

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT
Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

- Tên dự toán: Cung cấp dịch vụ quản lý, vận hành Toà nhà Chung cư Seasons Avenue.

- Tên gói thầu: Gói thầu Số 03/2025: Cung cấp dịch vụ quản lý, vận hành Toà nhà Chung cư Seasons Avenue.

- Giá gói thầu: 49.699.663.200 đồng (Giá đã bao gồm thuế VAT 10%).

- Nguồn vốn: Quỹ quản lý vận hành.

- Địa điểm thực hiện: Toà nhà Chung cư Seasons Avenue Khu CT9, Khu Cổ Ngựa, KĐT mới Mỗ Lao, phường Đại Mỗ, thành phố Hà Nội.

- Quy mô dự toán:

TT	Danh mục dịch vụ (bao gồm nhưng không hạn chế)	Thời gian (tháng)	Đơn vị
(1)	(2)	(3)	(4)
I	CHI PHÍ DỊCH VỤ		
1	Dịch vụ QLVH: chi phí nhận sự ban quản lý, thiết bị văn phòng, trang bị CCDC kỹ thuật...	24	tháng
	<i>Lương nhân sự Ban Quản lý (bao gồm đầy đủ chế độ chính sách theo quy định, phí khám sức khỏe, đồng phục...)</i>	24	tháng
2	Dịch vụ Bảo vệ	24	tháng
3	Dịch vụ Vệ sinh (bao gồm hóa chất, vật tư tiêu hao)	24	tháng
	<i>Dịch vụ vệ sinh khu công cộng</i>	24	tháng
	<i>Giấy vệ sinh, túi rác, sọt rác khu vực công cộng</i>	24	tháng
4	Chăm sóc cảnh quan	24	tháng
5	Thu gom và vận chuyển rác (rác thải sinh hoạt và rác thải nguy hại)	24	tháng
6	Diệt côn trùng, sinh vật gây hại	24	tháng
7	Chi phí điện công cộng	24	tháng
8	Chi phí nước công cộng	24	tháng
9	Chi phí vật tư tiêu hao kỹ thuật	24	tháng
10	Chi phí hành chính VP Ban Quản lý	24	tháng
	<i>Internet</i>	24	tháng
	<i>Điện thoại cố định và hotline</i>	24	tháng
	<i>Photo in ấn, chuyển phát giấy tờ</i>	24	tháng
	<i>Thuê máy photo</i>	24	tháng

	<i>Nước uống</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Văn phòng phẩm</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Phí phát sinh khác</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Chi phí kiểm toán</i>	24	<i>tháng</i>
11	Chi phí trang trí sảnh dịp lễ tết	24	tháng
12	Kinh phí hoạt động Ban Quản trị, Trưởng, Phó tòa	24	tháng
13	Chi hoạt động tòa nhà (chi hội nghị nhà chung cư, lễ tết, các nội dung chi khác... theo dự toán của BQT)/tháng	24	tháng
14	Hội nghị nhà chung cư	24	tháng
15	Chi phí quan hệ cộng đồng	24	tháng
16	Các chi phí cần thiết khác	24	tháng
	<i>Bảo hiểm tài sản</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Bảo hiểm trách nhiệm công cộng</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Xét nghiệm nước sinh hoạt, thau rửa bể ngầm/bể mái</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Hoa tươi theo mùa tại sảnh</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Văn phòng phẩm Ban Quản trị</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Công cụ kỹ thuật</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Phí mua dầu phát - máy phát điện khi mất điện</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Quan trắc môi trường và xả thải</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Hóa chất bể bơi</i>	24	<i>tháng</i>
	<i>Diễn tập Phòng cháy chữa cháy</i>	24	<i>tháng</i>
II	CHI PHÍ DỰ PHÒNG 2%	24	tháng

- Quy mô dự án:

+ 04 toà nhà, mỗi toà có 02 tầng hầm và 25 tầng nổi. Tổng số có 900 căn hộ.

+ Có hệ thống thang máy tốc độ lưu thông > 3m/s;

+ Có hệ thống báo cháy tự động;

+ Có hệ thống cảnh quan, sân vườn, cây xanh, bể bơi ngoài trời và trong nhà

+ Có công kiểm soát ra -vào bằng hệ thống thẻ từ;

+ Có hệ thống lọc nước đầu nguồn và lọc nước trên mái

+ Hệ thống máy phát điện dự phòng 100% công suất.

2. Mục tiêu công việc:

- Đảm bảo vận hành an toàn, ổn định và hiệu quả: Tổ chức quản lý, vận hành toàn bộ hệ thống kỹ thuật, hạ tầng, tiện ích của Chung cư **Seasons Avenue** đúng quy trình, tiêu chuẩn kỹ thuật, quy định của pháp luật và hướng dẫn của nhà

sản xuất, đảm bảo quy trình và các quy định của nhà nước; Đảm bảo tòa nhà vận hành **an toàn – liên tục – ổn định 24/7**, không để xảy ra sự cố nghiêm trọng gây gián đoạn dịch vụ hoặc mất an toàn cho cư dân.

