biến áp từ các tủ tổng đến các tủ nhánh lên các tầng tại tòa nhà.

- Vận hành, kiểm tra, sửa chữa nhỏ đèn, ổ cắm, công tắc, tủ điện và hệ thống điện động lực.

- Kiểm soát điều kiện làm việc hàng ngày của máy phát điện nhằm đảm bảo đủ điều kiện vận hành.

- Kiểm tra động cơ, dầu mỡ bằng mắt thường, thông số điện áp, dòng điện, tiếng ồn.

- Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống máy phát điện, độ ẩm môi trường, hệ thống thông gió làm mát, hệ thống bơm giải nhiệt, hệ thống bơm hồi dầu, van dầu, cảm biến mức dầu, hệ thống cấp dầu từ bèn dầu vào máy phát điện, hệ thống ống tiêu âm, ống xả khói.

- Xử lý các tình huống khẩn, khắc phục lỗi sự cố thiết bị nhỏ (trong trường hợp có hỏng hóc cần thay thế, báo cáo CĐT cung cấp vật tư, thiết bị thay thế).

- Theo dõi hệ thống điện đầu nguồn sau phòng hạ thế khi có sự cố hư hỏng thì đơn vị vận hành phải có biện pháp sửa chữa kịp thời, nếu hư hỏng quá nặng không thể sửa chữa được thì phải thông báo cho CĐT để có phương án cung cấp thiết bị thay thế.

- Khi xảy ra sự cố lớn, đơn vị vận hành phải tiến hành khống chế sự cố, cắt nguồn điện cấp ra khỏi thiết bị đó và có giải pháp để cấp điện liên tục cho tòa nhà. Sau đó, hai bên cùng khảo sát, tìm nguyên nhân của sự cố. Đơn vị vận hành lập

phương án sửa chữa gửi cho CĐT.

- Vận hành hệ thống cấp điện hoạt động tòa nhà theo từng khung giờ, từng mùa nhằm đảm bảo chỉ số tiết kiệm năng lượng.

- Chạy máy phát định kỳ 1 lần/tuần: Không tải 3 -5 phút (chi phí dầu máy do CĐT chi trả).

- Chạy máy phát định kỳ 1 lần/tháng: Liên động có tải không nhỏ hơn 30% với thời gian khoảng 30 phút (chi phí dầu máy do CĐT chi trả).

- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc liên quan đến hệ thống điện.

- Thông báo với đơn vị cung cấp điện về sự cố xảy ra (nếu có). Phối hợp với các đơn vị liên quan để xử lý sự cố trong phạm vi công việc.

3.2.4.2. Yêu cầu vận hành Hệ thống điều hòa không khí VRV

- Kiểm tra, kiểm soát nhiệt độ môi trường làm việc, chế độ làm việc của hệ thống và khả năng tiết kiệm năng lượng căn cứ theo tình trạng hoạt động thực tế của hệ thống.

- Vận hành bằng tay: Tùy theo đặc điểm hoạt động của từng khu vực, từng tầng được thực hiện bật, tắt (bằng aptomat) theo thời gian phù hợp nhằm đảm bảo tiết kiệm năng lượng.

- Kiểm tra, giám sát, điều khiển tình trạng hoạt động của các hệ thống điều hòa không khí trong tòa nhà.

- Kiểm tra, xử lý các tình huống, phòng ngừa rủi ro hàng ngày hệ thống, khắc phục các sự cố, lỗi thiết bị (ví dụ: Đường ống đồng bị rỉ gas làm mất nhiệt, Filter bẩn,...) (Chi phí vật tư, thiết bị thay thế do CĐT cung cấp)

- Giám sát nhà thầu/đơn vị sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc liên quan đến hệ thống điện của điều hòa.

3.2.4.3. Yêu cầu vận hành Hệ thống cấp nước

- Kiểm tra, kiểm soát hàng ngày tình trạng sử dụng của hệ thống cấp nước.

- Kiểm tra tình trạng hoạt động của bơm hàng ngày, phao mức nước, đồng hồ nước tổng, đồng hồ áp suất, hệ thống đường ống, khớp nối mềm, tủ điện điều khiển bơm, tình trạng van tầng, van giảm áp, rò rỉ van khóa.

- Theo dõi hàng ngày lượng nước tiêu thụ và dự trữ cho các bể chứa.

- Xử lý sự cố trong quá trình hoạt động của hệ thống, khắc phục các sự cố, lỗi thiết bị hỏng hóc (vật tư, thiết bị thay thế do CĐT cung cấp).

- Xử lý các hỏng hóc nhỏ tại khu vực WC (thông tắc, rò rỉ nước, hỏng vòi....vật tư, thiết bị thay thế do CĐT cung cấp)

- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

- Theo dõi thời hạn kiểm định nước sinh hoạt theo quy định của nhà nước

và khuyến cáo CĐT thực hiện.

3.2.4.4. Yêu cầu vận hành Hệ thống thoát nước

- Kiểm tra, kiểm soát hàng ngày hệ thống thoát nước.
- Xử lý sự cố trong quá trình hoạt động của hệ thống, khắc phục lỗi sự cố.
- Theo dõi, kiểm tra đường ống thoát nước.
- Kiểm tra hố ga và đường thoát nước ngoài nhà.
- Kiểm tra tình trạng hoạt động của bơm hàng ngày, điện áp, tủ điều khiển bơm.
- Kiểm tra, vận hành hệ thống xử lý nước thải. Ghi chép các thông số làm việc của máy bơm và sửa chữa nhỏ (vật tư, thiết bị thay thế do CĐT cung cấp).
- Tư vấn với CĐT về thời hạn kiểm định nước thải ra môi trường theo quy định của nhà nước.
- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

3.2.4.5. Yêu cầu vận hành Hệ thống phòng cháy chữa cháy

- a) Hệ thống PCCC
 - Kiểm tra hoạt động của hệ thống báo cháy tự động và tủ trung tâm báo cháy.
 - Kiểm soát điều kiện làm việc của hệ thống (áp lực nước, tình trạng bơm, trạng thái của các đầu sprinkler, bộ cảm biến, bảng điều khiển, bảng hiển thị, chất lượng thiết bị PCCC....).
 - Kiểm tra vệ sinh bên ngoài bình bột, bình CO₂, check bình cứu hỏa định kỳ 01 lần/tháng.
 - Kiểm tra chạy thử bơm chữa cháy, bơm bù, áp lực vòi phun định kỳ 01 lần/tháng.
 - Kiểm tra đèn báo sự cố, đèn Exit thoát hiểm.
 - Xử lý tín hiệu báo cháy tự động (báo giả/báo thật).
 - Kiểm tra, vận hành hệ thống bơm chữa cháy.
 - Kiểm tra hệ thống dây dẫn tín hiệu và trạng thái hoạt động của các thiết bị báo cháy.
 - Xem xét và kiểm tra các thiết bị điện của hệ thống như: Trạm điều khiển, đường dây điện, cung cấp (chính và phụ), xem xét khả năng làm việc của chuông, đèn nút ấn báo cháy.
 - Xem xét và kiểm tra toàn bộ các thiết bị của hệ thống, nhất là các đường ống phục vụ tòa nhà.
 - Kiểm tra, vận hành hệ thống PCCC, thực hiện khắc phục sửa chữa nhỏ khi có lỗi thiết bị hỏng hóc (vật tư, thiết bị thay thế do CĐT cung cấp).

- Trực, quản lý, giám sát tủ trung tâm điều khiển hệ thống PCCC.
- Theo dõi và thông báo ngay cho phía chủ đầu tư khi có các sự cố xảy ra về PCCC.
- Tư vấn CĐT về tần suất, thời gian kiểm định, thí nghiệm định kỳ hệ thống PCCC (chi phí CĐT chi trả).
- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

b) Hệ thống tăng áp, hút khói

- Kiểm tra, giám sát điều khiển hệ thống tăng áp, hút khói, hệ thống ống dẫn khói, cơ cấu cơ khí, động cơ quạt tăng áp, quạt hút khói, dầu mỡ.
- Kiểm tra rủi ro hàng ngày và ghi chép số liệu, xử lý các tình huống, phòng ngừa rủi ro hàng ngày hệ thống, khắc phục các sự cố, lỗi thiết bị.
- Chạy liên động kiểm tra định kỳ các quạt tăng áp thang máy, rèm ngăn cháy vào cuối tháng.
- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

c) Hệ thống rèm ngăn cháy

- Kiểm tra giám sát điều khiển hệ thống rèm ngăn cháy tại các tầng.
- Kiểm tra rủi ro hàng ngày và ghi chép số liệu, xử lý các tình huống, phòng ngừa rủi ro của hệ thống, khắc phục sự cố, lỗi thiết bị.
- Chạy liên động với hệ thống báo cháy định kỳ vào cuối tháng.
- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

3.2.4.6. Yêu cầu vận hành Hệ thống điện nhẹ (hệ thống mạng internet, hệ thống điện thoại, hệ thống camera giám sát, âm thanh thông báo) (Viện KSHN tự vận hành)

- Theo dõi, kiểm tra các thiết bị có trong hệ thống để đánh giá tình trạng hoạt động của thiết bị. Nếu có sự cố thì đánh giá ban đầu về nguyên nhân xảy ra hỏng hóc.
- Kiểm tra tình trạng hoạt động thiết bị, xử lý phòng ngừa rủi ro hàng ngày.
- Định kỳ kiểm tra, xử lý các lỗi của hệ thống điện nhẹ.
- Xử lý các sự cố trong quá trình hoạt động của hệ thống.
- Chạy liên động hệ thống âm thanh với hệ thống báo cháy định kỳ vào cuối tháng.
- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

3.2.4.7. Yêu cầu vận hành Hệ thống thang máy

- Quản lý, giám sát chặt chẽ việc vận chuyển hàng hóa, không để hàng hóa gây xước, móp cabin thang máy.
- Thực hiện thao tác cứu hộ trong trường hợp thang máy gặp sự cố kỹ thuật.
- Kiểm tra hàng ngày nhằm đảm bảo các điều kiện an toàn trong quá trình quản lý, vận hành.
- Kiểm tra hệ thống đèn chiếu sáng, quạt thông gió, tình trạng kết nối tín hiệu báo cháy với hệ thống thang máy.
- Theo dõi, kiểm tra các thiết bị có trong hệ thống để đánh giá tình trạng hoạt động của thiết bị. Nếu có sự cố thì đánh giá ban đầu về nguyên nhân xảy ra hỏng hóc và báo cáo CĐT.
- Kiểm tra tình trạng hoạt động thiết bị, xử lý phòng ngừa rủi ro hàng ngày.
- Giám sát nhà thầu bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

3.2.4.8. Hệ thống tiếp địa chống sét

- Kiểm tra tình trạng rỉ sét của dây tiếp địa chống sét.
- Tư vấn CĐT về tần suất, thời gian kiểm định, thí nghiệm định kỳ hệ thống tiếp địa chống sét.
- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

3.2.4.9. Hệ thống cửa chống cháy, cửa kính ra/vào tự động, cửa xếp, barie

- Kiểm tra hàng ngày tình trạng hoạt động của thiết bị.
- Xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành, sử dụng.
- Chạy liên động hệ thống cửa lửa với hệ thống báo cháy định kỳ vào cuối tháng.
- Giám sát nhà thầu sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống.

3.3. Yêu cầu về Dịch vụ vệ sinh thường xuyên.

3.3.1. Yêu cầu chung

Vệ sinh khu vực sảnh, hành lang công cộng của tòa nhà phải luôn sạch sẽ: Không có rác, bụi bẩn, mùi hôi.

Tường nhà phải luôn sạch sẽ không có vết bẩn bám lên tường, tường đá tự nhiên phải bóng sáng.

Trang thiết bị khu vực công cộng, phòng tiếp dân, khu hành chính tư pháp (trong phạm vi thực hiện hợp đồng) phải luôn sạch sẽ không có vết bẩn bám trên

bề mặt.

Các khu vực nhà vệ sinh phải sạch sẽ không có vết bẩn và không có mùi hôi.

Các công việc vệ sinh định kỳ được thực hiện đúng tần suất, đảm bảo an toàn lao động.

3.3.2. Yêu cầu về nhân sự vệ sinh

3.3.2.1. Tổ trưởng vệ sinh

- *Số lượng: 1*

- *Trình độ và kinh nghiệm:*

+ Kinh nghiệm: Có tối thiểu 02 năm tại vị trí tương đương

+ Đã được đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng liên quan đến vệ sinh công nghiệp.

Nhiệm vụ chính

+ Giám sát bộ phận vệ sinh trong việc tuân thủ các nội quy, quy định tại tòa nhà.

+ Kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ tại các vị trí đảm bảo đúng, đủ các nhiệm vụ, các quy trình quản lý.

+ Phối hợp, tuân thủ các chỉ đạo của Văn phòng Viện đối với công tác duy trì vệ sinh xung quanh tòa nhà

+ Điều phối nhân sự khi phát sinh sự kiện

+ Theo dõi công việc, số lượng, chất lượng dụng cụ vệ sinh,

+ Đào tạo nhân sự mới, phối hợp kiểm tra định kỳ các khu vực làm sạch

+ Hằng ngày báo cáo cán bộ giám sát dịch vụ và đảm bảo vệ sinh, không có mùi hôi tại khu vực hành lang, nhà vệ sinh công cộng, khu vực tiền sảnh.

