

## **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:**

- Chủ đầu tư: Trường THPT chuyên Hà Nội - Amsterdam
- Tên dự toán mua sắm: Thuê dịch vụ bảo vệ an ninh tại Trường THPT chuyên Hà Nội - Amsterdam (năm 2025-2028)
- Tên gói thầu: Thuê dịch vụ bảo vệ an ninh tại Trường THPT chuyên Hà Nội - Amsterdam (năm 2025-2028)
- Nguồn vốn: Nguồn đặt hàng dịch vụ giáo dục
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh qua mạng
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.
- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý IV năm 2025
- Loại hợp đồng: Trọn gói
- Thời gian thực hiện gói thầu: 36 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực

#### **2. Yêu cầu về kỹ thuật**

##### **2.1. Yêu cầu chung**

- Đảm bảo an ninh, an toàn tài sản và con người trong khuôn viên các cơ sở của Trường. Dịch vụ được bố trí trực 24/24 giờ, 7 ngày/tuần, bao gồm ngày nghỉ và ngày lễ.

- Tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành liên quan đến:

- + An ninh trật tự.
- + Phòng cháy chữa cháy
- + An toàn lao động

- Có quy trình làm việc cho dịch vụ: an ninh, bảo vệ, PCCC, ATLĐ. Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị chức năng của Trường trong công tác kiểm tra, giám sát và xử lý tình huống phát sinh (cung cấp tài liệu chứng minh)

- Nhân sự đề xuất của nhà thầu phải có đủ sức khỏe, có chuyên môn, được đào tạo bài bản, có chứng chỉ nghiệp vụ bảo vệ, PCCC. Có hồ sơ lý lịch rõ ràng, có ký kết hợp đồng lao động (hoặc tương đương) với nhà thầu, trong độ tuổi lao động, không có tiền án tiền sự. Về ngoại hình, tóc cắt ngắn, không nhuộm tóc, không có hình xăm trên người, không dị tật (cung cấp tài liệu chứng minh)

- Phạm vi cung cấp:

Nhà thầu cam kết bố trí đầy đủ số lượng nhân viên bảo vệ, thời gian thực hiện như sau:

Stt	Khu vực thực hiện	Thời gian làm việc		Số lượng nhân viên bảo vệ (Ca 1 + Ca 2)	Số lượng nhân viên bảo vệ tăng cường	Tổng cộng nhân viên
		Ca 01 (Từ 06 giờ đến 18 giờ)	Ca 2 (Từ 18 giờ đến 06 giờ)			
1	Cổng chính	12	12	02	01	03
2	Khu vực để xe	12	12	02	01	03
3	Cổng sau, tuần tra cơ động tại mục tiêu	12	12	02		02
4	Phòng Camera	12	12	02		02
	<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>Tất cả các ngày trong năm</b>				<b>10</b>

## 2.2. Yêu cầu cụ thể

Nhà thầu trình bày và có cam kết nhân sự cung cấp đáp ứng các yêu cầu sau:

### 2.2.1. Giao tiếp ứng xử

- Có khả năng giao tiếp tốt, thái độ phục vụ thân thiện, hòa nhã, lịch sự đúng mực đối với viên chức, người lao động, học viên, sinh viên Nhà trường và phụ huynh, khách đến liên hệ công tác;

- Không được gây gổ, cãi nhau với viên chức, người lao động, học viên, sinh viên Nhà trường và phụ huynh, khách đến liên hệ công tác;

- Không nói tục, chửi bậy trong khi làm nhiệm vụ;

- Trung thực, nhiệt tình, khéo léo trong việc xử lý tình huống.

### 2.2.2. Trang phục, tác phong làm việc:

- Tuân thủ kỷ luật lao động, nhận và bàn giao ca trực đúng giờ;
- Trang phục gọn gàng, chỉnh tề, đeo thẻ tên và mặc đồng phục trong giờ làm việc;

- Không uống rượu, bia trước và trong khi làm nhiệm vụ. Không đánh bài, không sử dụng điện thoại vào việc riêng trong khi làm nhiệm vụ;

- Không được rời bỏ vị trí trực khi chưa có người trực thay thế.