- Đáp ứng yêu cầu của Chủ đầu tư và Ban Quản trị (BQT): Thực hiện công tác quản lý vận hành chuyên nghiệp, minh bạch, đúng quy trình đã được BQT phê duyệt; Thường xuyên báo cáo, cập nhật tình trạng vận hành, chi phí, và các vấn đề phát sinh.

- Tòa Chung cư Seasons Avenue là tổ hợp căn hộ cao tầng hiện đại, có nhiều hệ thống kỹ thuật đồng bộ và công nghệ cao: hệ thống thang máy tốc độ cao, bể bơi, PCCC tự động, BMS, máy phát điện dự phòng, camera an ninh, HVAC, lọc nước bể bơi...Do đó, **đơn vị quản lý vận hành phải là công ty chuyên nghiệp, có năng lực, kinh nghiệm đã được chứng minh tại các dự án tương tự**, với đội ngũ nhân sự 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;

- Nâng cao hình ảnh và giá trị tòa nhà: Duy trì cảnh quan, chiếu sáng, vệ sinh, sảnh đón khách, khu sinh hoạt cộng đồng đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ cao.

- Bảo trì và quản lý hệ thống kỹ thuật đúng quy trình: Phối hợp với Chủ đầu tư và BQT trong công tác bảo trì, bảo hành, bảo dưỡng thiết bị định kỳ theo đúng quy định; Lập kế hoạch **kiểm tra – bảo dưỡng – thay thế thiết bị** nhằm đảm bảo an toàn vận hành, kéo dài tuổi thọ tài sản chung.

- Quản lý năng lượng và tài nguyên hiệu quả: Thực hiện quản lý, giám sát tiêu thụ **điện, nước, nhiên liệu** tối ưu, giảm thất thoát; Đề xuất các **giải pháp tiết kiệm năng lượng và chi phí vận hành** (VD: cảm biến chiếu sáng, máy bơm biến tần, hệ thống điều khiển thông minh BMS...)

- Đảm bảo an ninh, trật tự và an toàn phòng cháy chữa cháy tại tòa nhà; Không để xảy ra vi phạm an ninh hoặc tình trạng gây mất trật tự, mâu thuẫn với cư dân.

- Khắc phục sự cố, bảo dưỡng nhỏ kịp thời: Xử lý nhanh các sự cố kỹ thuật, điện, nước, thang máy, cảnh quan khi nhận được thông báo phản ánh;đảm bảo công tác bảo trì nhỏ được thực hiện thường xuyên, giữ tòa nhà luôn trong tình trạng tốt.

- Duy trì công tác vệ sinh tòa nhà, khuôn viên, tầng hầm, khu tiện ích, bể bơi, nhà vệ sinh công cộng... luôn sạch đẹp, không mùi, không rác tồn, thực hiện vệ sinh công nghiệp định kỳ, phun khử khuẩn, chăm sóc cây cảnh, bồn hoa theo mùa.

- Xây dựng văn hóa dịch vụ cư dân: Thiết lập kênh giao tiếp cư dân (App cư dân, tổng đài hotline, quầy lễ tân); 100% phản ánh cư dân được ghi nhận và xử lý đúng quy trình, có xác nhận kết quả.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu chung

- Cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu trong phạm vi gói thầu này với chất lượng cao, ổn định và toàn diện. Có sự quản lý, giám sát chặt chẽ đối với các dịch vụ để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

- Nhà thầu đề xuất quy trình làm việc giữa BQL với BQT, trong đó:

+ Có mô tả mối quan hệ, nhiệm vụ, trách nhiệm giữa BQL với BQT;

+ Có mô tả cách thức trao đổi thông tin giữa BQL và BQT;

+ Có quy định chế tài xử phạt không tuân thủ thời gian làm việc, thời hạn gửi báo cáo.

- Nhà thầu đề xuất quy trình làm việc giữa BQL và cư dân, trong đó:

+ Có mô tả mối quan hệ, nhiệm vụ, trách nhiệm giữa BQL với cư dân;

+ Có mô tả các quy trình và mẫu biểu sử dụng trong quá trình tiếp nhận phản ánh, ý kiến của cư dân. Trong đó phải thể hiện rõ phải phản hồi phản ánh trong vòng 24h, xử lý trong vòng 72 giờ;

+ Có quy định mức chế tài xử phạt không tuân thủ thời hạn giải quyết công việc.