+ Chỉ đạo, quản lý bộ phận vệ sinh thu gom rác và để đúng nơi quy định.

+ Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng, nghiệp vụ và theo phân công của trưởng ban quản lý, điều hành.

3.3.2.2. Nhân viên vệ sinh

- *Số lượng: 4*

- *Trình độ và kinh nghiệm:*

+ Kinh nghiệm: Có tối thiểu 02 năm tại vị trí tương đương

+ Đã được đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng liên quan đến vệ sinh công nghiệp.

- *Nhiệm vụ chính:*

+ Thực hiện vệ sinh đúng khu vực, thời gian vệ sinh theo kế hoạch đáp ứng yêu cầu của Chủ đầu tư

+ Giữ vệ sinh sạch sẽ toàn bộ khu vực tòa nhà

+ Đảm bảo tòa nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, an toàn, chuyên nghiệp

+ Thu gom rác hàng ngày và tập kết đúng nơi quy định

- + Báo cáo kịp thời các sự cố (rò rỉ nước, hư hỏng...)
- + Quản lý dụng cụ vệ sinh và lưu giữ đúng nơi quy định.
- + Sử dụng vật liệu vệ sinh tiết kiệm, đúng chủng loại.

3.3.3. Các khu vực vệ sinh gồm:

- Khu vực sân đường nội bộ, cảnh quan
- Khu vực vỉa hè (bên ngoài, lối đi nội bộ)
- Khu vực tầng hầm, Bãi đỗ xe
- Khu hành chính tư pháp
- Khu vực cổng ra vào 1.2.3.4, phòng trực bảo vệ
- Khu vực phòng tiếp công dân
- Khu vực sảnh, hành lang công cộng, nhà vệ sinh các tầng 1,2, 3, 5: Sảnh tầng, thang máy, sảnh thang máy, hàng lang chung, nhà vệ sinh chung, các thang bộ và thang thoát hiểm (Không bao gồm vệ sinh trong văn phòng lãnh đạo cấp vụ và các phòng làm việc của CBNV).
- Khu vực sân ngoài tầng mái.
- Khu vực phụ trợ.
- Các Khu vực khác theo yêu cầu của CĐT

3.3.4. Nội dung công tác thực hiện:

3.3.4.1. Khu vực ngoại cảnh của Tòa nhà:

- Thu gom toàn bộ rác nổi trong khuôn viên: trên vỉa hè, sân đường đi chung, sảnh xung quanh tòa (không bao gồm rác do cắt tỉa cây cảnh)
- Làm sạch sảnh đỗ ô tô, sảnh ngoài khu vực tầng 01 của Tòa nhà, bậc tam cấp
- Làm sạch cửa kính, vách kính mặt ngoài tòa nhà (cao dưới 04 m)
- Làm sạch trần, đèn, tường phía ngoài sảnh (cao dưới 04 m)
- Làm sạch biển bảng chỉ dẫn ngoài trời
- Xử lý các khu vực gây trơn trượt sau mưa (quét nước đọng lại, rửa sân...)
- Thu gom lá cây, rác thải
- Quét mạng nhện khu vực sảnh ngoài tòa nhà
- Vệ sinh khu vực cổng 1.2.3,4
- Thu gom rác nổi, nhỏ cỡ khu vực bãi xe ngoài trời
- Vệ sinh cống thoát nước tránh tắc nghẽn
- Thu gom rác thải từ các thùng rác công cộng về nơi quy định
- Hỗ trợ tưới cây các ang hoa, cây vườn hồng theo yêu cầu CĐT
- Các nhiệm vụ phát sinh khác theo yêu cầu của CĐT

3.3.4.2. Khu vực tầng hầm để xe của tòa nhà

- Quét trực rác nổi tại các tầng hầm để xe
- Tẩy sạch, xử lý các vết dầu mỡ cứng đầu ở khu vực đỗ xe nếu có

- Lau chùi làm sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn, đèn chiếu sáng, quạt thông gió ... trên cao trong tầm tay với
- Dọn dẹp các vật cản trên lối đi
- Quét mạng nhện đảm bảo khu vực hầm sạch sẽ
- Đánh sàn, vệ sinh mặt sàn hầm bằng máy xít hoặc máy đánh sàn
- Vệ sinh cống thoát nước hầm tránh tắc nghẽn
- Thu gom rác thải về nơi quy định

3.3.4.3. Khu hành chính tư pháp, phòng tiếp công dân

- Quét rác nổi bên trong và ngoài khu hành chính tư pháp, phòng tiếp công dân
- Lau sạch sàn nhà khu hành chính tư pháp, phòng tiếp công dân
- Lau sạch bàn ghế bên trong nhà
- Làm sạch kính cửa ra vào, cửa sổ khu hành chính tư pháp
- Hàng tuần đánh sàn, quét mạng nhện, vệ sinh thiết bị gắn tường khu hành chính tư pháp

3.3.4.4. Khu vực sảnh, hành lang lối đi chung các tầng của tòa nhà

- Làm sạch sàn, sảnh hành lang (đẩy khô, lau ướt, đánh bóng sàn định kỳ bằng máy móc và hóa chất chuyên dụng)
- Làm sạch vách kính, cửa kính bên trong hành lang.
- Làm sạch máy đánh giày, cây lọc nước khu vực hành lang
- Làm sạch tay vịn lan can, tay nắm cửa, vệ sinh các bề mặt dễ bám bụi
- Làm sạch cột đá, tường ốp đá khu vực hành lang
- Làm sạch các khung cửa biển chỉ dẫn, biển tên phía ngoài thuộc phạm vi hành lang
- Làm sạch cửa phía ngoài phòng kỹ thuật, hộp chữa cháy.
- Quét mạng nhện trần, đèn, tường (cao dưới 04m).
- Làm sạch mặt ngoài các buồng thang máy (cửa thang và mặt ốp đá)
- Làm sạch phòng thu rác hàng ngày.
- Thu gom rác thải về nơi quy định trong tòa nhà.

3.3.4.5. Khu vực các cầu thang bộ các tầng của Tòa nhà (04 thang thoát hiểm)

- Quét rác, bụi thu gom rác nổi khu vực cầu thang bộ
- Làm sạch toàn bộ mặt bậc, chiếu nghỉ
- Làm sạch tay vịn, lan can, thanh chắn cầu thang
- Làm sạch góc chân tường, khe cạnh bậc thang
- Quét mạng nhện làm sạch trần, tường đèn gầm cầu thang bộ
- Làm sạch bề mặt công tắc điện, biển chỉ dẫn
- Thu gom và phân loại rác thải về nơi quy định

3.3.4.6. Khu vực các thang máy các tầng của Tòa nhà (gồm 6 thang máy)

- Quét và lau sạch sàn cabin thang máy
- Làm sạch vách inox, bảng quảng cáo thuộc cabin thang máy
- Làm sạch cửa thang máy, bảng nút bấm điều khiển, biển quảng cáo bên trong, bên ngoài thang máy
- Làm sạch vách, tay vịn buồng thang máy
- Hút bụi khe cửa thang máy
- Thu gom rác thải về nơi quy định

3.3.4.7. Khu vực các toilet công cộng các tầng của Tòa nhà Viện kiểm sát nhân dân thành phố Hà Nội:

- Lau chùi làm sạch sàn, tường, trần, đèn, các trang thiết bị
- Cọ bồn cầu, bồn tiểu bằng hóa chất chuyên dụng
- Khử mùi, diệt khuẩn đảm bảo khu vực vệ sinh sạch sẽ an toàn
- Làm sạch bồn rửa tay, vòi nước, kính
- Lau sàn thường xuyên đảm bảo sạch sẽ không trơn trượt, đọng nước
- Thường xuyên kiểm tra, xử lý các sự vụ phát sinh, đảm bảo luôn sạch sẽ, làm sạch, khử mùi
- Thay giấy vệ sinh, nước rửa tay hoặc xà phòng rửa tay (do VKSNDTPHN cung cấp)
- Thay viên khử mùi tiểu nam, túi nilong đựng rác (do VKSNDTPHN cung cấp)
- Làm sạch cửa ra vào, cửa sổ, cửa chớp, tay nắm cửa, vách ngăn buồng
- Thay túi nylon và đổ rác (do VKSNDTPHN cung cấp)
- Thu gom rác thải về nơi quy định

3.3.4.8. Khu vực thu gom rác:

- Tất cả các rác thải được thu gọn về nơi quy định của Tòa nhà.
- Sắp xếp gọn gàng, đúng vị trí, không để rác tràn ra ngoài
- Làm sạch khu tập kết rác đảm bảo thông thoáng, sạch sẽ hạn chế phát sinh mùi
- Chuẩn bị, di chuyển rác ra vị trí tập kết, phối hợp đơn vị thu gom rác thực hiện thu gom rác định kỳ
- Làm sạch các thùng đựng rác (định kỳ).
- Thu gọn các trang thiết bị làm sạch sau khi hoàn thành công việc.
- Kiểm tra lại toàn bộ vị trí làm sạch.

3.4. Dịch vụ bảo vệ, an ninh tòa nhà.

3.4.1. Yêu cầu dịch vụ an ninh tòa nhà.

- Phối hợp với bảo vệ của Viện kiểm sát nhân dân thành phố Hà Nội thực hiện các công tác đảm bảo an ninh, an toàn tòa nhà.

- Trên cơ sở tình hình đặc điểm của địa bàn xác định những nhiệm vụ bảo vệ với những nội dung cơ bản sau đây:

+ Tổ chức, bố trí lực lượng chốt giữ thường xuyên (24/24h), thực hiện bảo vệ an ninh trật tự, an toàn tài sản cho Trụ sở.

+ Phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện kiểm tra, giám sát, kiểm soát nghiêm ngặt vật tư, thiết bị, đồ dùng phương tiện khi đưa ra, vào Trụ sở, Tòa nhà.

+ Chủ động phát hiện, kịp thời ngăn chặn các vụ việc vượt tường rào, đột nhập, trộm cắp tài sản, đảm bảo an ninh trật tự trong khu vực Tòa nhà, các hiện tượng trộm cắp phá hoại trang thiết bị của Trụ sở, Tòa nhà.

+ Chủ động phối hợp các bộ phận nhận thông tin, báo cáo và thực hiện xử lý sự cố PCCC

+ Chủ động xây dựng phương án phòng chống cháy nổ và các phương án xử lý tình huống khẩn cấp có thể xảy ra tại Tòa nhà, Trụ sở.

+ Hiểu và thực hiện đúng nội quy, quy định tòa nhà.

3.4.2. Mô tả công việc của các vị trí:

3.4.2.1. Yêu cầu về nhân viên bảo vệ:

- Số lượng: 07

- Có chứng nhận nghiệp vụ bảo vệ

Tất cả nhân viên bảo vệ làm việc tại Khu vực bảo vệ đều là công dân Việt Nam, được tuyển chọn theo các quy định dựa trên các tiêu chuẩn về sức khỏe, đạo đức, phẩm chất và chuyên môn, nghiệp vụ.

Nhân viên bảo vệ được đào tạo nghiệp vụ đủ khả năng đáp ứng được các yêu cầu cơ bản sau:

+ Hiểu biết về pháp luật nước CHXHCN Việt Nam,

+ Có lý lịch rõ ràng, không tiền án tiền sự

+ Trung thực, trách nhiệm, kỷ luật tốt

+ Hiểu quy định an ninh của tòa nhà

+ Nắm vững nghiệp vụ canh gác bảo vệ mục tiêu.

+ Sử dụng thành thạo các phương tiện thông tin liên lạc như bộ đàm, điện thoại...

+ Hiểu biết và có kỹ năng kiểm soát điều hành hệ thống Caparking

+ Có trình độ võ thuật đủ để tự vệ và bảo vệ an toàn Khu vực bảo vệ.

+ Sử dụng thành thạo các phương tiện phòng cháy chữa cháy tại chỗ.

+ Hiểu biết về an toàn lao động.

+ Lịch sự trong giao tiếp ứng xử.

+ Thành thạo công tác cứu thương ban đầu.