### 3. Nhiệm vụ

- Thực hiện tốt nhiệm vụ bảo vệ, chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về trông coi tài sản trong khu vực bảo vệ;

- Báo cáo đầy đủ và kịp thời các thông tin có liên quan đến tình hình bảo vệ tài sản và an ninh trật tự đến Chủ đầu tư có kế hoạch xử lý;

- Bắt giữ và lập biên bản kịp thời khi bắt được các trường hợp phạm pháp quả tang theo luật pháp Việt Nam đối với bất kì ai có hành vi đột nhập, phá hoại, trộm cắp, lừa đảo, gian lận, hoặc gây rối khu vực bảo vệ, đồng thời thông báo ngay cho người có trách nhiệm của Chủ đầu tư về việc vừa xảy ra;

- Có trách nhiệm giám sát và yêu cầu mọi người chấp hành nghiêm chỉnh Nội quy của trường quy định;

- Thực hiện các mệnh lệnh và thông báo của Lãnh đạo Chủ đầu tư một cách đầy đủ, kịp thời và chính xác (các mệnh lệnh này phù hợp với luật pháp Việt Nam và nằm trong giới hạn phạm vi chức năng, nhiệm vụ của bảo vệ);

- Chủ động giải quyết các tình huống xảy ra trong thời gian làm việc theo quy định của Chủ đầu tư nhằm mục đích đảm bảo an toàn cho khu vực bảo vệ nhưng phải đảm bảo không làm ảnh hưởng đến hoạt động của Chủ đầu tư;

- Nhân sự đề xuất đang trong độ tuổi lao động, cam kết không tuyển người quá tuổi lao động hoặc không đủ sức khoẻ để làm việc.

- Khi Nhà thầu để xảy ra mất an toàn gây thiệt hại về vật chất cho Chủ đầu tư thì phải bồi thường cho Chủ đầu tư theo quy định của Hợp đồng

- Thường xuyên trao đổi, rút kinh nghiệm với Chủ đầu tư về các vấn đề liên quan đến công tác bảo vệ, an ninh trật tự tại mục tiêu;

- Nhà thầu đề xuất cụ thể danh sách ít nhất 03 SĐT hotline và trình bày cụ thể phương án liên lạc giữa tổ bảo vệ, giữa nhà thầu, tổ bảo vệ và Chủ đầu tư 24/24 giờ trong trường hợp phát sinh tình huống khẩn cấp.

- Cam kết thực hiện chi tiết các công việc sau:

+ Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế về an ninh trật tự, bảo vệ tài sản, vệ sinh môi trường, phòng chống cháy nổ.

+ Thời gian làm việc: Từ thứ 2 đến chủ nhật, kể cả ngày lễ, Tết. Bố trí lực lượng bảo vệ thay phiên nhau trực 24/24h. Đảm bảo phạm vi và đối tượng bảo vệ theo yêu cầu của Chủ đầu tư.

+ Luôn bố trí đầy đủ số lượng nhân viên bảo vệ trong toàn bộ thời gian đảm nhiệm công việc. Nhân viên bảo vệ trực không được vượt quá 12 giờ trong một ca trực (kể cả việc chuẩn bị, bố trí nhân viên dự phòng, kịp thời bổ sung, hỗ trợ trong trường hợp cần thiết)

+ Nhà thầu phải chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ và phải bổ sung thêm nhân viên (khi cần thiết) để đảm bảo chất lượng dịch vụ theo yêu cầu của Chủ đầu tư cho các công việc đã thỏa thuận.

+ Nhà thầu chịu trách nhiệm trong trường hợp nhân viên của mình có hành vi trái pháp luật, thiếu trách nhiệm, gây thiệt hại cho Chủ đầu tư.