- Đề xuất Ban quản trị các dự trù, biện pháp kỹ thuật, kế hoạch cho các công việc cần phải thực hiện (ngoài các dịch vụ mà nhà thầu phải cung cấp như đã nêu ở trên) để đảm bảo hoạt động của tòa nhà trong thời gian cung cấp dịch vụ và khoảng thời gian 12 tháng kể từ khi kết thúc cung cấp dịch vụ trong phạm vi gói thầu này.

- Lưu ý: Nhà thầu có thể đưa ra phương án chào khác với yêu cầu kỹ thuật cơ bản đưa ra, có thể áp dụng các tiêu chuẩn dịch vụ khác mà nhà thầu cho là thích hợp nhưng phải chứng minh phương án và các tiêu chuẩn này cao hơn tiêu chuẩn do bên mời thầu yêu cầu. Đối với trường hợp này, nhà thầu vẫn phải chào một phương án với giá chào ghi trong đơn dự thầu theo yêu cầu E-HSMT, phương án đề xuất riêng của nhà thầu không được phép ghi hoặc cộng/tính toán vào giá ghi trong đơn dự thầu mà chỉ được xem xét khi thương thảo hợp đồng. Đối với phương án đề xuất riêng phải được lập, thuyết minh riêng trong E-HSDT.

3.2. Yêu cầu chi tiết

Dịch vụ quản lý vận hành tòa nhà: Bố trí đầy đủ nhân sự có đủ năng lực và kinh nghiệm để thực hiện quản lý toàn diện các hoạt động của Chung cư Season Avenue. Nhân sự và các yêu cầu kỹ thuật bao gồm những không giới hạn theo các yêu cầu sau đây:

a. Giám đốc BQL Tòa nhà:

+ Làm việc toàn thời gian trong giờ hành chính từ thứ 2 đến 12h thứ 7 và trực theo yêu cầu ngoài giờ khi có tình huống khẩn cấp.

- Nhiệm vụ chính: trực tiếp điều hành toàn bộ các hoạt động trong tòa nhà. Thực hiện kế hoạch chiến lược, chính sách và các sáng kiến; quan hệ cơ quan

công quyền, công chúng, nhân sự, họp và báo cáo với Ban quản trị khi có yêu cầu.

b. Dịch vụ Quản lý vận hành kỹ thuật và theo dõi hoạt động các hệ thống kỹ thuật:

- Yêu cầu chung: Bộ phận kỹ thuật chịu sự quản lý trực tiếp của Giám đốc Ban quản lý và chuyên trách 1 kỹ sư trưởng. Ngoài ra nhân viên kỹ thuật thường trực 24/24, đảm bảo luôn có tối thiểu 12 nhân viên kỹ thuật thường trực tại tòa nhà.

- Thời gian làm việc

+ Bộ phận kỹ thuật làm việc liên tục kể cả ngày nghỉ, ngày lễ, Tết. Tùy theo khối lượng công việc, nhân viên kỹ thuật yêu cầu có mặt tại dự án tương ứng với công việc yêu cầu.

- Nhiệm vụ chính:

+ Quản lý và duy trì vận hành các trang thiết bị, hệ thống kỹ thuật của tòa nhà hoạt động liên tục, ổn định, đảm bảo kỹ thuật ở điều kiện tốt nhất.

+ Quản lý năng lượng và bảo vệ môi trường cho tòa nhà;

+ Xử lý các vấn đề kỹ thuật hàng ngày trong tòa nhà;

+ Theo dõi và ghi chép đầy đủ các thông số kỹ thuật cần thiết của hệ thống điện, hệ thống máy phát điện, hệ thống cấp thoát nước, tiêu thụ điện của máy phát;

+ Xử lý các thủ tục giấy tờ khi phải gia hạn về hệ thống điện, thang máy ...

+ Kiểm tra về tải trọng của thang máy;

+ Tuân thủ chặt chẽ các quy trình vận hành và bảo dưỡng các hệ thống theo tiêu chuẩn nhà sản xuất.

+ Phối kết hợp với các nhà thầu phụ kiểm tra kiểm soát việc bảo dưỡng các thiết bị: thang máy, máy phát điện, hệ thống điện động lực, hệ thống điện chiếu sáng, máy bơm nước, hệ thống thông gió, hệ thống camera quan sát, hệ thống âm thanh thông báo, thiết bị phòng cháy chữa cháy và các thiết bị liên quan khác.

+ Viết quy trình vận hành các hệ thống thiết bị và lưu trữ trên máy tính;

+ Lập file theo dõi chỉ số điện nước.

c. Giám sát dịch vụ:

- Thời gian làm việc theo yêu cầu: Làm việc toàn thời gian trong giờ hành chính từ thứ 2 đến 12h thứ 7 và trực theo yêu cầu ngoài giờ khi có tình huống khẩn cấp.