- + Lập biên bản các vụ việc theo quy định.
- + Lập báo cáo tuần, tháng và các báo cáo khác theo yêu cầu.
- + Một số kỹ năng khác có liên quan tới nhiệm vụ được giao.
- + Bổ sung tăng cường nhân sự khi có yêu cầu từ CĐT phục vụ sự kiện quan trọng

3.4.2.2. Bố trí lực lượng:

- Căn cứ vào tình hình thực tế tại Khu vực bảo vệ, bố trí 3 chốt gác.
Trong đó có:
 - + 01 chốt gác làm việc 08h/24h, tại cổng số 1 (vị trí cổng 1 – A1).
 - + 01 chốt gác làm việc 24h/24h, tại cổng số 3 (vị trí A3).
 - + 01 chốt gác làm việc 24h/24h, tại cổng số 2.3 (vị trí A2-tuần tra).
- Làm việc tất cả các ngày trong tuần (kể cả ngày thứ bảy, chủ nhật, các ngày lễ/tết) theo 03 ca trực như sau:
 - + Ca 1: từ 06h00 đến 14h00.
 - + Ca 2: từ 14h00 đến 22h00.
 - + Ca 3: từ 22h00 đến 06h00 hôm sau.
- Công tác phối kết hợp với các lực lượng tại địa phương
- Bộ phận bảo vệ làm tốt công tác phối kết hợp với các lực lượng tại địa phương nhằm mục đích:
 - Nâng cao hiệu quả trong công tác phòng ngừa.
 - Giảm thiểu những mất mát (nếu có) về tài sản.
 - Kiểm soát được những vấn đề phức tạp trong công tác bảo vệ.
 - Phát huy sức mạnh và tiềm năng sẵn có tại địa phương.
 - Nắm bắt được những thông tin liên quan đến công tác bảo vệ để phục vụ cho công tác phòng ngừa và đấu tranh với các đối tượng xấu.
- +Yêu cầu:
 - Đơn vị bảo vệ phải liên kết an ninh với công an phường xung quanh KV BV.
 - Liên kết với đơn vị bạn xung quanh KV BV tìm sự giúp đỡ và cộng tác để phục vụ cho công tác an ninh trật tự.
 - Làm việc với Công an các phường, xã nhằm nắm bắt thông tin về dân cư và các đối tượng xấu.
 - Ban chỉ huy bảo vệ chủ động tổ chức các buổi giao ban với Công an các phường tại địa phương để họp bàn về công tác phối hợp bảo vệ an ninh trật tự cho KV BV.

- Phối hợp với Công an phường Định Công khi có chỉ đạo của CĐT để xin ý kiến giải quyết các tình huống nằm ngoài phạm vi và chức năng của Công ty bảo vệ. Triển khai công tác bảo vệ an toàn trong Khu vực bảo vệ

3.4.2.3. Quy định về nhân viên bảo vệ:

3.4.2.3.1. Tư thế, tác phong, giao tiếp, ứng xử

-Trang phục theo qui định của công ty. Gọn gàng, sạch sẽ (Đồng phục an ninh+đeo biển tên)

-Tác phong nhanh nhẹn, chuẩn mực.

-Thái độ tích cực; Giao tiếp văn minh, lịch sự, khiêm tốn, hòa nhã trong hành xử, nói năng.

- Khi khách đến giao dịch trong khu vực bảo vệ nhân viên bảo vệ phải tuân thủ theo đúng nguyên tắc, nội qui của Viện.

- Nhân viên bảo vệ phải có điện thoại thông minh để đảm bảo công tác liên lạc, báo cáo trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, không làm việc riêng trong thời gian trực (trừ trường hợp cần thiết cho công việc).

3.4.2.3.2. Thời gian làm việc:

- Đảm bảo đúng giờ làm việc đã được phân ca:

•Ca 1: 06h00-14h00

•Ca 2: 14h00-22h00

•Ca 3: 22h00-06h00

- Yêu cầu tất cả Bảo vệ đều phải đến trước giờ làm việc 15 phút.

- Đội trưởng/ca trưởng chụp ảnh báo cáo nhân sự đầu giờ vào nhóm zalo của bộ phận bảo vệ. Trong trường hợp đội trưởng, ca trưởng không thực hiện được, vị trí tuần tra hỗ trợ chụp ảnh báo cáo:

+ Ca 1, 2: Nhân sự bảo vệ tuần tra chụp ảnh báo cáo nhân sự ca 1, ca 2.

+ Ca 3: Nhân sự bảo vệ trực ca 2 tại cổng 3 chụp ảnh báo cáo nhân sự trực ca 3 tại cổng 2,3. Nhân sự trực ca 3 cổng 2,3 khi đến ca trực thì đứng tại cổng số 3 để chụp ảnh báo cáo quân số rồi về vị trí trực.

3.4.2.3.3. Chế độ báo cáo:

- Báo cáo tất cả các công việc của bộ phận Bảo vệ lên nhóm trao đổi thông tin của bộ phận Bảo vệ đã được chỉ định.

- Trong trường hợp nhân sự đi muộn, nghỉ đột xuất, nghỉ phép, đổi ca, phải báo cáo với Ca trưởng/Đội trưởng và báo cáo trên nhóm điều phối chung để các bên nắm thông tin.

- Báo cáo tuần tra: Bộ phận Bảo vệ luân phiên tuần tra 2 tiếng/lần toàn bộ khu vực xung quanh tòa nhà, hầm; và gửi ảnh báo cáo các khu vực tuần tra lên nhóm Zalo.

- Khung giờ báo cáo cụ thể như sau:

+ Từ 06h – 18h: 07h00, 09h00, 11h00, 13h00, 15h00, 17h00, hoặc các khung giờ điều chỉnh theo yêu cầu của Viện KSNDTPHN.

+ Từ 18h – 06h:

• Vị trí tuần tra (A2): 19h báo cáo tình trạng cửa sổ các khu vực tòa nhà và tuần tra lối, 21h00, 23h, 01h, 03h, 05h tuần tra xung quanh tòa nhà

• Vị trí trực cổng 1(A1): 22h và báo cáo tình trạng phương tiện tại cơ quan sau giờ hành chính, 02h, 04h báo cáo tuần tra tòa nhà

(Thời gian gửi ảnh báo cáo lên nhóm được phép chênh lệch 5 phút và ảnh báo cáo phải có hiển thị thời gian chụp ảnh)

3.4.2.3.4. Công tác thực hiện công việc khi có sự kiện, hội nghị:

+ A3 thực hiện thực hiện kiểm soát và đăng ký khách vào tòa nhà, kiểm soát an ninh an toàn cổng 3, hướng dẫn khách vào tham gia và đỗ xe đúng vị trí

+ A2- vị trí tuần tra di chuyển về trực cổng 1 mở cổng đón tiếp khách, điều phối xe đỗ đúng vị trí, chú ý bố trí xe đúng khu vực phân công, hạn chế để xe khách đỗ dọc đường nội bộ sảnh sau sẽ ảnh hưởng đến lối đi lại của các phương tiện và không đảm bảo an toàn trong trường hợp có sự cố.

3.4.2.3.5. Công tác bàn giao trong ca trực:

- Các vị trí A1, A3 ca ngày, ca đêm thực hiện bàn giao tài sản, diễn biến trong ca trực tại cổng số 1, cổng số 3.

- Vị trí A1 và A2 bàn giao xe máy tuần tra (nếu có).

- Các nhân viên bảo vệ có trách nhiệm bảo quản tài sản, sổ sách, tài liệu tại khu vực được phân công thực hiện nhiệm vụ.

- Tại sổ bàn giao ca trực, ngoài việc bàn giao tài sản, thiết bị, ca trước cần bàn giao cho ca sau tình hình ca trực, cũng như các công việc phát sinh trong ca lại cho ca sau để nắm bắt thông tin và thực hiện công việc.

3.4.2.3.6. Công tác Nghiệp vụ.

- Nhiệm vụ chung: Đảm bảo an ninh, giữ gìn trật tự chung cho Khu vực bảo vệ.

- Hướng dẫn, sắp xếp cho phương tiện trong khu vực để theo trình tự. Các phương tiện được sắp xếp ngay ngắn, thuận tiện cho việc mang xe ra/vào.

- Hướng dẫn cho các phương tiện ra/vào KVBV đi theo đúng phần đường qui định, các phương tiện xếp theo thứ tự và hướng đầu xe quay ra ngoài hoặc theo hướng thuận tiện cho việc ra/vào; không để hiện tượng ùn tắc gây mất trật tự an toàn giao thông.

- Tuần tra kiểm soát không để kẻ xấu lợi dụng lúc đông người, nhiều phương tiện ra/vào để trộm cắp tài sản, hoặc gây rối trật tự trong khu vực bảo vệ.

- Tuần tra khách, công dân đến làm việc vào khu hành chính tư pháp và kiểm soát không để khách. Công dân vào khu vực tòa nhà

- Ngăn chặn, nhắc nhở những người bán hàng rong, những người không có nhiệm vụ ra/vào, tụ tập quanh Khu vực bảo vệ.

- Xử lý tình huống khẩn cấp (trộm cắp, gây rối, tai nạn...).

- Từ 18h00 đến 06h00 ngày hôm sau Nhân viên bảo vệ các chốt A1, A3 phải thay nhau tuần tra 30 phút đến 1 giờ/lần xung quanh khu vực bảo vệ để phòng ngừa các phần tử xấu đột nhập vào trộm cắp, phá hoại. Đặc biệt kiểm tra các phương tiện phục vụ công tác phòng chống cháy nổ; các khu vực nhạy cảm như cầu thang máy, cầu thang bộ; khu vực hành lang chung; khu vực để, đỗ các phương tiện. Hướng tuần tra đan xen không theo quy luật nhất định. Trong quá trình tuần tra nhân viên bảo vệ phải tuân thủ theo qui định về các biện pháp nghiệp vụ, hướng tuần tra theo hướng an ninh đã được lập trình. Đảm bảo công tác bí mật; quan sát các khu vực nhạy cảm trong khu vực bảo vệ.

- Nhân viên bảo vệ tại các chốt ngoài việc tăng cường công tác tuần tra trong khu vực được phân công còn phải hỗ trợ lẫn nhau theo yêu cầu thực tế hoặc khi có tình huống đột xuất xảy ra.

3.4.2.3.7. Ban Chỉ huy trực tiếp.

Bao gồm 2 ca trưởng. Chia làm 02 ca, mỗi người sẽ phụ trách theo ca trực của mình.

- Ban chỉ huy được giao nhiệm vụ quản lý, kiểm tra, giám sát, tái đào tạo tại chỗ nhân viên trong đội.

- Hàng ngày trong ca trực làm công tác tại chốt cố định cửa chính ra/vào, giải quyết các nhiệm vụ cụ thể theo phân công và xử lý các tình huống, sự cố bất thường (nếu có).

- Trực tiếp hướng dẫn phương tiện của cán bộ, nhân viên và khách đến trong khu vực để xe theo qui định, ngăn nắp, thuận tiện.

- Phân luồng, hướng dẫn cho các loại phương tiện ra/vào đúng phần đường qui định. Đảm bảo giao thông thông suốt, không để tình trạng ùn tắc hoặc gây mất trật tự trị an trong khu vực này.

- Thường xuyên kiểm tra các nhân viên tại các chốt về trang phục, tác phong và việc chấp hành Nội qui làm việc của công ty và Viện.

- Tuần tra, kiểm tra xung quanh KVBV, lưu ý tới các điểm nhạy cảm đã nêu ở trên.

- Hàng ngày giao ban với cán bộ quản lý bảo vệ của Viện để kịp thời phản ánh tình hình công tác của đội và kịp thời khắc phục những thiếu sót (nếu có)

- Định kỳ hàng tháng (trừ trường hợp đột xuất) tổ chức họp đội để sơ kết công tác.

- Lắng nghe ý kiến của Ban Lãnh đạo, các cơ quan chức năng, của cán bộ, nhân viên của Viện và của khách ra/vào về những thiếu sót, khuyết điểm của nhân viên bảo vệ, kịp thời uốn nắn, khắc phục.

3.4.2.3.8. Đào ca:

- Theo sự sắp xếp cắt ca trực.

3.4.2.3.9. Thanh tra, kiểm tra của Đơn vị bảo vệ.

- Ban Thanh tra hàng ngày sẽ thường xuyên kiểm tra và tuần tra vòng ngoài KV BV. Thời gian Thanh tra không cố định, nếu có tình huống bất thường nhân viên Thanh tra mới làm việc trực tiếp với Ban chỉ huy đội bảo vệ.

- Phòng nghiệp vụ thường xuyên nắm tình hình thông qua kênh điện thoại và các kênh qua các mối quan hệ công tác với Phòng Hành chính của Công ty, với chính quyền địa phương và các đơn vị bạn hàng ngày.

- Phối hợp, theo sát, nắm tình hình từ Ban chỉ huy đội hàng ngày, nắm chắc các hoạt động của nhân viên bảo vệ.

- Kiểm tra đột xuất và có định kỳ hàng ngày, hàng tuần tại Khu vực bảo vệ. Kịp thời phát hiện những sự cố bất thường hoặc những thiếu sót của đội bảo vệ để chấn chỉnh khắc phục; đồng thời tái đào tạo cho nhân viên bảo vệ; phối kết hợp với đội bảo vệ giải quyết các tình huống bất thường đột xuất.

- Công việc hàng ngày nhân viên đã được học tập trong chương trình Đào tạo chung và đã trải qua quá trình công tác thực tế tại các mục tiêu bảo vệ. Tuy nhiên vẫn thường xuyên đào tạo lại để tránh tình trạng chủ quan, đơn giản và nâng cao tính chuyên nghiệp trong công tác bảo vệ hàng ngày.

- Thường xuyên đào tạo, huấn luyện để nâng cao tính chuyên nghiệp trong công tác an ninh bảo vệ tại tòa nhà

3.4.3. Nhiệm vụ cụ thể đối với công tác bảo vệ cho từng vị trí.

3.4.3.1. Nhiệm vụ của đội trưởng.

- Trực tiếp quản lý, điều hành, kiểm tra, giám sát toàn bộ nhân viên tại các vị trí bảo vệ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Khu vực bảo vệ.

- Là cấp trung gian tiếp nhận, truyền tải các thông tin có liên quan đến công tác bảo vệ giữa Công ty và Viện. Tiếp nhận, quán triệt và tổ chức thực hiện những chỉ đạo liên quan đến công tác bảo vệ từ lãnh đạo Viện và công ty.