+ Nhân viên bảo vệ có thái độ giao tiếp ứng xử với mọi người xung quanh văn minh lịch sự, thân thiện, phù hợp với văn hóa giao tiếp nơi công cộng

+ Nhân viên không được thực hiện hành vi lấy cắp, phá hoại tài sản

+ Cung cấp tối thiểu 10 nhân viên (bao gồm 01 quản lý và 09 bảo vệ đáp ứng yêu cầu E-HSMT) được đào tạo căn bản và có chứng chỉ nghiệp vụ đáp ứng các yêu cầu của Chủ đầu tư và Nghị định 96/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 cụ thể như sau:

\* Lý lịch rõ ràng, không có tiền án tiền sự, có đạo đức nghề nghiệp.

\* Có CCCD, hợp đồng lao động (hoặc tương đương) với nhà thầu

\* Được đào tạo các kỹ năng cơ bản (kèm tài liệu chứng minh) như:

\* *Nghiệp vụ bảo vệ*

\* *Nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy*

\* *Nghiệp vụ Tuần tra, kiểm tra, kiểm soát.*

\* *Nghiệp vụ di tản đám đông*

\* *Nghiệp vụ điều phối, chỉ dẫn giao thông*

\* *Nghiệp vụ trong thông tin liên lạc, báo cáo, lập biên bản*

\* *Kỹ năng phòng ngừa và xử lý các vụ việc, sự cố*

\* *Nghiệp vụ chiến đấu võ thuật*

\* *Nghiệp vụ phòng vệ bằng gậy gỗ, dùi cui*

+ Nhân viên bảo vệ thực hiện tuần tra, kiểm soát an ninh trật tự, bảo vệ tài sản

+ Đề xuất các biện pháp, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công việc

+ Trường hợp có sự mất mát do lỗi bảo vệ, Nhà thầu phải chịu trách nhiệm bồi hoàn, trường hợp xảy ra mất an ninh trật tự, an toàn giao thông do lỗi của bảo vệ trong ca trực nhà thầu phải chịu trách trước Chủ đầu tư và pháp luật.

#### 4. Quy định chi tiết đối với lực lượng bảo vệ

+ Nhân viên giao ca phải ghi rõ các nội dung sự việc bất thường trong ca trực mỗi khi tiến hành giao ca. Nhân viên giao và nhận ký vào sổ trực hàng ngày;

+ Không được giao cho người khác thực hiện thay công việc, không được cung cấp các thông tin kỹ thuật vận hành trong phạm vi bảo vệ cho tổ chức, đơn vị, cá nhân khác khi chưa được sự đồng ý của Chủ đầu tư;

+ Ngăn chặn xử lý kịp thời các trường hợp trộm cắp, gây rối ảnh hưởng đến an ninh trật tự trong phạm vi bảo vệ, ngăn chặn các hành vi xâm hại đến sức khỏe, tính mạng của cán bộ, công nhân viên đang làm việc cư trú trong khu vực được giao bảo vệ;

+ Tắt mở hệ thống chiếu sáng các khu vực bảo vệ theo đúng thời gian quy định;

+ Thường xuyên tuần tra canh gác phát hiện kịp thời và xử lý trong khả năng cho phép sự cố mất an toàn; đặc biệt là an toàn phòng cháy chữa cháy;

+ Thực hiện đầy đủ, kịp thời và chính xác các mệnh lệnh chỉ huy, các thông báo của Chủ đầu tư (các mệnh lệnh phải phù hợp với pháp luật Việt Nam và nằm trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của bảo vệ). Có trách nhiệm giám sát việc vận chuyển rác thải, phế liệu ra khỏi khu vực bảo vệ;

+ Kiểm tra và nhắc nhở học sinh và khách chấp hành các nội quy của trường;

+ Hàng ngày vào đầu giờ làm việc buổi sáng, phụ trách bảo vệ (hoặc cử người thay thế) có trách nhiệm báo cáo tình hình các ca trực cho người có trách nhiệm của Chủ đầu tư

+ Việc giao ca của nhân viên bảo vệ phải thực hiện trên sổ sách, nhật ký bảo vệ. Trong trường hợp nhân viên bảo vệ ca sau chưa đến để thực hiện giao ca, nhân viên bảo vệ ca trước không được tự ý bỏ vị trí.

#### 5. Yêu cầu tác phong, trang phục đối với nhân viên bảo vệ

+ Trang phục sạch sẽ, gọn gàng trong ca làm việc (mặc đồng phục bảo vệ, áo bỏ trong quần, đội nón, đi giày, đeo phù hiệu, bảng tên; phải ngồi đúng ghế đã được cấp, không ngồi chiếm lối ra vào của trường ...).

+ Tư thế, tác phong làm việc nghiêm túc, chuyên nghiệp, nhanh nhẹn, ngôn phong lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng nhân viên, sinh viên, người tới làm việc tại trường.

+ Giữ gìn vệ sinh, sắp xếp gọn gàng khu vực mặt tiền của trường.

+ Thực hiện giao nhận ca đúng giờ, bàn giao ca trực phải có sổ sách ghi chép đầy đủ và ký nhận.

+ Đảm bảo phản ứng nhanh, kịp thời hiệu quả.

#### 6. Những việc KHÔNG được làm của nhân viên bảo vệ trong giờ làm việc:

+ Ngủ và ăn trong giờ làm việc (ngoại trừ giờ ăn). Không được ngủ gục trong ca làm việc, ngồi trên yên xe, dưới bậc thềm,...

+ Không được đeo tai nghe, tụ tập nói chuyện, sử dụng điện thoại làm việc riêng trong ca làm việc.

+ Có thái độ, ngôn ngữ, hành vi, tác động vật lý đến nhân viên, sinh viên, học viên, khách đến liên hệ công tác.

+ Giao tiếp: không nói chuyện trống không, phải dùng đại từ xưng hô: cháu/ em/ anh/ chị/ cô /chú,...phù hợp với từng đối tượng cụ thể; không được chửi thề, cãi nhau với khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào khác.

+ Tụ tập buôn bán trong khuôn viên trường.

+ Lạm dụng nhiệm vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân.

+ Trong ca trực, tuyệt đối không được rời chốt trực để làm việc riêng mà không có lý do; Đi vệ sinh hoặc giải quyết việc cá nhân không quá 30 phút.

+ Hút thuốc lá trong khuôn viên trường.

+ Tuyệt đối không lên ca trực khi có mùi rượu bia; trong ca trực nghiêm cấm không sử dụng các chất kích thích gây nghiện; không được tổ chức uống rượu bia trong trường, nhất là sau giờ đóng cửa của trường.

+ Đánh nhau, đánh bạc dưới mọi hình thức, sử dụng chất gây nghiện, chất có chứa cồn.

+ Trộm cắp tài sản của nhà trường, nhân viên, sinh viên, học viên, khách đến liên hệ công tác.

+ Thu tiền giữ xe của nhân viên, học sinh, khách đến liên hệ công tác.

+ Giữ xe khách vắng lai./.

- Bảo đảm trực liên tục theo ca trong ngày; Đeo bảng tên, Trang phục chỉnh tề, tác phong nhanh nhẹn, nghiêm túc; có ngôn ngữ, hành vi, thái độ giao tiếp đúng mực đối với giáo viên, người lao động, học sinh và khách đến giao dịch, làm việc tại Trường.

- Quản lý việc ra, vào cơ quan của viên chức, người lao động, sinh viên, học viên và khách đến liên hệ công tác tại Trường.

- Ghi vào sổ theo dõi các trường hợp khách đến liên hệ công tác: Họ và tên, giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD hoặc các giấy tờ hợp lệ khác), nội dung liên hệ công tác, số điện thoại. Kiểm soát ghi danh, phát và thu Thẻ khách của khách đến giao dịch, làm việc tại Trường; hỗ trợ, hướng dẫn việc ra, vào, đi lại của khách trong Trường.

- Hướng dẫn, hỗ trợ giáo viên, người lao động, học sinh và khách sắp xếp chỗ để phương tiện (ô tô, xe máy, xe đạp) đúng nơi quy định, bảo đảm mỹ quan của Trường.

- Phối hợp giáo viên, người lao động, học sinh và khách là người nước ngoài, khách đến liên hệ công tác hoặc tham dự các sự kiện do Trường tổ chức một cách chu đáo, văn minh, lịch sự.

- Từ chối khách vào Trường trong trường hợp khách không tuân thủ các nội quy của Trường. Khi có phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật về an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy, nhân viên bảo vệ phải kịp thời báo ngay cho cơ quan chức năng có liên quan (công an Phường, công an PCCC, Thanh tra giao thông,...) đồng thời báo cho Lãnh đạo Phòng Hành chính Quản trị để có biện pháp xử lý phù hợp theo quy định.

- Kiểm tra việc vận chuyển vật tư, hàng hoá, tài sản ra, vào khu vực cổng Trường.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo hướng dẫn của nhà trường

## 7. An toàn lao động

- Kiểm tra và đánh giá nguy cơ rủi ro về ATLĐ tại cơ sở.

- Báo cáo kịp thời các nguy cơ, sự cố liên quan đến ATLĐ.

- Hỗ trợ Nhà trường trong việc xử lý tai nạn lao động (nếu có).

8. Quy trình xử lý tình huống của nhân viên an ninh (bảo vệ):

STT	Tình huống	Hành động cụ thể
1	Phát hiện người khả nghi, xâm nhập trái phép	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quan sát từ xa, đánh giá tình hình.</li> <li>- Tiếp cận mềm dẻo, yêu cầu xuất trình giấy tờ hoặc rời khỏi khu vực.</li> <li>- Báo cáo Trưởng ca và Chủ đầu tư.</li> </ul>
2	Mất mát, thất lạc tài sản	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ghi nhận thông tin vào sổ.</li> <li>- Bảo quản tài sản an toàn.</li> <li>- Báo cáo Chủ đầu tư và phối hợp xác minh, lập biên bản.</li> </ul>
3	Đánh nhau, gây rối trật tự	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Căn cứ tình hình, can thiệp để ngăn chặn hành vi nguy hiểm (nếu bảo đảm an toàn).</li> <li>- Yêu cầu đối tượng dừng hành vi, mời ra khỏi khu vực.</li> <li>- Báo cáo Chủ đầu tư và cơ quan chức năng nếu cần thiết.</li> </ul>
4	Cháy, nổ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kích hoạt báo động nội bộ.</li> <li>- Sử dụng phương tiện chữa cháy tại chỗ (bình chữa cháy...).</li> <li>- Hướng dẫn sơ tán người và tài sản.</li> <li>- Báo cáo ngay Chủ đầu tư, gọi lực lượng PCCC 114.</li> </ul>
5	Tai nạn, cấp cứu y tế	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo an toàn hiện trường.</li> <li>- Báo cáo Chủ đầu tư, gọi cấp cứu 115.</li> <li>- Hỗ trợ sơ cứu (nếu được đào tạo).</li> <li>- Ghi nhận sự việc.</li> </ul>
6	Sự cố kỹ thuật (điện, nước, thang máy...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cảnh báo, cô lập khu vực nguy hiểm.</li> <li>- Báo cáo Chủ đầu tư, hỗ trợ kỹ thuật xử lý.</li> </ul>

Nhà thầu cam kết về báo cáo:

+ Báo cáo ngay lập tức cho người phụ trách và người đại diện Chủ đầu tư khi có vấn đề phát sinh theo sđt hotlike đã đăng ký.

+ Lập biên bản sự việc ghi rõ thời gian, địa điểm, nội dung vụ việc, các bên liên quan, hành động xử lý tình huống.

+ Báo cáo bằng văn bản cho Chủ đầu tư trong vòng 2 giờ kể từ thời điểm phát sinh sự việc.

#### 9. Yêu cầu về chất lượng dịch vụ

STT	Nội dung	Tiêu chí đánh giá chi tiết
1	Nhân sự 10 người (01 quản lý và 09 bảo vệ)	- Đảm bảo đủ số lượng theo yêu cầu cho từng ca, từng vị trí, đáp ứng yêu cầu của E-HSMT - Nhân sự có mặt đầy đủ tại vị trí được phân công. - Thay thế nhân sự kịp thời khi có sự vắng mặt.
2	Chuyên môn nghiệp vụ	- Thực hiện đúng các nghiệp vụ bảo vệ (tuần tra, kiểm soát, đóng mở cửa phòng học...) - Có kiến thức và được đào tạo về nghiệp vụ bảo vệ, PCCC, và các kỹ năng nghiệp vụ khác theo yêu cầu của E-HSMT - Xử lý tình huống ban đầu đúng quy trình. - Đáp ứng các yêu cầu về chuyên môn của HSMT
3	Giao tiếp ứng xử	- Thái độ lịch sự, thân thiện với mọi người. - Giao tiếp rõ ràng, hiệu quả. - Không có phản ánh tiêu cực về thái độ.
4	Trang phục, tác phong làm việc	- Trang phục đúng quy định, gọn gàng, sạch sẽ. - Đeo thẻ tên đầy đủ. - Tác phong nghiêm túc, chuyên nghiệp. - Không vi phạm các quy định về tác phong (uống rượu bia, sử dụng điện thoại riêng...).
5	Nhiệm vụ	- Đảm bảo an ninh trật tự trong khuôn viên Trường. - Bảo vệ tài sản của Trường không để xảy ra mất mát. - Thực hiện tốt công tác PCCC và ATLĐ. - Ghi chép nhật ký đầy đủ, chính xác. - Báo cáo kịp thời các sự việc bất thường
6	Công tác PCCC, ATLĐ	- Tham gia đầy đủ các buổi tập huấn, diễn tập. - Báo cáo kịp thời các nguy cơ, sự cố liên quan đến PCCC, ATLĐ.
7	Hồ sơ nghiệm thu	- Cung cấp đầy đủ các hồ sơ theo yêu cầu (báo cáo,

		nhật ký, biên bản...). - Hồ sơ được ghi chép rõ ràng, chính xác, kịp thời. - Nộp hồ sơ nghiệm thu cho Bên A theo đúng tiến độ yêu cầu
--	--	---

#### 10. Yêu cầu về thiết bị hỗ trợ

Nhà thầu cung cấp chi tiết thông tin về nhãn mác, xuất xứ thiết bị hỗ trợ (kèm tài liệu chứng minh sở hữu hoặc đi thuê) và cam kết đáp ứng theo yêu cầu sau :

STT	Danh mục	Số lượng
01	Bộ đàm	10
02	Đèn pin	10
03	Dùi cui	10
04	Quần áo, mũ, giày	10

- Nhà thầu có cam kết không tiết lộ bí mật của cơ quan, phát tán thông tin và phát tán tài liệu

- Nhà thầu cam kết khi trúng thầu nhà thầu phải bố trí lực lượng bảo vệ theo như phương án đã chào, đáp ứng yêu cầu của E-HSMT.

#### 10. Yêu cầu về ban cố vấn nghiệp vụ

Nhà thầu phải có ban cố vấn chuyên môn về nghiệp vụ với các tổ chức/ cá nhân có chuyên môn (hoặc tương đương): các cá nhân là sĩ quan, Bộ đội, Công an hoặc các tổ chức đào tạo chuyên môn để đảm bảo chất lượng đội ngũ nhân viên

#### 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 V, gồm các phần như sau:

- Giải pháp và phương pháp luận;
- Kế hoạch, phương án, đề xuất triển khai trong đó nhà thầu đề xuất đầy đủ, cụ thể các nội dung yêu cầu tại mục 3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu.

**5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:** Thực hiện theo hợp đồng ký kết.