- Nhiệm vụ: Giám sát chất lượng dịch vụ của nhà thầu; phối hợp với nhân sự trong bộ phận dịch vụ và ban quản lý để đảm bảo dịch vụ cung cấp cho tòa nhà

d. Giám sát dịch vụ trực tại phòng điều khiển trung tâm:

- Thời gian làm việc theo yêu cầu: làm việc 24/7.

- Nhiệm vụ chính:

+ Trực camera, giám sát công việc;

+ Theo dõi và phát hiện những tình huống xấu, thông báo và phối hợp xử lý đảm bảo an ninh trật tự tòa nhà.

e. Nhân viên kế toán:

- Thời gian làm việc: Làm việc toàn thời gian trong giờ hành chính từ thứ 2 đến 12h thứ 7 và trực theo yêu cầu ngoài giờ khi có tình huống khẩn cấp.

- Nhiệm vụ chính: Quản lý tài sản, kho; Kiểm soát, ghi chép luồng xe ra vào; Kiểm soát thu chi của tòa nhà.

f. Nhân viên chăm sóc khách hàng:

- Thời gian làm việc: Làm việc theo ca luân phiên, đảm bảo trực liên tục từ 07h00 đến 21h00 (kể cả ngày nghỉ, ngày lễ, Tết).

- Nhiệm vụ chính: Trực cố định tại sảnh tầng 1 của tòa nhà trong thời gian làm việc; Tiếp đón, hướng dẫn, vào sổ theo dõi khách đến thăm và làm việc tại tòa nhà; Tiếp nhận các thông tin của cư dân và chuyển yêu cầu đến Giám đốc tòa nhà.

g. Thư ký hành chính:

- Thời gian làm việc yêu cầu: Làm việc toàn thời gian trong giờ hành chính từ thứ 2 đến 12h thứ 7 và trực theo yêu cầu ngoài giờ khi có tình huống khẩn cấp.

- Nhiệm vụ: Xây dựng các quy trình để quản lý vận hành tòa nhà và các chỉ dẫn về sử dụng các thiết bị công cộng như thang máy, điều hòa, hệ thống điện... Quản lý các hồ sơ bảo hành các thiết bị thuộc tòa nhà. Định kỳ hàng ngày, hàng tuần, hàng quý lập, nộp báo cáo về công tác quản lý và vận hành tòa nhà gửi Ban Quản trị.

h. Dịch vụ an ninh

- Nhiệm vụ chính:

+ Duy trì an ninh trật tự, kiểm soát người và phương tiện ra vào khu vực tòa nhà.

+ Phối hợp CSKH trong việc tiếp đón, hướng dẫn khách, đăng ký thẻ ra vào, quản lý nhà thầu thi công.

+ Tuân tra khu vực nội, ngoại cảnh, hầm xe, khu kỹ thuật, khu tiện ích để phát hiện sớm nguy cơ mất an toàn, cháy nổ, rò rỉ nước, hành vi phá hoại.

+ Giám sát và vận hành hệ thống camera CCTV, barrier, thẻ từ, kiểm soát cửa ra vào.

+ Ghi nhận và báo cáo đầy đủ nhật ký an ninh, biên bản sự cố, báo cáo ca. Tham gia diễn tập PCCC, cứu hộ cứu nạn, ứng phó khẩn cấp theo kế hoạch BQL.

Hỗ trợ kỹ thuật và cư dân trong các tình huống khẩn cấp: cháy, mất điện, tai nạn, cứu thương, cứu hộ thang máy.

- Yêu cầu về quy trình & huấn luyện

+ Phải có Quy trình an ninh chuẩn (SOP) gồm: Kiểm soát người – phương tiện ra vào. Quy trình xử lý sự cố an ninh, cháy nổ, mâu thuẫn cư dân. Quy trình bàn giao – nhận ca, báo cáo sự cố, kiểm tra thiết bị an ninh.

+ Tổ chức huấn luyện nghiệp vụ an ninh – PCCC – kỹ năng ứng xử cư dân tối thiểu 2 lần/năm, có biên bản xác nhận.

+ Bảo đảm 100% lực lượng an ninh được cấp phát đồng phục, thẻ tên, bộ đàm, đèn pin, còi, và thiết bị hỗ trợ công vụ.