- Luôn lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của Lãnh đạo và cán bộ quản lý bảo vệ của Viện; Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, uốn nắn, chấn chỉnh những thiếu sót, hạn chế, nhược điểm trong công tác để hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ.

- Trực tiếp và chủ động xử lý các tình huống, các sự cố xảy ra theo phương án bảo vệ. Những tình huống phức tạp phải báo cáo ngay về phòng Nghiệp vụ Công ty, với Viện và công an phường Định Công để kịp thời giải quyết. Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho Khu vực bảo vệ.

- Định kỳ Báo cáo bằng văn bản về tình hình tại Khu vực bảo vệ, bao gồm: các tình huống đặc biệt, đột xuất đã xảy ra và biện pháp xử lý. Những khó khăn, vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần được giải quyết từ công ty và Viện.

- Chủ động sắp xếp, cắt ca trực cho nhân viên trong đội theo quy định. Lập phương án bảo vệ trong các dịp nghỉ Lễ, tết và các ngày nghỉ theo quy định của Viện.

- Thực hiện, phân công nhân sự bộ phận bảo vệ xử lý các sự việc, tình huống phát sinh thuộc phạm vi bảo vệ trong tòa nhà.

3.4.3.2. Nhiệm vụ của nhân viên bảo vệ tại chốt A1 (trực tại cổng số 1):
01 ca - Làm việc tại chốt bảo vệ từ 22h00 đến 06:00 ngày hôm sau.

- Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy của tòa nhà

- Thường trực 24/24. Thái độ nghiêm túc, vui vẻ, văn minh, lịch sự.

- Khi có Lãnh đạo Viện ra/vào, nhân viên bảo vệ phải đứng dậy, vừa là động tác chào, vừa thực hiện động tác nghiệp vụ; Đây là động thái bắt buộc, thể hiện thái độ văn minh, lịch sự, tôn trọng trong giao tiếp bằng hành động và thể hiện tính chuyên nghiệp, nghiệp vụ cao.

- Ngăn chặn những người không có nhiệm vụ vào bên trong như những người bán hàng rong, bán hàng qua mạng, những người thu mua sắt vụn...

- Tuần tra, giám sát, giữ gìn an ninh, trật tự tại khu vực cổng chính vào khu vực bảo vệ; hỗ trợ các chốt khác khi xảy ra tình huống đột xuất, cấp bách khác ví dụ như vây bắt đối tượng đột nhập vào khu vực bảo vệ; giải tỏa ách tắc giao thông cục bộ vào giờ cao điểm; cấp cứu nếu có các hiện tượng kẹt cầu thang máy.

- Nhanh chóng, kịp thời xử lý các tình huống đột xuất, bất ngờ xảy ra trong phạm vi chức năng, quyền hạn của nhân viên bảo vệ. Những tình huống ngoài khả năng phải báo cáo kịp thời với Ca trưởng, với cán bộ quản lý, Phòng Nghiệp vụ của Công ty.

- Chốt A1 thực hiện thống kê phương tiện đỗ qua đêm khu vực hầm, bãi xe ngoài trời để xe hàng ngày, báo cáo lên nhóm công việc chung.

- Hàng ngày phải giữ gìn vệ sinh trong và ngoài phòng bảo vệ sạch sẽ, ngăn nắp, gọn gàng; hàng tuần vệ sinh công nghiệp các thiết bị, tài sản, công cụ, dụng cụ được giao. Buổi sáng hàng ngày từ 05h30 đến 06h00 quét dọn xung quanh nơi làm việc. Trong lúc xử lý công việc vẫn phải đảm bảo an toàn tuyệt đối khu vực bảo vệ.

- Nếu cần giải quyết việc riêng phải bộ đàm thông báo cho nhân viên cơ động của chốt 2 đến trực thay. Khi nhân viên thay thế đến chốt mới được rời khỏi chốt.

* Những điều cấm: nhân viên bảo vệ ngồi ì trong chốt; uống rượu, bia hoặc các chất kích thích tương tự trước và trong khi làm việc; làm việc riêng; sử dụng điện thoại di động trong giờ vì việc riêng, tiếp khách trong chốt; ăn quà vặt; đọc sách báo; bỏ chốt, tụ tập, nhập chốt uống nước chè; hút thuốc, ngủ gật, có thái độ không đúng mực với cán bộ, nhân viên và khách đến giao dịch công tác; dễ dãi không đúng nguyên tắc trong xử lý công việc ...

3.4.3.3. Nhiệm vụ của nhân viên bảo vệ vị trí A2 (tuần tra xung quanh tòa nhà): 03 ca – Làm việc từ 06h00 – 06h00 sáng hôm sau

- 06h00-22h00 trực tại cổng 3 và 22h01-06h00 trực tại cổng 2
- Đứng cổng đón CBNV ra vào tòa nhà, sáng 07h45-08h30, chiều từ 12h45-13h30
- Trong các giờ cao điểm từ 06h45 - 9h30 và 13h30 - 14h30: Tuần tra điều phối, sắp xếp phương tiện đỗ xung quanh tòa nhà và khu vực hầm.
- Ngoài giờ cao điểm: thực hiện tuần tra theo quy định. Ngoài thời gian tuần tra, trực tại phòng trực cổng số 3: giám sát, kiểm soát nhà thầu, đơn vị chuyển đồ vào/ra tòa nhà; giám sát nhà thầu thi công vào/ra tòa nhà.
- Thực hiện công tác thống kê xe đỗ sai quy định báo cáo đơn vị quản lý vào 10h hàng ngày.
- Nhận các thông tin từ Ban QLTN, khi nhận được thông tin ngay lập tức trả lời hoặc có mặt để các thông tin được xử lý nhanh chóng (lấy đăng ký nhà thầu, đăng ký làm việc ngoài giờ, đăng ký để xe qua đêm hoặc các công văn giấy tờ khác, ...).
- Can thiệp ngay khi phát hiện hoặc nhận được tin báo có các vụ việc gây rối trật tự hoặc mâu thuẫn nội bộ bên trong tòa nhà.
- Phối hợp xác minh các thông tin báo cháy, chuông báo cháy, nguồn khói, mùi khét, mùi lạ.... để có các hành động/biện pháp thích hợp (báo cháy thật, báo cháy giả...).
- Phối hợp với kỹ thuật Ban QLTN giám sát các nhà thầu thi công bên ngoài tòa nhà, đặc biệt chú ý các nhà thầu thi công ngoài giờ hành chính, đảm bảo nhà thầu thi công phải có đơn vị giám sát và tuân thủ các quy định PCCC: thi công phát sinh nguồn nhiệt phải có bình PCCC tại khu vực thi công.
- Thực hiện tuần tra báo cáo khu hành chính tư pháp theo các khung giờ báo cáo theo quy định, kiểm soát khách, công dân đảm bảo không vào tòa nhà khi chưa được phép, kiểm tra báo cáo tình trạng cửa chính, cửa sổ khu hành chính tư pháp
- Kiểm tra các khu vực: cổng, hàng rào, bãi xe, lối đi, khu vực khuất đảm bảo không bỏ sót điểm kiểm tra
- Quan sát các hành vi nghi vấn: kiểm tra dấu hiệu đột nhập, phá hoại, quát tháo người lạ, các yếu tố bất thường: đồ vật lạ, cháy nổ, mùi lạ... báo cáo ngay cho Tổ trưởng/BQLTN/VKSHN
- Nhắc nhở tự tập, đỗ xe sai quy định khu vực vòng ngoài cổng 3 khu hành chính tư pháp
- Phối hợp BQLTN/VKSHN khi có yêu cầu tại phòng tiếp dân và khu hành chính tư pháp

- Chụp ảnh tuần tra xung quanh tòa nhà và báo cáo bằng ảnh chụp lên nhóm zalo theo khung giờ quy định của Viện KSHN.

- Chú ý đến công tác phòng ngừa ngăn chặn các phần tử xấu đột nhập hoặc các phần tử xấu trộm cắp tài sản vớt qua tường rào.

- Tuần tra, giám sát, giữ gìn an ninh, trật tự tại khu vực bảo vệ; hỗ trợ các chốt khác khi xảy ra tình huống đột xuất, cấp bách khác ví dụ như: vây bắt đối tượng đột nhập vào khu vực bảo vệ; giải tỏa ách tắc giao thông cục bộ vào giờ cao điểm.

- Nhanh chóng, kịp thời xử lý các tình huống đột xuất, bất ngờ xảy ra trong phạm vi chức năng, quyền hạn của nhân viên bảo vệ, đặc biệt là công tác phòng chống cháy nổ. Những tình huống ngoài khả năng phải báo cáo kịp thời với Ca trưởng, với phòng Hành chính của Bên A, (Nếu ngoài giờ phải báo cho Lãnh đạo công ty ở tại Khu vực bảo vệ hoặc cán bộ phụ trách bảo vệ của Viện) và Phòng Hành chính của Công ty.

- Hàng ngày phải giữ gìn vệ sinh trong và ngoài phòng bảo vệ sạch sẽ, ngăn nắp, gọn gàng; hàng tuần vệ sinh công nghiệp các thiết bị, tài sản, công cụ, dụng cụ được giao.

- Nếu cần giải quyết việc riêng phải bộ đàm thông báo cho ca trưởng cử người đến trực thay. Khi người trực thay đến chốt mới được rời khỏi chốt.

- Thực hiện tuần tra nhà tiếp dân, khu hành chính tư pháp, hỗ trợ tắt đèn đóng cửa khi hết giờ hành chính và báo cáo tình trạng trên nhóm để các bộ phận phận nắm thông tin.

* Những điều cấm: nhân viên bảo vệ ngồi ì trong chốt ; uống rượu, bia hoặc các chất tương tự trước và trong khi làm việc; làm việc riêng, sử dụng điện thoại di động trong giờ vì việc riêng, tiếp khách trong chốt; ăn quà vặt; đọc sách báo; tụ tập, nhập chốt uống nước chè; hút thuốc, ngủ gật, có thái độ không đúng mực với cán bộ, nhân viên và khách đến giao dịch công tác; dễ dãi không đúng nguyên tắc trong xử lý công việc.

3.4.3.4. Nhiệm vụ của nhân viên bảo vệ vị trí A3 (trực tại cổng số 3): 03 ca
– Làm việc từ 06h00 đến 06h00 hôm sau

- Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy của tòa nhà.

- Thường trực 24/24. Chấp hành nghiêm theo sự chỉ huy, điều hành của ca trưởng khi thực hiện nhiệm vụ trong ca trực. Thái độ nghiêm túc, vui vẻ, văn minh, lịch sự; không được có lời nói, hành vi khiếm nhã như nói to, gắt gỏng, đứng trong phòng bảo vệ chỉ tay để ra lệnh...

- Trực tại chốt bảo vệ tại cổng số 3;

- Kiểm soát khách vào/ra tòa nhà:

+ Khách của CBNV cơ quan:

- Đối với khách có giấy tờ tùy thân: bảo vệ xác nhận với CBNV bảo lãnh qua điện thoại, hướng dẫn khách làm thủ tục, phát thẻ khách, hướng dẫn khách về vị trí khu hành chính tư pháp chờ CBNV làm việc (phối hợp A2 giám sát khách trong lúc chờ CBNV xuống làm việc) và ghi thông tin của khách trong sổ đăng ký, tạm thời giữ giấy tờ tùy thân của khách vào cơ quan.

- Đối với khách của CBNV không mang theo giấy tờ tùy thân: Bảo vệ xác nhận với CBNV và mời CBNV trực tiếp xuống cổng đón khách và hướng dẫn vào khu Hành chính tư pháp làm việc. Ghi thông tin của khách trong sổ đăng ký để theo dõi và lưu trữ.

- + Khách đến liên hệ làm việc, xử lý đơn từ, sự vụ, khiếu nại:

- Khách có giấy hẹn, giấy mời làm việc của cơ quan hoặc nhân viên bảo vệ xác nhận CBNV của Viện qua điện thoại mới được đăng ký làm việc tại phòng tiếp công dân/Khu hành chính tư pháp.

- Nhân viên bảo vệ cần hỏi thăm, giữ giấy tờ tùy thân và ghi chép vào sổ đăng ký khách làm việc tại phòng tiếp công dân bao gồm: tên cơ quan, giấy giới thiệu, chứng minh nhân dân, đơn vị liên hệ công tác, thời gian vào tòa nhà, số điện thoại, biển số xe..... (theo nội dung cụ thể trong sổ)

- Hướng dẫn khách đến phòng tiếp công dân chờ CBNV có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, đảm bảo khách không đi vào cơ quan. Ghi lại số thẻ khách đã phát vào sổ đăng ký khách vào tòa nhà.

- Nhận lại thẻ khách đã pháy và hoàn trả đầy đủ giấy tờ tùy thân đã giữ khi khách ra khỏi tòa nhà

- + Các đơn vị nhà thầu:

- Nhân viên bảo vệ giữ giấy tờ tùy thân, ghi lại thông tin của nhà thầu (theo mẫu sổ đăng ký nhà thầu) phát thẻ nhà thầu và hướng dẫn vào phòng Ban QLTN đăng ký thi công theo quy định.