- Tổ An ninh chịu sự quản lý trực tiếp của Ban quản lý. Bố trí các chốt 24/24 tại các vị trí như sau:

+ 02 cổng ra vào, 02 cổng phụ tại S1 – S2 và S3-S4

+ Nhóm trong tòa nhà

+ Nhóm ngoài tòa nhà

- Tùy theo tình hình thực tiễn công việc, số lượng nhân viên bảo vệ có mặt tại hiện trường phải phù hợp với khối lượng công việc yêu cầu và phải đảm bảo tối thiểu như sau:

BỐ TRÍ TỔNG QUÁT LỰC LƯỢNG AN NINH BẢO VỆ

Vị trí	Khu vực kiểm soát
A1	Chỉ huy trưởng
A2	Tuần tra ngoại cảnh (ca ngày/ca đêm)
A3	Trực sảnh và lõi căn hộ S1
A4	Trực sảnh và lõi căn hộ S2
A5	Trực sảnh và lõi căn hộ S3
A6	Trực sảnh và lõi căn hộ S4
A7	Trực Tầng M- Tầng 4
A8	Vận hành Carparking cổng S1 – S2
A9	Vận hành Carparking cổng S3 – S4
A10	Trực cổng phụ S4
A11	Trực, kiểm soát phòng Gym

A12	Trực kiểm soát nhà bóng
A13	Tuần tra, sắp xếp, hướng dẫn phương tiện, kiểm soát nhà thầu thi công ban ngày (nếu có)/ Trực vận chuyển thang hàng S1, S2, S3, S4
A14	Kiểm soát cư dân/ khách sử dụng bể bơi ngoài trời, bể bơi trong nhà
A15	Trực kiểm soát bể bơi tầng 1 và tầng 5

i. Dịch vụ làm sạch, Vệ sinh, thu gom và vận chuyển rác thải.

* Nội dung công việc bao gồm nhưng không giới hạn các công việc sau:

+ Bố trí tối thiểu 25-30 nhân viên vệ sinh (chia 3 ca/ngày, đảm bảo trực 24/7).

+ Có 01 Giám sát vệ sinh làm việc toàn thời gian, chịu trách nhiệm kiểm tra chất lượng và lập báo cáo hàng ngày.

+ Nhân sự phải được đào tạo bài bản về vệ sinh công nghiệp, sử dụng hóa chất an toàn, phân loại rác và PCCC cơ bản.

- Nội dung công việc + Quét dọn, lau sàn, đánh bóng các hành lang, sảnh, khu vực chờ thang máy, thang bộ, cửa ra vào căn hộ, cửa thoát hiểm, cửa kính hành lang.

+ Làm sạch thang máy hàng ngày: sàn, vách, trần, bảng điều khiển, gương, khung cửa.

+ Làm sạch và khử khuẩn nhà vệ sinh công cộng tầng 1, tầng 5 khu bể bơi ít nhất 4 lần/ngày hoặc khi có yêu cầu

+ Thu gom rác tại từng tầng, khu vực chung, vận chuyển đến khu tập kết rác trung tâm, vệ sinh khu tập kết hàng ngày.

+ Vệ sinh công nghiệp định kỳ 1 lần/tháng: sàn tầng 1, khu tiện ích, hành lang, gara, sảnh chính.

+ Quét, thu gom rác tại vườn hoa, lối đi, bãi xe ngoài trời, khu vực sân vườn, sảnh trước, đường nội bộ.

+ Vệ sinh bể bơi, hồ cá, cảnh quan và khu vực xung quanh: hút rác, làm sạch viền bể, lau ghế, che nắng, đảm bảo luôn sạch đẹp, khô ráo.

+ Vệ sinh bề mặt tường, cột, lan can, biển chỉ dẫn, bảng thông báo, thùng rác công cộng.

+ Quét dọn, lau sàn, thu gom rác tại tầng để xe, lau vách, cột, đèn chiếu sáng, cửa thoát hiểm.

+ Làm sạch khu vực máy bơm, phòng kỹ thuật, khu thu gom rác trung tâm, đảm bảo không có rác tồn lưu, mùi hôi.

+ Kiểm tra và vệ sinh hệ thống thoát nước, song chắn rác, cống ngầm định kỳ.

- Trang thiết bị, dụng cụ và hóa chất

+ Đơn vị vệ sinh phải cung cấp đầy đủ thiết bị chủ yếu để phục vụ công tác vệ sinh chuyên nghiệp, hóa chất chuyên dụng thân thiện môi trường.

+ Có đầy đủ dụng cụ bảo hộ: găng tay, giày chống trơn, khẩu trang, đồng phục, bảng cảnh báo “đang vệ sinh”.

+ Tất cả hóa chất vệ sinh phải có MSDS, CO/CQ rõ ràng, không gây ăn mòn hoặc ảnh hưởng thiết bị inox, kính, sàn đá.

* Chi tiết công việc:

STT	Khu vực	Tần suất
1	Lối vào chính, sảnh tầng 1 các Tòa	02 lần/ ngày
2	Thang máy và sảnh hành lang các tầng của 4 tòa	02 lần/ ngày
3	Cầu thang bộ thoát hiểm	1 lần/ tuần
4	Tầng M đến tầng 4 khu vực để xe	1 lần/ ngày
5	Khu vực công cộng tiện ích trong khuôn viên xung quanh tòa nhà	02 lần/ ngày

- Trường hợp có sự vụ phát sinh, nhà thầu cam kết huy động nhân sự có mặt hỗ trợ để xử lý kịp thời.

k. Dịch vụ chăm sóc cảnh quan

* Nội dung công việc

- Trồng cây, hoa phủ kín các gốc cây, khoảng đất trống trong và xung quanh khu (đảm bảo cây xanh tốt theo như hiện trạng thực tế).