- Khi nhà thầu ra tòa nhà và trả thẻ: nhân viên bảo vệ ghi lại giờ ra, trả giấy tờ tùy thân cho khách và nhận lại thẻ khách của cơ quan

- Nhân viên bảo vệ có trách nhiệm kiểm soát các đơn vị vào tòa nhà đảm bảo trang phục (không mặc áo không có cổ, không mặc quần đùi, không đi dép lê,...) theo quy định của tòa nhà.

- Hàng hóa vào/ra tòa nhà:

- + Hàng hóa của CBNV

- Bảo vệ vị trí A3 gọi xác nhận và đề nghị CBNV xuống cổng bảo lãnh hàng vào/ra

- Hướng dẫn CBNV thực hiện đăng ký theo mẫu đăng ký hàng hóa vào/ra tòa nhà

- Kiểm tra thông tin đăng ký với hàng hóa thực tế

- Sau khi bảo vệ vị trí A3 xác nhận cho hàng hóa vào/ra tòa nhà, Bảo vệ vị trí A2-tuần tra chụp ảnh, báo cáo lên nhóm cơ quan. Đồng thời, kiểm soát hàng vào/ra theo danh sách đã đăng ký

- Nếu CBNV/đơn vị vận chuyển đăng ký khóa thang để vận chuyển hàng hóa, vị trí A3 liên hệ với Ban QLTN để hỗ trợ

- Bảo vệ vị trí A3 ghi chép các thông tin vào sổ theo dõi hàng hóa vào/ra tòa nhà và lưu lại bản đăng ký

- + Đối với hàng hóa là tài sản của cơ quan

- Bảo vệ vị trí A3 gọi điện báo cáo lãnh đạo văn phòng

- Hướng dẫn CBNV/đơn vị vận chuyển đăng ký theo mẫu đăng ký hàng hóa vào/ra tòa nhà và xin phê duyệt của Lãnh đạo văn phòng

- Kiểm tra thông tin đăng ký với hàng hóa thực tế

- Sau khi bảo vệ vị trí A3 xác nhận cho hàng hóa vào/ra tòa nhà, Bảo vệ vị trí A2 – tuần tra chụp ảnh, báo cáo lên nhóm cơ quan. Đồng thời, kiểm soát hàng vào/ra theo mẫu đăng ký

- Nếu CBNV/đơn vị vận chuyển đăng ký khóa thang để vận chuyển hàng hóa, vị trí A3 liên hệ với Ban QLTN để hỗ trợ

- Bảo vệ vị trí A3 lưu các thông tin vào sổ theo dõi hàng hóa vào/ra tòa nhà
+ Hàng hóa của các đơn vị nhà thầu thi công (liên quan đến hệ thống kỹ thuật tòa nhà)

- Bảo vệ vị trí A3 gọi điện xác nhận với Ban QLTN

- Hướng dẫn nhà thầu vào Ban QLTN đăng ký theo mẫu

- Sau khi nhận được bản đăng ký hàng hóa vào/ra có ký, đóng dấu của Ban QLTN. Bảo vệ thực hiện cho nhà thầu chuyên hàng vào/ra theo thông tin có trong bảng đăng ký.

- Sau khi bảo vệ vị trí A3 xác nhận cho hàng hóa vào/ra tòa nhà. Bảo vệ vị trí A2- tuần tra chụp ảnh, báo cáo lên nhóm cơ quan. Đồng thời, kiểm soát hàng vào/ra theo mẫu đăng ký

- Ghi chép các thông tin vào sổ theo dõi hàng hóa vào/ra tòa nhà theo quy định

- + Lưu ý

- Tất cả các trường hợp hàng hóa vào/ra tòa nhà, bảo vệ tại vị trí tuần tra A2 phải chụp ảnh bản đăng ký hàng hóa và quá trình vận chuyển hàng hóa báo cáo lên nhóm bảo vệ cơ quan để các bên nắm thông tin và phối hợp kiểm soát

- Tất cả hàng hóa vào/ra tòa nhà từ công số 3, phải được vận chuyển tại khu vực sảnh sau Tầng 1 và vận chuyển lên các tầng bằng thang 3 hoặc thang 4 (trục sau tòa nhà)

- Tuyệt đối không để xe chở hàng hóa đi lên sảnh đón trả khách Tầng 2, trừ trường hợp có yêu cầu của lãnh đạo văn phòng

- Bảo vệ vị trí A3 lưu lại tất cả các đăng ký vận chuyển hàng vào/ra tòa nhà để kiểm tra, đối chiếu thông tin khi cần thiết

- Kiểm soát nhà thầu đăng ký thi công tại tòa nhà:

- + Mọi nhân viên nhà thầu tới sửa chữa, cung cấp hàng hoá phải đăng ký với Ban QLTN để được cấp phép vào/ra hoặc thi công tạm thời.

- + Bảo vệ vị trí A3 cho nhà thầu mang hàng hóa vào theo mẫu đăng ký với Ban QLTN (nếu có), ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi nhà thầu thi công và chụp ảnh, báo cáo lên nhóm bảo vệ cơ quan để các bên nắm thông tin và phối hợp kiểm soát, giám sát nhà thầu làm việc trong tòa nhà từ lúc bắt đầu cho tới khi kết thúc.

- + Bảo vệ hướng dẫn công nhân của nhà thầu sử dụng thang 3, thang 4 phía trục sau tòa nhà. Công nhân không được vào từ sảnh chính trừ trường hợp đặc biệt (được sự cho phép của Văn phòng Viện hoặc Ban Quản lý tòa nhà, thang máy cứu hoả có sự cố...).

- + Lưu lại thông tin của nhà thầu theo mẫu sổ quy định.

- + Nhân viên bảo vệ sau đó sẽ liên hệ với bộ phận liên quan xác minh lại (nếu cần)

- + Công việc ngoài hạng mục sẽ bị cấm hay ngăn chặn tức thời

- + Mọi hành động của nhà thầu sẽ luôn được bảo vệ/kỹ thuật Tòa Nhà kết hợp kiểm tra và giám sát thường xuyên.

- + Hướng dẫn công nhân nhà thầu nhà vệ sinh được phép sử dụng (nhà vệ sinh tầng 1 trục sau bên trái). Lập biên bản nếu phát hiện các trường hợp công nhân hút thuốc, xả rác, gây mất trật tự hay vi phạm NỘI QUY THI CÔNG phải được thông báo ngay lập tức cho Ban QLTN để xử lý.

- + Nếu nhân công gây ra hư hỏng tại khu vực công cộng, bảo nhân viên bảo vệ sẽ lập biên bản ngay lập tức và thông báo cho Ban QLTN có hướng xử lý.

- Hàng ngày phải giữ gìn vệ sinh trong và ngoài phòng bảo vệ sạch sẽ, ngăn nắp, gọn gàng; hàng tuần vệ sinh công nghiệp các thiết bị, tài sản, công cụ, dụng cụ được giao.

- Nếu cần giải quyết việc riêng phải bộ đàm thông báo cho ca trưởng cử người đến trực thay. Khi người trực thay đến chốt mới được rời khỏi chốt.

- Trong thời gian từ 20h – 06h sáng hôm sau, nhân viên bảo vệ trực tại phòng bảo vệ, kiểm soát an ninh tòa nhà thông qua màn hình giám sát an ninh (CCTV). Khi có dấu hiệu bất thường, lập tức liên hệ bảo vệ vị trí A1, A2 kiểm tra, xử lý.

3.4.3.5. Nhiệm vụ của ca trưởng

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm, gương mẫu trong công tác. Quản lý, kiểm tra, giám sát, tái đào tạo tại chỗ nhân viên trong ca. Kèm cặp, giúp đỡ, hướng dẫn các nhân viên mới được điều động về ca của mình cho đến khi họ thành thạo công việc.

- Hàng ngày trong ca trực làm công tác hỗ trợ cho các chốt cố định. Giải quyết các tình huống, sự cố trong phạm vi chức trách của Ca trưởng, sau đó phải báo cáo ngay cho Phòng Hành chính của Công ty.

- Thường xuyên kiểm tra các nhân viên tại các chốt về trang phục, tư thế tác phong và việc chấp hành Nội quy của công ty và của Viện. Hỗ trợ nhân viên tại các chốt nếu họ có nhu cầu giải quyết việc riêng.

- Thường xuyên tuần tra, giám sát và phân công nhiệm vụ cho các nhân viên trong ca trực tuần tra, kiểm tra xung quanh KV BV được phân công, khu vực chung an ninh theo lập trình. Lưu ý tới các điểm nhạy cảm có nguy cơ mất an toàn cao. Chỉ huy lực lượng các nhân viên bảo vệ trong ca trực thực hiện các phương án phòng chống kẻ gian đột nhập, trộm cắp, gây rối, phòng chống cháy nổ, giải thoát nhanh chóng nếu có hiện tượng kẹt thang máy...

- Hàng ngày, theo ca trực giao ban với cán bộ quản lý bảo vệ của Bên A để kịp thời phản ánh tình hình công tác của đội và kịp thời khắc phục những thiếu sót (nếu có) thông qua kênh liên lạc đã được thông nhất.

- Định kỳ hàng tuần (trừ trường hợp đột xuất) tổ chức họp ca để sơ kết công tác.

- Lắng nghe ý kiến của Ban Lãnh đạo và của khách ra/vào về những thiếu sót, khuyết điểm của nhân viên bảo vệ, kịp thời uốn nắn, khắc phục.

- Thực hiện công tác Báo cáo thường xuyên và định kỳ cho Lãnh đạo Công ty và cán bộ phụ trách công tác bảo vệ của Viện.

- Chịu trách nhiệm chụp ảnh báo cáo quân số đầu mỗi ca trực, giữa các ca trực (hoặc theo phân công của Viện KSHN) lên nhóm báo cáo theo quy định của Viện KSHN. (trong trường hợp ca trưởng không thể thực hiện được nhiệm vụ chụp ảnh báo cáo thì vị trí tuần tra A2 sẽ thực hiện nhiệm vụ này)

4. Yêu cầu về Thiết bị triển khai

4.1. Thiết bị phục vụ kỹ thuật

| STT | Loại thiết bị và đặc điểm thiết bị | ĐVT | Số lượng |
|------------|---|------------|-----------------|
| 1 | Bộ đàm | Chiếc | 2 |
| 2 | Máy bắn vít dùng pin | Chiếc | 1 |
| 3 | Máy mài góc cầm tay | Chiếc | 1 |
| 4 | Máy khoan bê tông | Chiếc | 1 |
| 5 | Súng bắn nhiệt độ | Chiếc | 1 |
| 6 | Máy phun áp lực | Chiếc | 1 |
| 7 | Máy hàn điện tử | Chiếc | 1 |
| 8 | Bình khí 40l | Chiếc | 1 |

| STT | Loại thiết bị và đặc điểm thiết bị | ĐVT | Số lượng |
|------------|--|------------|-----------------|
| 9 | Dây cáp hàn 35mm ² (50m) | Sợi | 1 |
| 10 | Xe đẩy bộ hàn Tig (máy hàn + bình khí 40l) | Chiếc | 1 |
| 11 | Ampe kìm | Chiếc | 1 |
| 12 | Máy hàn nhiệt | Chiếc | 1 |
| 13 | Đồng hồ đo điện trở cách điện | Chiếc | 1 |
| 14 | Đồng hồ vạn năng | Chiếc | 1 |
| 15 | Mỏ lết 18 | Chiếc | 2 |
| 16 | Cưa sắt | Chiếc | 5 |
| 17 | Kìm chét | Chiếc | 3 |
| 18 | Kìm mạng | Chiếc | 3 |
| 19 | Kìm điện | Chiếc | 3 |
| 20 | Kìm nhọn | Chiếc | 3 |
| 21 | Kìm cắt | Chiếc | 3 |
| 22 | Kìm mỏ quạ | Chiếc | 3 |
| 23 | Kìm mở phanh | Chiếc | 2 |
| 24 | Tuốc vít 2 cạnh một đầu | Chiếc | 3 |
| 25 | Tuốc vít 4 cạnh hai đầu | Chiếc | 3 |
| 26 | Tuốc vít 4 cạnh nhỏ | Chiếc | 4 |
| 27 | Tuốc vít 2 cạnh nhỏ | Chiếc | 5 |
| 28 | Thước dây 5m | Chiếc | 3 |
| 29 | Ổ cắm loa di động | Chiếc | 1 |
| 30 | Bộ khẩu 24 chi tiết | Chiếc | 1 |
| 31 | Hộp đựng dụng cụ sửa chữa | Chiếc | 2 |
| 32 | Súng bắn Silicon | Chiếc | 2 |
| 33 | Thang nhôm | Chiếc | 1 |
| 34 | Dây thông ống thoát | Chiếc | 1 |
| 35 | Cờ lê 6-32 | Bộ | 1 |
| 36 | Cờ lê xích 400mm | Chiếc | 1 |
| 37 | Cờ lê lục | Chiếc | 1 |
| 38 | Búa sắt 0,5Kg | Chiếc | 1 |
| 39 | Búa sắt 3Kg | Chiếc | 1 |