- Thay thế cây hoa, cây lá màu theo mùa 3 tháng/ lần tại các khu vực có các cây hoa, cây lá màu cần phải thay theo mùa theo yêu cầu của Ban quản trị.

- Dọn vệ sinh, bón phân, tưới nước, chăm sóc cho các loại cây cảnh, cỏ và cắt tỉa cành, nhánh cho các loại cây cảnh.

- Nhổ cỏ dại, nhặt sạch rác trong các khu vực trồng cây cỏ. Cắt tỉa cỏ định kỳ.

- Làm tơi và thay đất định kỳ.

- Phun thuốc trừ sâu theo định kỳ, xử lý ngay khi có trường hợp cây bị sâu, bệnh...

- Đảm bảo cây và cỏ phát triển xanh tốt. Thay thế miễn phí các cây bị chết bằng cây, cỏ cùng loại.

- Vận chuyển các chậu cây do cư dân để ra khu vực chung, cỏ, rác thải sau khi cắt tỉa ra khỏi tòa nhà.

* Khu vực làm việc

- Tất cả diện tích sân vườn tại các khu vực công cộng của chung cư bao gồm:

+ Lối ra/ vào của khu

+ Khu vực chung.

+ Các bồn hoa, cây trồng xung quanh khu.

+ Các diện tích sân vườn khác tại khu công cộng thuộc chung cư.

l. Diệt côn trùng, quản lý dịch hại

- Đảm bảo thực hiện định kỳ, bao gồm các khu vực ngoại cảnh và trong nội khu, sử dụng Đơn vị thầu phụ có đầy đủ kinh nghiệm, năng lực chuyên môn.

- Hóa chất sử dụng phải đảm bảo an toàn cho con người và vật nuôi theo quy định hiện hành của Bộ Y tế, được Ban Quản trị chấp thuận trước khi sử dụng.

- Có kế hoạch phun, diệt côn trùng hàng tháng.

- Nhà thầu bố trí trang thiết bị phục vụ công việc đảm bảo đầy đủ và phù hợp với tình hình thực tế.

m. Thực tập PCCC:

- Lập phương án phòng cháy chữa cháy (PCCC) trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

- Khi chưa được phê duyệt thì phải có phương án giả định PCCC tại chỗ cụ thể và phân công cho các bộ phận liên quan phối hợp thực hiện.

- Đảm bảo an toàn tuyệt đối cháy nổ trong toàn bộ khu chung cư.

- Ban hành Nội quy PCCC và niêm yết bảng hướng dẫn thoát hiểm khi xảy ra sự cố tại từng tầng của tòa nhà.

- Đảm bảo kiểm tra các trang thiết bị, hệ thống PCCC đã được trang bị luôn được hoạt động tốt .

- Kiểm tra lại thiết kế và bố trí đầy đủ những trang thiết bị PCCC theo tiêu chuẩn TCVN 2622-1995 – Phòng cháy, chống cháy cho nhà và công trình – Yêu cầu thiết kế.

- Định kỳ 06 tháng/ lần kiểm tra thiết bị PCCC theo quy chuẩn.

- Định kỳ hướng dẫn toàn bộ cư dân đang sinh sống trong khu vực chung cư chủ động phòng cháy, chữa cháy tại chỗ.

- Tổ chức diễn tập PCCC, cứu nạn cứu hộ tối thiểu 1 lần/ năm.

- Thực hiện theo quy định của pháp luật.

n. Các dịch vụ khác: Các dịch vụ giá trị gia tăng và trang trí tòa nhà và các dịp lễ Tết, Noel, Trung thu; Đảm bảo sẵn sàng vật tư duy cần thay thế sửa chữa nhỏ.

o. Yêu cầu chung khác

- Yêu cầu về chiếu sáng công cộng

+ Đảm bảo hoạt động tối thiểu 100% đèn chiếu sáng hành lang chung cư, cầu thang bộ, nhà sinh hoạt cộng đồng. Đèn chiếu sáng khẩn cấp, đèn dẫn thoát hiểm hoạt động 24/24.

- Duy trì hệ thống chiếu sáng các khu vực công cộng, tiện ích, sảnh tầng 1 theo quy định của nhà sản xuất hoặc yêu cầu kỹ thuật liên quan. Hoặc theo timer.

- Duy trì hệ thống chiếu sáng bồn hoa, cây cảnh từ 18h00 đến 6h00.

p. Yêu cầu kiểm soát chi phí

- Kiểm soát nhiên liệu chạy máy phát điện: Báo cáo số lượng nhiên liệu dự trữ (xăng, dầu, nhớt...), thời gian chạy máy phát khi mất điện, mức tiêu hao trong tháng, số lượng tồn cuối tháng...

- Kiểm soát nhiên liệu cho 02 bể bơi: Lập sổ báo cáo số lượng nhiên liệu dự trữ (hóa chất, axit HCL, NaOH) mức tiêu hao trong tháng, số lượng tồn cuối tháng...

- Xây dựng quy định, qui trình kiểm soát vật tư thay thế như bóng điện, vật tư sửa chữa nhỏ...

- Xây dựng quy định sử dụng điện, nước công cộng và có kiểm soát việc sử dụng. Cán bộ công nhân viên Ban quản lý vi phạm các quy định sẽ phải chịu trách nhiệm tương ứng với các thiệt hại gây ra theo quy chế, chế tài của Ban Quản lý. Trường hợp sử dụng tiêu hao vượt quá 10% so với trung bình quý liền kề, nhà thầu cần có báo cáo giải trình chi tiết bằng văn bản.

q) Khai thác tài sản sở hữu chung cư

- Phương án quản lý, khai thác, sử dụng phần diện tích và tài sản sở hữu chung.

r) Quy định về thưởng/ phạt

- Nhà thầu đề xuất giải pháp cụ thể mức thưởng/phạt trách nhiệm cho từng bộ phận vị trí: quản lý, nhân viên an ninh, vệ sinh ... khi thực hiện công việc và có phương án sử dụng chi phí hợp lý và tuân thủ quy định pháp luật.

- Nhà thầu có đề xuất giải pháp tiết kiệm năng lượng.

3.3. Yêu cầu chi tiết nhân sự dịch vụ

3.3.1. Nhân sự dịch vụ an ninh

TT	Vị trí và yêu cầu	Số lượng tối thiểu
1	Đội trưởng (12h/24h) - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh, chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ PCCC đúng quy định.	01

	<ul style="list-style-type: none"> - Có sơ yếu lý lịch, lý lịch tư pháp. - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Tối thiểu 05 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực an ninh, bảo vệ và đảm nhận vị trí tương tự. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, đảm bảo ngôn phong giao tiếp phổ thông, phải có mặt bất cứ thời điểm nào để giải quyết các sự vụ liên quan tại khu chung cư 	
2	<p>Kiểm soát cổng ra vào S1 -S2 (ca ngày + ca đêm)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
3	<p>Hỗ trợ kiểm soát cổng ra vào S1 – S2 (Ca ngày + ca đêm)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
4	<p>Kiểm soát cổng ra vào S3 -S4 (Ca ngày + ca đêm)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
5	<p>Hỗ trợ kiểm soát cổng ra vào S3 -S4 (Ca ngày + ca đêm)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. 	02

	- Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông.	
6	<p>Tuần tra sản chính toàn nội khu và tiện ích tầng 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	01
7	<p>Tuần tra, kiểm soát lỗi (vòng trong) sảnh S1, S2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
8	<p>Tuần tra, kiểm soát lỗi (vòng trong) sảnh S3, S4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
9	<p>Tuần tra, kiểm soát ngoại cảnh (vòng ngoài)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
10	<p>Tuần tra bãi xe tầng M, tầng 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị 	02

	<p>công cụ hỗ trợ theo quy định.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	
11	<p>Tuần tra bãi xe tầng 3, tầng 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
12	<p>Tuần tra, kiểm soát cổng phụ S4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
13	<p>Hỗ trợ vận chuyển Thang hàng S1 -S2 và S3 -S4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
14	<p>Tuần tra bể bơi và tiện ích tầng 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
15	<p>Kiểm soát cư dân/ khách sử dụng bể bơi ngoài trời</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để 	02

	<p>làm việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	
16	<p>Tuần tra ngăn ngừa rủi ro tầng 3, tầng 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
17	<p>Trực, kiểm soát phòng GYM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	02
18	<p>Trực, kiểm soát nhà bóng trẻ em</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có Giấy chứng nhận/chứng chỉ đào tạo bảo vệ/an ninh - Trong độ tuổi lao động và đảm bảo điều kiện sức khỏe để làm việc. - Đồng phục lịch lãm theo mùa, gọn gàng, có đủ trang bị công cụ hỗ trợ theo quy định. - Đảm bảo ngôn ngữ giao tiếp phổ thông. 	01

- Nhà thầu cam kết nhân sự được đề xuất phải tham gia thực hiện gói thầu. Các nhân sự tại vị trí an ninh sẽ được đào định kỳ 03 tháng/lần.

- Nhà thầu luôn có đội an ninh dự phòng (đáp ứng yêu cầu của E-HSMT), sẵn sàng huy động trong trường hợp được BQL yêu cầu.