| STT | Loại thiết bị và đặc điểm thiết bị | ĐVT | Số lượng |
|------------|---|------------|-----------------|
| 40 | Búa cao su | Chiếc | 1 |
| 41 | Lục giác 1,5 – 10mm | Bộ | 2 |
| 42 | Bút soi quang | Chiếc | 1 |
| 43 | Máy kiểm tra dây cáp | Chiếc | 1 |
| 44 | Bộ test tín hiệu dây dẫn | Bộ | 1 |
| 45 | Dao trở | Chiếc | 5 |
| 46 | Kéo | Chiếc | 2 |
| 47 | Li vô 20cm | Chiếc | 1 |
| 48 | Li vô khung cân máy | Chiếc | 1 |
| 49 | Xe đẩy | Chiếc | 1 |
| 50 | Máy đánh sàn đơn | Chiếc | 1 |
| 51 | Máy hút bụi, hút nước | Chiếc | 1 |
| 52 | Xe lau sàn đa năng | Chiếc | 1 |
| 53 | Máy dò quét kim loại | Chiếc | 1 |
| 54 | Súng bắn đinh thẳng (bằng điện) | Chiếc | 1 |
| 55 | Súng bắn đinh ghim | Chiếc | 1 |
| 56 | Súng bắn keo nên | Chiếc | 1 |
| 57 | Bộ Taro bàn ren 41 chi tiết SKC | Bộ | 1 |
| 58 | Bộ lọc ống đồng | Bộ | 1 |
| 59 | Kìm bấm cốt thủy lực | Chiếc | 1 |
| 60 | Kìm cắt ống nhựa | Chiếc | 2 |
| 61 | Vam 3 châu Supertool | Chiếc | 1 |
| 62 | Kích thủy lực 2,5T | Chiếc | 1 |
| 63 | Con rùa lăn 6T | Chiếc | 1 |
| 64 | Thước vuông | Cái | 1 |
| 65 | Dao phập phiến | Cái | 1 |
| 66 | Thước kẹp điện tử | Cái | 1 |
| 67 | Kìm nước 18 inch | Cái | 1 |
| 68 | Máy cắt bàn | Bộ | 1 |
| 69 | Máy Thông Tắc Công Lò Xo | Bộ | 1 |
| 70 | Máy cắt đá/ gạch | Máy | 1 |

| STT | Loại thiết bị và đặc điểm thiết bị | ĐVT | Số lượng |
|------------|---|------------|-----------------|
| 71 | Máy đục | Máy | 1 |

4.2. Thiết bị phục vụ vệ sinh

| STT | Tên máy móc, thiết bị | ĐVT | Số lượng |
|------------|---|------------|-----------------|
| 1 | Máy đánh sàn đơn | chiếc | 1 |
| 2 | Máy chà sàn liên hợp dùng Ắc quy đa chức năng | chiếc | 1 |
| 3 | Máy hút bụi, hút nước placa | chiếc | 1 |
| 4 | Máy xịt rửa cao áp | chiếc | 1 |
| 5 | Xe chở dụng cụ vệ sinh | chiếc | 5 |
| 6 | Locker nhân viên | chiếc | 1 |
| 7 | Caddy | chiếc | 5 |
| 8 | Xô nhựa | chiếc | 5 |
| 9 | Giỏ xách | chiếc | 5 |
| 10 | Ca đo lường | chiếc | 2 |
| 11 | Dao sủi | chiếc | 5 |
| 12 | Bình xịt hóa chất | chiếc | 5 |
| 13 | Xe đẩy hàng inox | chiếc | 1 |
| 14 | Ky hút rác | chiếc | 5 |
| 15 | Ổ điện nối dài | chiếc | 2 |
| 16 | Cây tăng nối dài kéo kính | chiếc | 2 |
| 17 | Biển báo sàn ướt | chiếc | 5 |
| 18 | Cây đẩy bụi khô | chiếc | 5 |
| 19 | Miếng đẩy bụi thay thế | chiếc | 10 |
| 20 | Cây lau ẩm | chiếc | 5 |
| 21 | Miếng lau ẩm thay thế | chiếc | 10 |
| 22 | Giá phơi khăn, miếng lau | chiếc | 1 |
| 23 | Cây gạt nước | chiếc | 5 |
| 24 | Thông nghẹt bồn cầu | chiếc | 5 |
| 25 | Dụng cụ gấp rác | chiếc | 10 |
| 26 | Cây quét mạn nhện đa năng | chiếc | 3 |
| 27 | Phát trần | chiếc | 3 |

| STT | Tên máy móc, thiết bị | ĐVT | Số lượng |
|-----|---------------------------|-------|----------|
| 28 | Miếng chà - cọ rửa bề mặt | chiếc | 10 |
| 29 | Bàn chải cầm tay | chiếc | 10 |
| 30 | Bàn chải cán dài | chiếc | 10 |
| 31 | Cây cọ toilet | chiếc | 10 |
| 32 | Găng tay cao su | chiếc | 10 |
| 33 | Khăn lau thường | chiếc | 10 |
| 34 | Khăn lau microfiber | chiếc | 10 |
| 35 | Bộ lau kính | chiếc | 5 |
| 36 | Thang nhôm chữ A | chiếc | 1 |
| 37 | Chổi quét rác | chiếc | 5 |

4.3. Thiết bị phục vụ an ninh bảo vệ

| STT | Tên máy móc, thiết bị | ĐVT | Số lượng |
|-----|-------------------------------|-------|----------|
| 1 | Đèn pin cầm tay | chiếc | 7 |
| 2 | Áo mưa + ủng đi trời mưa(đôi) | Bộ | 7 |
| 3 | Bộ đàm nội bộ (1cái/1 chốt) | chiếc | 3 |

5. Yêu cầu Hệ thống tiêu chuẩn chất lượng

- Nhà thầu phải có Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn ISO 9001:2015, Hệ thống quản lý an toàn sức khỏe và nghề nghiệp , Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn 14001:2015, Thực hành tốt 5S trong các lĩnh vực:

- + Quản lý, vận hành tòa nhà
- + Vệ sinh/Làm sạch
- + An ninh/Bảo vệ

6. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Nhân sự thực hiện phải tuân thủ theo quy định và hợp đồng đã ký.

Nghiệm thu theo từng tháng thực hiện.

Công tác nghiệm thu tuân thủ quy định theo phụ lục I, II đính kèm

PHỤ LỤC 01

BẢNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG THÁNG

Phương pháp đánh giá, điểm trừ dần theo điểm chuẩn theo tiêu chí được nêu dưới đây:

| Điểm | Điểm trừ | Nội dung | Ghi chú |
|-------------|---|--|----------------|
| Tệ | 100% tổng điểm trong tháng của Tiêu chuẩn chính | <ul style="list-style-type: none">- Phát hiện vi phạm từ 03 lần trở lên/chỉ tiêu/tháng- Phát hiện tiêu chí đánh giá mức rất kém tại tháng liền trước và tiếp tục vi phạm lần thứ 2 của tháng hiện tại | |

| | | | |
|---------|----|--|--|
| Rất kém | -5 | Phát hiện vi phạm 2 lần/ 1 chỉ tiêu/ tháng | |
| Kém | -3 | Phát hiện 1 vi phạm / 1 chỉ tiêu/ 1 tháng | |
| Đạt | 0 | Không phát hiện lỗi trong kỳ đánh giá | |

Tiêu chí đánh giá điểm chất lượng dịch vụ tháng...

| Stt | Nội dung tiêu chí đánh giá | | Điểm chuẩn | Điểm trừ | Điểm đánh giá | Ghi chú |
|--|----------------------------|---|------------|----------|---------------|---------|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | (5)=(3)-(4) | (6) |
| I. Tiêu chuẩn chung Ban Quản Lý | | | 90 | | | |
| 1 | Trang phục, diện mạo | <p>Đồng phục sạch sẽ, phẳng phiu, không sờn rách bạc màu. Bảng tên đầy đủ.</p> <p>Nam: cắt tóc, cạo râu gọn gàng, kiểu tóc lịch sự nghiêm túc, không đeo trang sức ngoại trừ nhẫn cưới và đồng hồ đeo tay, đi giày (Không đi dép lê, dép quai hậu).</p> <p>Nữ: không nhuộm màu tóc sặc sỡ, trang điểm nhẹ nhàng tươi tắn, không mang trang sức phụ kiện công kênh</p> | 5 | | | |
| 2 | Tác phong | Tư thế ngồi ngay ngắn thẳng lưng. Tư thế đi dứt khoát, không lê chân trên sàn. | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|------------------|--|----------|--|--|--|
| | | Không ngủ trong ca làm việc (trừ các vị trí có quy định giờ nghỉ) | 5 | | | |
| | | Không có các hành vi ứng xử không lịch sự như xỉa răng, cắn móng tay, ngáp, gọi vói, gây ồn ào, nói chuyện riêng trước mặt khách hàng. Không ăn uống, nhai kẹo cao su tại các khu vực làm việc Chuyên nghiệp, lịch sự, đưa đồ vật cho khách bằng hai tay và xuôi chiều với khách. | 5 | | | |
| 3 | Giao tiếp | Phát âm rõ ràng, mạch lạc; ngôn phong văn minh lịch sự. Không quát tháo, chửi thề. | 5 | | | |
| | | Luôn tươi cười, thể hiện thái độ thân thiện, hoà nhã khi tiếp xúc với khách thuê, khách đến liên hệ, nhà thầu... | 5 | | | |
| 4 | Tuân thủ kỷ luật | - Đảm bảo tuân thủ giờ giấc làm việc theo quy định (đúng giờ đến, giờ về, giờ giao ca), không tự ý rời vị trí mà không được sự cho phép của CĐT. | 5 | | | |
| | | Nhân sự BQL nghỉ việc riêng phải có Nhân sự khác thay thế tương đương trong thời gian nghỉ (Báo trước | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|--------------------------------------|--|----------|--|--|--|
| | | CĐT 03 ngày trừ trường hợp đặc biệt khác) | | | | |
| | | Không vi phạm các nội quy làm việc, quy trình làm việc của BQL và CĐT | 5 | | | |
| 5 | Báo cáo, Trao đổi cập nhật thông tin | Nộp đầy đủ và đúng hạn cho CĐT các báo cáo theo quy định Hợp đồng này. | 5 | | | |
| | | Báo cáo định kỳ theo giờ/ theo ca/ theo công việc qua hình thức online theo yêu cầu của CĐT (<i>Báo cáo ca trực (giờ đến, giờ về), báo cáo checklis kỹ thuật, báo cáo bật, tắt hệ thống chiếu sáng...</i>) | 5 | | | |
| | | Cập nhật thông tin và báo cáo đầy đủ, nhanh chóng (Không chậm hơn 15phut) cho CĐT các sự việc, sự cố xảy ra tại tòa nhà và đề xuất phương án xử lý kịp thời | 5 | | | |
| | | Tham gia các buổi họp định kỳ hoặc đột xuất, các trường trình hội nghị, sự kiện với CĐT để nắm bắt công việc, hiện trạng, các vấn đề phát sinh tại tòa nhà | 5 | | | |
| 5 | Công tác đào tạo, hướng dẫn | Bên B tổ chức đào tạo, hướng dẫn cho nhân viên nắm được các quy trình, thủ tục thực hiện công việc và nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng (chứng minh cụ thể khi CĐT yêu cầu) | 5 | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--|-----------|--|--|--|
| 7 | Công tác lưu trữ hồ sơ | Thực hiện đúng theo tiêu chuẩn vận hành và danh mục hồ sơ đã duyệt, lưu cả bản mềm và cứng tại các vị trí quy định, dễ dàng trích lục khi được yêu cầu | 5 | | | |
| 8 | Khu vực làm việc | - Sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp. Các dụng cụ, thiết bị làm việc được sắp xếp ngay ngắn, gọn gàng, khoa học. | 5 | | | |
| | | - Không ăn uống tại vị trí làm việc - Không hút thuốc tại Dự án | 5 | | | |
| 9 | Xử lý sự cố | Nhân sự BQL phải có mặt kịp thời xử lý các trường hợp sự cố | 5 | | | |
| II. Chăm sóc khách hàng | | | 40 | | | |
| 1 | Sử Dụng Điện Thoại | Có số điện thoại hotline có nhân viên trực 24/7 và trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông | 5 | | | |
| | | Tuân thủ các quy trình tiếp nhận cuộc gọi, ghi nhận yêu cầu và phản hồi khách hàng hoặc chuyển tiếp cuộc gọi | 5 | | | |
| | | Các ngày Lễ, nghỉ theo Quy định, GDBQL, KST trực online theo Quy định để đảm bảo công tác QLVH | 5 | | | |
| 2 | Bảo vệ/ Nhân viên BQL | Luôn có sổ theo dõi khách ra/vào, thẻ khách sẵn sàng và ghi chép đầy đủ tại bảo vệ. Hướng dẫn khách đến | 5 | | | |

| | | | | | | |
|-------------|---|---|-----------|--|--|--|
| | | tòa nhà đăng ký ra/vào theo đúng quy định của tòa nhà | | | | |
| 3 | Phối hợp với CĐT trong các sự kiện lễ, họp, khánh tiết... | Đảm bảo số lượng, chất lượng nhân sự phù hợp tại từng vị trí công việc đáp ứng các chương trình sự kiện | 5 | | | |
| 4 | Bảo vệ/ Nhân viên BQL | Luôn có sổ theo dõi khách ra/vào, thẻ khách sẵn sàng và ghi chép đầy đủ tại bảo vệ. Hướng dẫn khách đến tòa nhà đăng ký ra/vào theo đúng quy định của tòa nhà | 5 | | | |
| 5 | Xử lý khiếu nại | Mọi khiếu nại, thắc mắc của cán bộ VKS (CĐT) phải được lưu trữ, cập nhật, báo cáo cho CĐT và đảm bảo 100% khiếu nại, thắc mắc được xử lý, giải quyết | 5 | | | |
| | | Đảm bảo các hồ sơ Nhà thầu, khách đến làm việc được lưu trữ (cả bản mềm và bản cứng) và báo cáo đầy đủ cho CĐT | 5 | | | |
| III. | Công tác kế toán, chế độ chính sách NLD | | 15 | | | |
| 1 | Hồ sơ thanh toán hàng tháng với CĐT | Hồ sơ thanh toán đầy đủ theo đúng quy định, đúng thời gian. Các lỗi sai phải trả lại hồ sơ được tính là vi phạm | 5 | | | |
| 2 | Chi trả lương hàng | Chi trả lương hàng tháng cho Nhân viên làm việc tại dự án đầy đủ theo Hợp | 5 | | | |

| | | | | | | |
|------------|--------------------------------------|---|------------|--|--|--|
| | tháng cho Nhân sự làm việc tại Dự án | đồng lao động và cam kết Bên B đã ký với CĐT <i>Các trường hợp chậm lương, không chi trả lương cho NLD tại dự án theo HĐLĐ được coi là vi phạm của nhà thầu.</i> | | | | |
| 5 | Báo cáo | Tất cả các báo cáo thực hiện Hợp đồng thực hiện vào ngày 10 hàng tháng | 5 | | | |
| IV. | Quản lý kỹ thuật | | 160 | | | |
| A | Nhiệm vụ chính | | 140 | | | |
| 1 | Vận hành và bảo trì theo kế hoạch | Nộp kế hoạch và báo cáo thực hiện vận hành và bảo trì theo thời gian quy định | 5 | | | |
| | | Thực hiện đúng lịch vận hành và bảo trì theo kế hoạch bảo trì đã được duyệt và có đầy đủ hồ sơ ghi nhận | 5 | | | |
| | | Đảm bảo các công tác vận hành, bảo trì, sửa chữa không ảnh hưởng đến công tác vận hành chung của toà nhà | 5 | | | |
| 2 | Quản lý vận hành hệ thống M&E | Không để xảy ra sự cố do nguyên nhân chủ quan. | 5 | | | |
| | | - Thực hiện checklist các hệ thống M&E theo đúng tần suất quy định tại tiêu chuẩn vận hành có ghi nhận vào sổ ghi chép và thực hiện nộp báo cáo định kỳ. | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|---------------------|--|----------|--|--|--|
| | | - Thực hiện báo cáo checlisk online theo đúng quy định thời gian, tần suất của CĐT | 5 | | | |
| | | Các khu vực phòng máy, phòng kỹ thuật, tủ kỹ thuật... nếu không trong quá trình kiểm tra, bảo dưỡng phải luôn khóa và đảm bảo vệ sinh | 5 | | | |
| | | Đảm bảo lưu trữ hồ sơ máy móc, linh kiện đã sửa chữa, thay thế | 5 | | | |
| 3 | Hệ thống chiếu sáng | - Đảm bảo ánh sáng, không có bóng cháy hoặc nhấp nháy, được bật tắt theo giờ quy định. Bóng đèn phải đúng chủng loại, đồng màu - Chụp đèn sạch, không bị nứt vỡ. - Thực hiện lịch bật/tắt hệ thống đèn chiếu sáng theo đúng thời gian quy định | 5 | | | |
| 4 | Hệ thống điều hòa | - Đảm bảo hệ thống điều hòa luôn hoạt động ổn định - Thực hiện lịch bật/tắt hệ thống điều hòa theo đúng thời gian quy định | 5 | | | |
| | | Xử lý các lỗi nhỏ điều hòa hoặc phản ánh của khách hàng về nhiệt độ phòng được xử lý không chậm hơn 15 phút | 5 | | | |
| | Hội trường | Thực hiện các công tác kỹ thuật trước, trong và sau các hội nghị tại các hội | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|---|--|--|--|
| | | trường, phòng họp khi đã có Thông báo của CĐT | | | | |
| 5 | PCCC | -Thực hiện đúng kế hoạch chạy liên động hàng tháng. - Trình CĐT kế hoạch trước và báo cáo sau khi chạy liên động | 5 | | | |
| | | Hệ thống PCCC đảm bảo, đầy đủ bình cứu hỏa, tiêu lệnh, nội quy PCCC... Các tồn tại về PCCC trong quá trình vận hành được phát hiện và khắc phục nhanh chóng | 5 | | | |
| | | Cập nhật và theo dõi hồ sơ PCCC của CĐT đầy đủ theo Quy định | 5 | | | |
| 6 | Nhà vệ sinh và khu vực nhà rác | Luôn đảm bảo thông thoáng. Hệ thống thông gió, hút mùi hoạt động ổn định, không gây tiếng ồn | 5 | | | |
| | | Trang thiết bị không nứt vỡ, gãy, không rò rỉ nước | 5 | | | |
| 8 | Quản lý thiết bị, cơ sở vật chất | Trần, tường: không có vết thấm ngấm, bong rộp, nứt vỡ | 5 | | | |
| | | Kính (vách kính, cửa kính, mái kính...) không rạn, nứt, nổ vỡ | 5 | | | |
| | | Sàn: không bong tróc, nứt vỡ gạch | 5 | | | |
| | | Cửa: bản lề cửa hoạt động tốt, không phát ra tiếng kêu. Các khóa cửa, tay nắm | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|----------------------|---|----------|--|--|--|
| | | cửa chắc chắn, hoạt động tốt | | | | |
| | | Khu vực cảnh quan ngoài nhà: lòng đường, lối đi không có ổ gà, không bị lún nứt. Cột cờ luôn có cờ treo ngay ngắn | 5 | | | |
| | | Các thiết bị gắn trần, tường định vị chắc chắn, không nứt vỡ, sứt mẻ và hoạt động tốt | 5 | | | |
| | | Các thiết bị điện trong các khu vực chung dây điện, dây mạng.... gọn gàng đảm bảo thẩm mỹ | 5 | | | |
| | | Theo dõi tình trạng các hệ thống, cơ sở vật chất của Khu vực quản lý; có biện pháp và kế hoạch báo cáo CĐT sửa chữa, thay thế kịp thời để không làm ảnh hưởng tới việc vận hành, hình ảnh mỹ quan của tòa nhà | 5 | | | |
| 8 | Xử lý sự cố kỹ thuật | Trong vòng tối đa 10 phút tính từ thời điểm phát hiện/ được thông báo về các sự cố kỹ thuật có cán bộ tại hiện trường để đánh giá hiện trạng và đưa ra phương án xử lý | 5 | | | |
| | | Thời gian cứu hộ khi kẹt thang tối đa 5 phút kể từ khi nhận thông tin | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|--|------------|--|--|--|
| 9 | Kiểm soát năng lượng | Kiểm soát tốt tiêu thụ điện, nước. Có ghi chép chỉ số tiêu thụ hàng ngày, tháng | 5 | | | |
| B | Nhân sự, quản lý hồ sơ và công cụ dụng cụ | | 20 | | | |
| 1 | Hồ sơ | Có đầy đủ các loại hồ sơ, giấy phép kiểm định các hạng mục kỹ thuật, hồ sơ quản lý PCCC theo quy định... (lưu cả bản mềm và bản cứng) | 5 | | | |
| | | Có sổ nhật ký ca trực, sổ theo dõi hoạt động, checklist kiểm tra/vận hành chi tiết ... và được lưu tại các vị trí quy định | 5 | | | |
| | | Có Sổ theo dõi từng thiết bị hệ thống kỹ thuật và lịch sử sửa chữa, thay thế, bảo trì của từng hệ thống kỹ thuật | 5 | | | |
| 3 | Công cụ dụng cụ | Các loại công cụ, vật tư để gọn gàng ngăn nắp. Các loại chìa khóa được bảo quản trong tủ có khóa, có mã tên dễ tra cứu, được kiểm đếm và liệt kê khi bàn giao ca | 5 | | | |
| V. Dịch vụ vệ sinh | | | 135 | | | |
| A | Khu vực sảnh chính | | 40 | | | |
| 1 | Sàn, trần, tường (chiều cao 4m trở xuống) | Sàn sạch bụi, không có rác nổi trên sàn. Vết bẩn hoặc vết nước đọng được khắc phục trong vòng 05 phút kể từ lúc phát hiện. Tường, trần không có bụi, không có chữ viết vẽ bậy, | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|----------|--|--|--|
| | | không dán quảng cáo không đúng quy định | | | | |
| 2 | Nội thất, sofa khách, ghế chờ | Đặt đúng vị trí, gọn gàng. Sạch sẽ, không hư hỏng, không có mùi hôi | 5 | | | |
| 3 | Cửa chính lối ra vào | Sạch bóng, không có dấu vân tay. Dấu vân tay hoặc vết bẩn được khắc phục trong vòng 10 phút từ lúc phát hiện | 5 | | | |
| 4 | Khu vực Tầng 2 | Luôn gọn gàng, sạch sẽ, trang thiết bị sắp xếp đúng quy định, có hoa tươi/chậu cây theo tiêu chuẩn. Lọ hoa, chậu cây phải sạch, nước cắm hoa trong, không có mùi. Hoa phải tươi, không được héo úa | 5 | | | |
| 5 | Các thiết bị gắn tường như công tắc điện, nút báo cháy khẩn cấp | Sạch bụi | 5 | | | |
| 6 | Hệ thống bảng biển (số tầng, số thang máy, bảng hướng dẫn lối đi, bảng chỉ dẫn khu vực) | Đặt đúng vị trí, sạch sẽ, không mạng nhện. Các chữ số, ký hiệu không bị gãy, bong, tróc, móp méo, nghiêng đổ | 5 | | | |

| | | | | | | |
|----------|--|--|-----------|--|--|--|
| 7 | Cây xanh | Cây xanh trong nhà phải xanh tốt, đặt đúng vị trí quy định, không bám bụi trên lá. Chậu cây trong nhà luôn sạch, không có nước đọng, không có lá khô rơi xung quanh. | 5 | | | |
| 8 | Khử khuẩn và tạo mùi hương (nếu có) | Máy cung cấp dung dịch sát khuẩn tự động (không tự động) phải sạch sẽ và được châm thêm kịp thời. Mùi hương dễ chịu, tinh dầu/chất tạo mùi đã được lựa chọn, thơm sang trọng, tinh tế, nhẹ nhàng | 5 | | | |
| B | Khu vực công cộng | | 15 | | | |
| 1 | Lối đi xung quanh tòa nhà | Sạch sẽ, không có phế thải, đất, rác, lá rụng trên sàn hay bám trên các cột cờ, cột điện....; không có ổ gà | 5 | | | |
| 2 | Các biển chỉ dẫn | Sạch bụi và không bị ố, hoen rỉ do việc sử dụng hóa chất gây ra. Nếu có mưa phải đặt biển cảnh báo trơn trượt theo quy định | 5 | | | |
| 3 | Cửa kính và kính bên ngoài tòa nhà | Sáng và trong, không có vết bẩn. Vệ sinh định kỳ theo kế hoạch | 5 | | | |
| C | Bên trong tòa nhà, hành lang, sảnh các tầng | | 20 | | | |
| 1 | Tiêu chuẩn chung | Các tranh ảnh, logo, chi tiết trang trí sạch sẽ, không bị xộc xệch, đầy đủ theo tiêu chuẩn sắp đặt ban đầu. | 5 | | | |

| | | | | | | |
|----------|--|--|-----------|--|--|--|
| | | Không có thông tin quảng cáo viết, dán, treo sai quy định và chưa được sự cho phép của BQL và CĐT | | | | |
| 2 | Sàn, trần, tường | Sàn sạch, khô ráo, không có rác, không trơn trượt. Sàn đá phải sạch và sáng bóng. Bề mặt trần không mạng nhện, vết ố bẩn, vết vá Bề mặt đá, tường ốp đá bằng phẳng, không bị nứt lớn/vỡ; sáng bóng đối với các khu vực trong nhà | 5 | | | |
| 3 | Các công tắc điện, nút khẩn cấp PCCC, hộp cứu hỏa, bảng chỉ dẫn | Sạch bụi, được lau mỗi ngày | 5 | | | |
| 4 | Cửa | Tất cả các cửa công cộng phải ở điều kiện tốt, đóng mở trơn chu bình thường và sạch sẽ | 5 | | | |
| D | Khu vực thang máy | | 10 | | | |
| 1 | Cửa thang, vách, trần, sàn thang, bảng hướng dẫn, bảng điều khiển, tay vịn | Sạch, khô, các bề mặt kim loại phải được đánh bóng, không vết bẩn, không có vết tay | 5 | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|--|-----------|--|--|--|
| 2 | Rãnh cửa | Rãnh cửa thang máy không có rác | 5 | | | |
| E Nhà vệ sinh công cộng | | | 20 | | | |
| 1 | Cửa, tường, trần, sàn | Sàn, tường nhà vệ sinh, đặc biệt các góc khuất, khe kẽ sạch sẽ, khô ráo, không có mùi khó chịu. Lỗ thoát nước sàn sạch, luôn có bể nước, không đọng rác. Trần sạch, không mạng nhện. Thông gió, đèn trần không bụi bẩn. Cửa ra vào, tường, vách ngăn trong nhà vệ sinh sạch, không dính bẩn. Có hương thơm nhẹ (nếu có theo tiêu chuẩn vận hành) | 5 | | | |
| 2 | Tần suất dọn vệ sinh | Lau chùi, duy trì kiểm tra vệ sinh tổng thể tần suất 2h/lần, kiểm tra định kỳ 30ph/lần. Nếu phát hiện vết bẩn, khu vực cần vệ sinh thì tiến hành xử lý ngay (lau dọn gương, bề mặt bồn cầu, chậu rửa, dọn rác nếu có phát sinh bẩn. Trong thời gian nhân viên dọn vệ sinh phải có biển báo. | 5 | | | |
| 3 | Bồn cầu, bồn rửa tay | Bồn cầu sạch, khô, không có các vết bẩn trên bề bồn cầu, đầy đủ giấy vệ sinh. Bồn rửa tay, sạch, không bị đọng nước, tóc/cặn rác/nước rửa tay bám trên bề mặt, đầy đủ nước rửa tay... | 5 | | | |

| | | | | | | |
|----------|-----------------------------|---|-----------|--|--|--|
| 4 | Thiết bị vệ sinh | Các thiết bị vệ sinh sạch sẽ, không bị ố bẩn, hoạt động đúng chức năng. Vệ sinh hàng ngày; có báo cáo kịp thời thiết bị hỏng hóc, mất mát | 5 | | | |
| F | Công tác thu gom rác | | 20 | | | |
| 1 | Thu gom rác | Rác được vận chuyển đúng khung giờ quy định và không làm bẩn lối đi khi di chuyển (Rác thải được chuyển đi 1 lần/ngày) | 5 | | | |
| 2 | Phòng rác | Có khu thu gom rác tập trung, không bốc mùi, không côn trùng | 5 | | | |
| 3 | Phân loại rác | Đảm bảo các loại rác sinh hoạt và rác thải nguy hại phải được phân loại và để đúng nơi quy định. Rác thải nguy hại để đúng khu vực quy định, có thùng đựng riêng biệt, có dán nhãn, bảo đảm không ảnh hưởng đến con người và môi trường | 5 | | | |
| 4 | Thùng rác | Thùng rác tại tất cả các khu vực được lót túi nilon và cọ rửa hàng ngày. Mặt ngoài thùng rác và nắp bên trong thùng rác luôn sạch sẽ. Thu gom rác thường xuyên để rác trong thùng không được đầy lên ngang miệng thùng và không vương vãi ra ngoài | 5 | | | |
| G | Chất lượng nhân sự | | 10 | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|---|------------|--|--|--|
| 1 | Đồng phục | 100% nhân viên có đủ đồng phục (áo, quần, giày, bảng tên), | 5 | | | |
| 2 | Tần suất vệ sinh | Tần suất vệ sinh thực hiện công tác vệ sinh theo tần suất được quy định tại hợp đồng đã ký giữa Các Bên | 5 | | | |
| VI. Dịch vụ an ninh | | | 130 | | | |
| A | Trách nhiệm chính | | 115 | | | |
| 1 | Duy trì an toàn và an ninh | Đảm bảo an ninh chung của tòa nhà. Không xảy ra trộm cắp, tệ nạn xã hội (mãi dâm, say rượu, thuốc chích v.v), tụ tập, đánh nhau gây gổ trong tòa nhà. <i>Các trường hợp để người lạ xâm nhập vào Tòa nhà, mất trộm tài sản của CĐT được coi là lỗi nghiêm trọng theo phụ lục 2</i> | 5 | | | |
| | | Đảm bảo các khu vực vỉa hè, đường nội bộ (nếu có) không bị lấn chiếm, không có phương tiện đậu sai quy định | 5 | | | |
| 2 | Bảo vệ tài sản | Bảo vệ tài sản trong và ngoài tòa nhà không bị mất mát, không bị phá hoại, không bị sử dụng sai mục đích <i>Các trường hợp mất trộm tài sản, phá hoại tài sản của CĐT được coi là lỗi nghiêm trọng theo phụ lục 2</i> | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|----------|--|--|--|
| | | Không để trường hợp để đồ ra ngoài, lấn chiếm khu vực hành lang công. | 5 | | | |
| | | Lập biên bản, Báo cáo kịp thời cho Ban Quản Lý các hư hỏng, mất mát, thiệt hại về tài sản, thiết bị... | 5 | | | |
| 3 | Kiểm soát khách ra vào | Đảm bảo kiểm soát khách ra vào theo đúng quy định của tòa nhà. | 5 | | | |
| | | Kiểm soát, không để người lạ tự ý vào bên trong Tòa nhà để sử dụng tiện ích, hoặc để chào hàng, quảng cáo | 5 | | | |
| 4 | Kiểm soát xe, hàng hóa, nhà cung cấp, nhà thầu | Kiểm soát tốt nhà thầu thi công tuân thủ đúng các quy định của BQL, không gây ảnh hưởng đến các khu vực của khách thuê, cư dân và giữ vệ sinh chung. Nhà thầu phải có giấy phép thi công do BQL cấp | 5 | | | |
| | | Đảm bảo kiểm soát xe, hàng hóa, nhà cung cấp, nhà thầu theo quy định của tòa nhà. Đảm bảo hàng hóa khi vận chuyển bằng thang máy phải được bao che và chở bằng xe đẩy tránh ảnh hưởng làm xước đá trong thang máy và ngoài sảnh | 5 | | | |
| 5 | Kiểm soát việc đậu xe | Xe đạp, xe máy, và ô tô được phân luồng, đậu đúng vị trí và ngăn nắp | 5 | | | |

| | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|----------|--|--|--|
| | | Báo cáo doanh thu vé/thẻ lượt gửi xe hàng ngày | 5 | | | |
| | | Thống kê phương tiện đỗ qua đêm | 5 | | | |
| | | Thống kê phương tiện đỗ không đúng quy định và cập nhật Báo cáo CĐT theo quy định | 5 | | | |
| 6 | Kiểm soát thiết bị, an toàn PCCC | Có checklist đầy đủ và đã được kiểm tra hàng tháng | 5 | | | |
| | | Các trang thiết bị PCCC, cứu hộ, cứu nạn được đặt đúng vị trí quy định và hoạt động tốt. Các thiết bị không đảm bảo phải được thống kê và báo cáo về BQL hàng ngày. | 5 | | | |
| | | Phát hiện, xử lý kịp thời các nguy cơ cháy nổ như xe bị rò rỉ xăng nhớt, khách gửi xe hút thuốc... | 5 | | | |
| | | Giờ đóng, mở cửa, bật tắt thiết bị được thực hiện theo đúng thời gian quy định | 5 | | | |
| 7 | Kiểm soát thi công | Kiểm soát chặt chẽ vận chuyển hàng hóa, vật tư và hoạt động thi công của các gian hàng/khách thuê theo đúng quy định | 5 | | | |
| | | Kiểm soát tốt nhà thầu thi công trong Tòa nhà theo các quy định của Ban Quản Lý, đảm bảo không bị ảnh hưởng đến các khu vực khách thuê lân cận và vệ sinh chung | 5 | | | |

| | | | | | | |
|----------|---|--|-----------|--|--|--|
| 8 | Phối hợp với Ban Quản Lý giải quyết các sự cố | Thực hiện đúng theo thông tin và hướng dẫn từ Ban Quản Lý trong việc giải quyết các sự cố, không có khiếu nại than phiền từ khách thuê hoặc các bên liên quan | 5 | | | |
| | | Khi nhận được yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng và BQL, nhân viên an ninh cần có mặt ngay (không quá 5 phút) để hỗ trợ xử lý tình huống | 5 | | | |
| 9 | Ứng phó trong các trường hợp khẩn cấp | Kịp thời hỗ trợ, ứng phó khách hàng trong các trường hợp khẩn cấp như thiên tai, hỏa hoạn, ứng phó dịch bệnh .../ | 5 | | | |
| 10 | Báo cáo | Thực hiện đúng, đủ quy trình tuần tra. Các diễn biến trong ca trực được ghi chép và báo cáo đầy đủ, trung thực. Các rủi ro, nguy cơ, sự cố gây mất an ninh trật tự, an toàn phòng chống cháy nổ, an toàn lao động được phát hiện sớm và xử lý nhằm giảm thiểu thiệt hại | 5 | | | |
| B | Nhân sự, công cụ dụng cụ | | 15 | | | |
| 2 | Thái độ | Vui vẻ, hòa nhã, chào hỏi (với tất cả khách thuê, khách đến liên hệ...) | 5 | | | |
| 3 | Trang phục, tác phong | Tóc cắt ngắn gọn gàng. Mang đồng phục sạch sẽ, là phẳng | 5 | | | |

| | | | | | | |
|--|------------------------------|---|------------|--|--|--|
| 4 | Tuân thủ nội quy | Không sử dụng điện thoại, hút thuốc, uống rượu bia tại nơi làm việc | 5 | | | |
| VII. Chăm sóc cây xanh (Bên B giám sát đơn vị cung cấp và phát hiện ra lỗi báo cáo CĐT-Trường hợp bên B không thực hiện giám sát, phát hiện ra lỗi của Đơn vị cung cấp dịch vụ thì đồng thời được coi là lỗi vi phạm của bên B) | | | 30 | | | |
| 1 | Công tác vệ sinh | Các bồn cây, chậu cây trong và ngoài nhà, thảm cỏ không có rác nổi | 5 | | | |
| | | Chậu cây, đĩa lót sạch sẽ, không sứt mẻ, không bị đọng nước | 5 | | | |
| 2 | Bảo dưỡng, chăm sóc cây xanh | Cây xanh, cây cảnh, thảm cỏ, cảnh quan được chăm sóc tươi tốt, đảm bảo yêu cầu về màu sắc, hình dáng, không có lá héo úa... | 5 | | | |
| | | Không có cây chết, cây sâu bệnh | 5 | | | |
| | | Thực hiện đúng và đủ các công việc cắt tía cây, tưới nước, tạo dáng cây cảnh, cắt xén cỏ, nhổ cỏ dại... theo kế hoạch công việc | 5 | | | |
| 3 | Cắt tía cây | Yêu cầu nhà thầu lập kế hoạch và chủ động áp dụng công tác phòng chống mưa, bão, kiểm soát dịch bệnh theo mùa/vụ ... / | 5 | | | |
| Tổng điểm đánh giá CLDV | | | 600 | | | |

Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ:

| KẾT QUẢ | | | Ghi chú |
|----------------|-----------------------|---|----------------|
| Kém | Từ 0% - 95% tổng điểm | - CĐT có quyền chấm dứt Hợp đồng này bằng một thông báo trước 30 ngày - CĐT chi trả chi phí QLV bằng tỷ lệ hoàn thành công việc | |
| Khá | > 95% - 98% tổng điểm | Hai tháng liên tiếp hoặc có tổng 2 tháng lũy kế (không phải là 2 tháng liên tiếp) trong vòng mỗi 3 tháng ở mức này sẽ là căn cứ để CĐT chấm dứt Hợp đồng này - CĐT chi trả chi phí QLV bằng tỷ lệ hoàn thành công việc | |
| Tốt | > 98% Tổng điểm | Duy trì dịch vụ | |

PHỤ LỤC 2

CÁC TRƯỜNG HỢP VI PHẠM NGHIÊM TRỌNG

| TT | Các vi phạm | Hình thức |
|-----------|---|--|
| 1 | Các trường hợp bên B vi phạm pháp luật (Đánh bài, đánh nhau, sử dụng chất cấm) hoặc bên B gây ra các lỗi nghiêm trọng gây thiệt hại cho uy tín của CĐT và gây thiệt hại về vật chất (như xảy ra mất trộm, tài sản bị phá hoại...) | - CĐT có quyền chấm dứt Hợp đồng này bằng một thông báo trước 03 ngày. |
| 2 | Các trường hợp Bên B hoặc/và Nhân viên Bên B vi phạm về đạo đức, ý thức (không trung thực, gian lận, vô trách nhiệm, làm giả hồ sơ, chứng từ....) ảnh hưởng đến Hợp đồng đã ký kết hoặc/và CĐT hoặc/và an ninh, an toàn Tòa nhà | |
| 3 | Các trường hợp bên B vi phạm hoặc không xử lý/báo cáo cho CĐT các nguy cơ về an ninh, PCCC, an toàn lao động,... | |
| | Các trường hợp bên B có hành vi sai trái làm ảnh hưởng đến uy tín CĐT như tung tin đồn thất thiệt; phát ngôn | |

| | | |
|---|---|--|
| 4 | sai lệch, tự ý cung cấp thông tin cho báo chí, hoặc đưa thông tin/hình ảnh về CĐT và các hoạt động của CĐT lên các trang mạng xã hội; | |
| 5 | Ra các quyết định vượt quá thẩm quyền hoặc tự ý thay đổi quy định, quy trình làm việc, quy trình quản lý vận hành đã ban hành khi chưa được sự đồng ý của CĐT | |