3.3.2. Nhân sự vệ sinh

TT	Vị trí	Thời gian làm việc/ngày	Số lượng yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
				Đạt	Không đạt
1	Tổ trưởng	08/24h	01	Có	Không

TT	Vị trí	Thời gian làm việc/ngày	Số lượng yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
				Đạt	Không đạt
	<ul style="list-style-type: none"> - Tối thiểu 05 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực vệ sinh, làm sạch công nghiệp. -Tối thiểu 03 năm kinh nghiệm làm việc ở vị trí tương đương - Trong độ tuổi lao động, đủ sức khỏe để làm việc. - Đồng phục gọn gàng, đảm bảo ngôn phong giao tiếp. - Có chứng chỉ PCCC, an toàn lao động 				
2	<p>Nhân viên làm sạch</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong độ tuổi lao động, đủ sức khỏe để làm việc - Đồng phục gọn gàng, đảm bảo ngôn phong giao tiếp. 	08/24h	29	Có	Không

3.3.3. Nhân sự chăm sóc cây xanh và xử lý, kiểm soát côn trùng

TT	Vị trí và yêu cầu	Số lượng tối thiểu
1	<p>Kỹ thuật viên cây xanh – cảnh quan</p> <ul style="list-style-type: none"> -Trong độ tuổi lao động, đủ sức khỏe để làm việc. Có chứng chỉ hoặc bằng trung cấp/cao đẳng chuyên ngành nông lâm, cảnh quan hoặc môi trường. - Có kinh nghiệm tối thiểu 2 năm trong chăm sóc cây xanh khu đô thị. - Làm việc trong giờ hành chính, Đồng phục gọn gàng, đảm bảo ngôn phong giao tiếp. 	01
2	<p>Nhân sự chăm sóc cây tại sân vườn nội khu quanh chung cư</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong độ tuổi lao động, đủ sức khỏe để làm việc. - Làm việc trong giờ hành chính - Đồng phục gọn gàng, đảm bảo ngôn phong giao tiếp. 	05

3.4. Yêu cầu khác

- Giá gói thầu được duyệt với mức thuế VAT là 10%. Nhà thầu tham dự cần đề xuất chi phí theo thuế VAT 10%. Trường hợp nhà thầu đề xuất mức thuế khác, mọi chi phí phát sinh bởi thuế sẽ do nhà thầu chịu trách nhiệm chi trả.

- Nhà thầu cần đính kèm đề xuất chi phí theo thông tin tại bảng dưới đây:

STT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Đơn vị	Khối lượng	Đơn giá (đồng)
I	CHI PHÍ DỊCH VỤ				
1	Dịch vụ QLVH	Trọn gói	gói	1	
2	Dịch vụ Bảo vệ	Trọn gói	gói	1	
3	Dịch vụ Vệ sinh (bao gồm hóa chất, vật tư tiêu hao,...)	Trọn gói	gói	1	
4	Chăm sóc cảnh quan	Trọn gói	gói	1	
5	Thu gom và vận chuyển rác (rác thảo sinh hoạt và rác thải nguy hại)	Trọn gói	gói	1	
6	Diệt côn trùng, sinh vật gây hại	Trọn gói	gói	1	
7	Chi phí điện công cộng	Thực thanh thực chi	gói	1	14.400.000.000
8	Chi phí nước công cộng	Thực thanh thực chi	gói	1	2.400.000.000
9	Chi phí vật tư tiêu hao kỹ thuật	Thực thanh thực chi	gói	1	240.000.000
10	Chi phí hành chính VP ban Quản lý	Trọn gói	gói	1	
11	Chi phí trang trí sân dịp lễ tết	Thực thanh thực chi	gói	1	240.000.000

12	Kinh phí hoạt động Ban Quản trị, Trưởng, Phó tòa	Thực thanh thực chi	gói	1	1.728.000.000
13	Chi hoạt động tòa nhà (Lễ tết, khuyến học, các nội dung chi kháctheo dự toán của BQT)/ tháng	Thực thanh thực chi	gói	1	240.000.000
14	Hội nghị nhà chung cư	Thực thanh thực chi	gói	1	120.000.000
15	Chi phí quan hệ cộng đồng	Thực thanh thực chi	gói	1	120.000.000
16	Chi phí cần thiết khác	Trộn gói	gói	1	
II	CHI PHÍ DỰ PHÒNG 2%		%	2	
III	TỔNG CỘNG TRƯỚC THUẾ (=I+II)				
	VAT (10%)				
	TỔNG CỘNG SAU THUẾ				

* Lưu ý: Các chi phí có mô tả thực thanh thực chi là giữ nguyên, không đổi.

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận.
2. Kế hoạch công tác.

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

Mục này quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng.