

## **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:**

##### **1.1. Giới thiệu về dự toán mua sắm**

- **Tên dự toán mua sắm:** Dịch vụ vệ sinh khu vực công cộng phục vụ người dân tại các chi nhánh, điểm hành chính công của thành phố năm 2026

- **Quyết định phân bổ kinh phí:**

+ Căn cứ Quyết định số 1676/QĐ-TTPVHCC ngày 11/12/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội về việc phê duyệt dự toán hạng mục: “Dịch vụ vệ sinh khu vực công cộng phục vụ người dân tại các chi nhánh, điểm hành chính công của thành phố năm 2026”.

- **Quyết định phê duyệt Kế hoạch lựa chọn nhà thầu:** Căn cứ Quyết định số 1677/QĐ-TTPVHCC ngày 11/12/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội về việc phê duyệt kế hoạch lựa chọn nhà thầu nhiệm vụ “Dịch vụ vệ sinh khu vực công cộng phục vụ người dân tại các chi nhánh, điểm hành chính công của thành phố năm 2026”.

##### **1.2. Giới thiệu về gói thầu**

- **Chủ đầu tư:** Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

- **Tên gói thầu:** Dịch vụ vệ sinh khu vực công cộng phục vụ người dân tại các chi nhánh, điểm hành chính công của thành phố năm 2026.

- **Hình thức lựa chọn nhà thầu:** Đấu thầu rộng rãi.

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

- **Nguồn vốn:** Ngân sách Nhà nước

- **Thời gian thực hiện hợp đồng:** 12 tháng

- **Loại hợp đồng:** Trọn gói

- **Nội dung công việc gói thầu:**

+ Dịch vụ vệ sinh khu vực công cộng phục vụ người dân tại các chi nhánh, điểm hành chính công của thành phố năm 2026

#### **2. Mục tiêu công việc:**

Hiện nay các Chi nhánh thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội đã bắt đầu đi vào hoạt động và trực tiếp tiếp nhận hồ sơ hành chính của doanh nghiệp và người dân trên địa bàn thành phố. Số lượng điểm tiếp nhận tại các xã, phường là rất lớn, với mật độ người dân và doanh nghiệp đến giao dịch hằng ngày ngày càng tăng. Tuy nhiên, nhiều điểm hành chính công nằm trong khuôn viên UBND các xã, phường hiện chưa có phương án hoặc nguồn lực đảm bảo vệ sinh khu vực công cộng một cách độc lập, thường xuyên.

Lượng người dân và đại diện các doanh nghiệp đến nộp hồ sơ hằng ngày rất lớn, kéo theo nhu cầu sử dụng không gian chung, chờ đợi, bãi đỗ xe và các khu vực sinh hoạt công cộng tăng cao. Việc không đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, thu

gom rác thải kịp thời, duy trì cảnh quan khu vực công cộng tại các chi nhánh, điểm tiếp nhận gây ảnh hưởng trực tiếp đến hình ảnh cơ quan hành chính nhà nước, sức khỏe cộng đồng và trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch.

Từ thực trạng trên, việc triển khai nhiệm vụ Dịch vụ vệ sinh khu vực công cộng phục vụ người dân tại các chi nhánh, điểm hành chính công của thành phố năm 2026 là rất cần thiết.

### 3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

#### 3.1. Phạm vi công việc cụ thể:

TT	Khu vực thực hiện	Kế hoạch			Ghi chú
		Ngày	Tuần	Định kỳ	
<b>Khu vực công cộng các tòa nhà</b>					
1	Làm sạch khu vực lối đi công cộng	X			Trực rác thường xuyên
	Lau mặt ngoài cửa ra vào các phòng ban			1 tháng/2 lần	
	Quét mạng nhện trần			1 tháng/lần	
	Lau công tắc đèn, bình cứu hỏa		X		
	Thu gom rác thải	X			
<b>Khu vực thang máy</b>					
2	Làm sạch cửa thang máy	X			
	Làm sạch nút bấm điều khiển	X			
<b>Khu vực thang bộ</b>					
3	Làm sạch toàn bộ mặt bậc	X			Kiểm tra và duy trì
	Quét mạng nhện trần, đèn cầu thang		X		
	Làm sạch thành và tay vịn	X			
	Làm sạch kính chiếu nghỉ			1 tháng/lần	
<b>Khu vực nhà vệ sinh</b>					
4	Làm sạch sàn, tường, trần, gương, đèn, bàn cầu, bồn tiểu, lavabo	X			Kiểm tra và duy trì
	Thay viên khử mùi tiểu nam	X			
	Cửa ra vào, cửa sổ, cửa chớp	X			
	Làm sạch vách ngăn		X		
<b>Khu vực thu gom rác</b>					
5	Đảm bảo có túi nylon đựng rác hàng ngày. Tất cả các rác thải được thu gọn về nơi quy định, thay túi nylon và đổ rác thường xuyên	X			Thu gom rác thải khu vực công cộng và khu vực
	Làm sạch các thùng đựng rác (định kỳ)		X		
	Thu gọn các trang thiết bị làm sạch sau khi hoàn thành công việc	X			

Kiểm tra lại toàn bộ vị trí làm sạch	X			văn phòng
--------------------------------------	---	--	--	-----------

### 3.2. Yêu cầu về chất lượng đầu ra:

Danh mục dịch vụ	Yêu cầu về đầu ra
<b>I. Cảnh quan</b>	
1.1 Đường nội bộ	- Không có rác, cỏ; Không có lá và cành khô - Không có mảnh vụn phi hữu cơ - Không có vết đất bắn lên ghế sau mưa - Sân đường nội bộ phải sạch trước 7g30
Hệ thống bề mặt cống rãnh Vườn hoa	LƯU Ý: Phải đặc biệt chú ý tới các nắp cống không để lá cây cản trở thoát nước bề mặt khi mưa.
Các thùng rác sạch sẽ	
	- Không có cát, cỏ
2. Lề đường, vỉa hè đi bộ, các trục đường chính	- Không có rác - Không có mảnh vụn phi hữu cơ - Không có vết bẩn
	- Khô ráo
<b>3. Lối vào, hành lang, ban công các tòa nhà:</b>	
3.1. Bề mặt cửa/Khung cửa/Tay nắm/tayco thủy lực	- Không có bụi và vết bẩn - Các vết do giày gây ra trong quá trình dọn dẹp không được coi là thiếu sót
3.2. Sàn	- Sàn sảnh, lối vào, hành lang các tòa nhà buổi sáng sạch trước 7g30. - Sàn nhẵn không có bụi và vết bẩn - Vết bẩn nhám không xuất hiện trên mặt sàn
3.3. Tường/Vách ngăn	- Không có bụi và vết bẩn - Khung cửa vách ngăn dựng lên không có bụi và vết bẩn
3.4. Phào chân tường	- Được phép có ít bụi
3.5. Kính/Cửa sổ	- Có thể xuất hiện một số vết bẩn nhỏ
3.6. Đồ đạc/Nội thất	- Được phép có ít bụi
3.7. Công tắc/Bảng chỉ dẫn	- Không có bụi và vết bẩn
3.8. Cuộn dây vòi cứu hỏa/Bình cứu hỏa	- Có thể xuất hiện một số vết bẩn nhỏ
<b>4. Cầu thang bộ</b>	
4.1. Bề mặt cửa/Khung cửa/Tay co thủy lực	- Không có bụi và vết bẩn - Một vài vết do giày gây ra có thể chấp nhận
4.2. Sàn	- Sàn nhẵn không có bụi và vết bẩn - Vết bẩn nhám không xuất hiện trên mặt sàn - Một vết bẩn được cô lập có thể được chấp nhận. Sàn được phủ bằng hàng dệt may không được có vết bẩn nhìn thấy được bằng mắt - thường.

4.3. Tường	- Không có bụi và vết bẩn - Khung cửa vách ngăn dựng lên không có bụi và vết bẩn
4.4. Bậc thang	- Không có bụi, vết bẩn và mảnh vụn
4.5. Tay vịn	- Không có bụi và vết bẩn
4.6. Công tắc/Bảng chỉ dẫn	- Không có bụi và vết bẩn
5. Nhà vệ sinh	- Đảm bảo không có mùi hôi, luôn khô ráo, sạch sẽ, không có rác nổi.
5.1. Bề mặt cửa/Khung cửa/Tay co thủy lực	- Không có bụi và vết bẩn - Các vết do giày gây ra không được coi là thiếu sót
5.2. Sàn (bao gồm cả nắp thoát nước)	- Không có bụi, bùn đất và vết bẩn - Một vết bẩn được cô lập có thể được chấp nhận.
5.3. Vách ngăn/Tường	- Không có bụi và vết bẩn - Khung cửa vách ngăn dựng lên không có bụi và vết bẩn
5.4. Bảng kính/Cửa sổ	- Có thể xuất hiện một số vết bẩn nhỏ
5.5. Gương	- Không có bụi và vết bẩn - Các vết gây ra do quá trình dọn dẹp được coi là thiếu sót
5.6. Đồ đạc/Nội thất	- Được phép có ít bụi
5.7. Công tắc/Ổ điện/Bảng chỉ dẫn	- Không có bụi và vết bẩn
5.8. Chậu rửa tay/ Bàn chậu	- Không có bụi và vết bẩn - Vòi nước không có vết bẩn - Không có tóc và rác trên lưới lọc trong lỗ thoát nước - Nếu ống thoát nước bao gồm trong chương trình hàng ngày, ống thoát nước không có bụi và vết bẩn
5.9. Bồn cầu	- Lòng bồn cầu không có vết bẩn - Không có mùi hôi - Không xuất hiện cặn đá vôi - Bên ngoài bồn cầu không có bụi và vết bẩn
5.10. Nắp bồn cầu	- Cả mặt trên và mặt dưới nắp bồn cầu không có bụi và vết bẩn
5.11. Bồn tiểu nam	- Lòng trong bồn tiểu không có vết bẩn - Không có mùi hôi - Không xuất hiện cặn đá vôi - Bên ngoài bồn tiểu không có bụi và vết bẩn
5.12. Thiết bị xả nước	- Cần gạt của thiết bị xả nước, bể nước gắn thấp và ống thoát nước của bồn cầu

	hoặc tiêu nam không có bụi và vết bẩn - Các phần còn lại của hệ thống (như bể nước gắn cao) phải sạch sẽ, một ít vết bẩn hoặc bụi có thể xuất hiện
5.13 Vòi xịt	- Không vết bẩn - Cài ngay ngắn trên tường
5.14. Hộp đựng giấy vệ sinh	- Không có bụi và vết bẩn - Giấy vệ sinh phải luôn được cung cấp đầy đủ (Bên A cung cấp giấy cho bên B lắp vào hộp)
5.15 Máy sấy tay	- Không có bụi và vết bẩn
5.16 Quạt treo tường	- Không có bụi và vết bẩn
5.17. Thùng rác	- Không có rác nổi trên nền nhà - Trong thùng rác không đầy quá 2/3 thùng, không có bùn đất và bụi bẩn bám vào. Áp dụng tương tự với nắp thùng, nếu có. - Các thùng rác đều có lót nilon (bên B cung cấp nilon) - Bên ngoài nắp thùng, nếu có, không có bụi và vết bẩn, vết keo cao su. Một vài vết nhỏ có thể xuất hiện bên ngoài nắp thùng.
6. Chậu cây	- Không có đầu mẫu thuốc lá - Không có rác và mảnh vụn
7. Mặt tiền bên ngoài	
7.1. Tường	- Không có chất bẩn không làm sạch được
7.2. Bề mặt kính	- Không có dấu vân tay; Không có hơi nước - Không có chất bẩn không làm sạch được
8. Thoát nước	- Không có cát; Không có đất - Không có rác
9. Lan can	- Không có bụi; Không có vết bẩn
10. Khu vực tập kết rác	- Gọn gàng, sạch sẽ
11. Thùng rác	- Không có mùi - Lượng rác có ít hơn 2/3 dung tích thùng - Không có vết bẩn ngoài thùng
12. Trần nhà	- Không mạng nhện

### 3.3. Yêu cầu về nhân sự, công cụ dụng cụ thực hiện gói thầu:

#### 3.3.1. Về nhân sự

- Số lượng:

\* Tối thiểu 06 quản lý khu vực - tốt nghiệp Cao đẳng trở lên đáp ứng các yêu cầu như sau:

+ Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; không có tiền án tiền sự về các tội giết người, cố ý gây thương tích, các tội xâm phạm sở hữu;

+ Có lý lịch rõ ràng được xác nhận của chính quyền địa phương (*cam kết cung cấp trước khi thực hiện gói thầu*)

+ Có sức khỏe tốt đáp ứng yêu cầu công việc (*kèm theo giấy khám sức khỏe tại các cơ sở Y tế đủ điều kiện theo quy định tại Thông tư 32/2023/TT-BYT*);

+ Cam kết không mắc bệnh truyền nhiễm, không thuộc đối tượng sử dụng ma túy hoặc các chất gây nghiện bị cấm.

+ Có giấy chứng nhận (hoặc thẻ an toàn lao động) còn hiệu lực đã được huấn luyện an toàn VSLĐ theo quy định của NĐ 44/2016/NĐ-CP (*kèm theo tài liệu chứng minh*);

+ Có hợp đồng lao động hoặc thỏa thuận lao động còn hiệu lực; Căn cước/căn cước công dân/hộ chiếu còn hiệu lực (*kèm theo tài liệu chứng minh*)

\* Tối thiểu 162 nhân viên vệ sinh bố trí làm việc tại các chi nhánh (mỗi điểm tối thiểu 01 nhân sự; Chi nhánh số 01 tại địa chỉ 258 Võ Chí Công tối thiểu 02 nhân sự) có trình độ THPT trở lên đáp ứng các yêu cầu như sau:

+ Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; không có tiền án tiền sự về các tội giết người, cố ý gây thương tích, các tội xâm phạm sở hữu;

+ Có lý lịch rõ ràng được xác nhận của chính quyền địa phương (*cam kết cung cấp trước khi thực hiện gói thầu*)

+ Có sức khỏe tốt đáp ứng yêu cầu công việc (*kèm theo giấy khám sức khỏe tại các cơ sở Y tế đủ điều kiện theo quy định tại Thông tư 32/2023/TT-BYT*);

+ Cam kết không mắc bệnh truyền nhiễm, không thuộc đối tượng sử dụng ma túy hoặc các chất gây nghiện bị cấm.

+ Có giấy chứng nhận (hoặc thẻ an toàn lao động) còn hiệu lực đã được huấn luyện an toàn VSLĐ theo quy định của NĐ 44/2016/NĐ-CP (*kèm theo tài liệu chứng minh*);

+ Có hợp đồng lao động hoặc thỏa thuận lao động còn hiệu lực; Căn cước/căn cước công dân/hộ chiếu còn hiệu lực (*kèm theo tài liệu chứng minh*)

- Ví trí làm việc: Tại Các chi nhánh Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội và điểm phục vụ hành chính công các xã phường trên địa bàn thành phố, chi tiết danh sách kèm theo:

TT	Chi nhánh	Địa điểm
1	Chi nhánh 01	258 VÕ CHÍ CÔNG
2		01 HOÀNG ĐẠO THÚY
3	Chi nhánh 02	SỐ 85 DỊCH VỌNG HẬU, CẦU GIẤY

4		NGÕ 11 KHUÁT DUY TIẾN, THANH XUÂN, HÀ NỘI
5	Chi nhánh 03	SỐ 61 PHỐ HOÀNG CẦU, PHƯỜNG Ô CHỢ DỪA
6		SỐ 126 PHỐ HÀNG TRÔNG, PHƯỜNG HÀNG TRÔNG
7		SỐ 6 BẢO LINH, PHƯỜNG HỒNG HÀ, HÀ NỘI
8		248 KIM MÃ, PHƯỜNG NGỌC HÀ, HÀ NỘI
9	Chi nhánh 4	TÒA NHÀ LIÊN CƠ, SỐ 8, NGÕ 6 BUI HUY BÍCH, PHƯỜNG HOÀNG MAI
10		39 LÊ THANH NGHỊ, BẠCH MAI, HÀ NỘI
11		SỐ 52 LÊ ĐẠI HÀNH (TRỤ SỞ LIÊN CƠ VÂN HỒ)
12	Chi nhánh 5	12 PHÚC LÝ, TÂY TỰU, HÀ NỘI
13		SỐ 125Đ, ĐƯỜNG 422, GIANG XÁ, XÃ HOÀI ĐỨC, THÀNH PHỐ HÀ NỘI
14		SỐ 01 HUY DU, PHƯỜNG TỬ LIÊM (TRỤ SỞ BỘ PHẬN 1 CỬA CỬ CỦA UBND QUẬN NAM TỬ LIÊM)
15	Chi nhánh 6	SỐ 3 PHỐ VẠN HẠNH, PHƯỜNG VIỆT HÙNG
16		SỐ 03 THUẬN AN, XÃ GIA LÂM
17	Chi nhánh 7	SỐ 2 HÀ CẦU, PHƯỜNG HÀ ĐÔNG, TP. HÀ NỘI
18		115 BẮC SƠN, PHƯỜNG CHƯƠNG MỸ, TP. HÀ NỘI
19		SỐ 27, TDP PHỐ HUYỆN, XÃ QUỐC OAI, TP. HÀ NỘI
20	Chi nhánh 8	TẦNG 1 ĐẢNG ỦY-UBND XÃ ĐÔNG ANH
21		TRỤ SỞ KHO BẠC NN KHU VỰC I SÓC SƠN
22		TRỤ SỞ KHO BẠC NN KHU VỰC I MÊ LINH SỐ 2 ĐƯỜNG BÁT NÀN, XÃ QUANG MINH, MÊ LINH, HÀ NỘI
23	Chi nhánh 9	SỐ 105 PHỐ TÂY SƠN, XÃ ĐAN PHƯỢNG
24		UBND XÃ THẠCH THẮT Số 02, đường Chi Quan, xã Thạch Thắt
25		SỐ 1, NGÕ 37, LẠC TRỊ, XÃ PHÚC THỌ, THÀNH PHỐ HÀ NỘI
26	Chi nhánh 10	SỐ 1 NGÕ 285 ĐƯỜNG ĐẠI NGHĨA, XÃ MỸ ĐỨC
27		TRỤ SỞ KHO BẠC NHÀ NƯỚC KHU VỰC I ỨNG HÒA, HOÀNG XÁ, XÃ VÂN ĐÌNH, HÀ NỘI
28		97 KIM BÀI, XÃ THANH OAI
29	Chi nhánh 11	SỐ 12 NGUYỄN BẶC, XÃ THANH TRÌ, HÀ NỘI
30		ĐƯỜNG LÝ TỬ TÁN, XÃ THƯỜNG TÍN, HÀ NỘI
31		TIÊU KHU THAO CHÍNH, XÃ PHÚ XUYÊN, HÀ NỘI
32	Chi nhánh 12	SỐ 19 PHỐ HOÀNG DIỆU, PHƯỜNG NGÔ QUYỀN (TRỤ SỞ UBND PHƯỜNG QUANG TRUNG CŨ)
33		Số 2 đường Thanh niên, khu hành chính xã Ba Vì (Trụ sở kho bạc Ba Vì cũ)
34	Điểm phục vụ hành chính công tại 126 xã phường trên địa bàn thành phố Hà Nội	

- Thời gian làm việc: Từ 7h00 – 17h00 (bao gồm giờ nghỉ trưa) từ thứ Hai đến thứ Bảy.

- Có thể phát sinh ngoài giờ nếu có công việc hoặc hợp đột xuất.

### **3.3.2. Về công cụ dụng cụ và hóa chất phục vụ thực hiện công việc của gói thầu**

- Trang thiết bị phục vụ công việc: Nhà thầu tự huy động thiết bị (nếu cần thiết) đảm bảo phù hợp và đáp ứng yêu cầu về chất lượng công việc và yêu cầu về kết quả đầu ra của Chủ đầu tư tối thiểu bao gồm các thiết bị phục vụ gói thầu như sau:

- + Tối thiểu 01 máy chà sàn (Công suất: 1.200 W; Tốc độ vòng quay: 175 rpm; Chiều rộng bàn chải và vùng làm việc: 43 cm; Áp lực bàn chải: 50g/cm<sup>2</sup>; Dung tích thùng chứa: 10 lít)

- + Tối thiểu 01 máy hút bụi khô ướt công nghiệp (Công suất 2000 W trở lên)

- + Tối thiểu 01 máy phun rửa áp lực cao (Công suất 1700 W trở lên)

- Các dụng cụ phục vụ công việc như cây lau, xô chậu, gạt kính, gạt sàn, mo hót, túi nylon...: Nhà thầu phải trang bị đầy đủ cho nhân viên vệ sinh đảm bảo công việc được diễn ra theo đúng tiến độ và chất lượng.

- Các loại hóa chất được nhà thầu sử dụng trong quá trình làm việc bao gồm nước xịt thơm, chất tẩy rửa, hóa chất lau kính, lau sàn ...phải có xuất xứ rõ ràng, được phép lưu hành trên thị trường, đảm bảo vệ sinh, an toàn tuyệt đối. Hóa chất sử dụng phải phù hợp với bề mặt vật liệu, đảm bảo kéo dài tuổi thọ các bề mặt vật liệu cũng như tính thẩm mỹ.

- Nhà thầu có cam kết cung cấp đầy đủ hóa chất phục vụ thực hiện các công việc của gói thầu, tối thiểu đáp ứng theo yêu cầu công việc.

### **3.4. Yêu cầu khác:**

#### **Trách nhiệm của Nhà thầu cung cấp dịch vụ:**

- Định kỳ hàng năm phối hợp tổ chức tập huấn phương án đào tạo nâng cao nghiệp vụ.

- Nhà thầu phải phổ biến và yêu cầu các nhân viên phải tuân thủ quy định của Trung tâm phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội.

- Nhà thầu chịu trách nhiệm tuyển dụng, ký hợp đồng lao động, chi trả các chi phí và đảm bảo thực hiện các chính sách theo quy định của nhà nước với người lao động.

- Bố trí đầy đủ số lượng và cố định nhân sự trong toàn bộ thời gian đảm nhiệm công việc. Trong trường hợp nhà thầu thay đổi nhân sự phải có sự đồng ý của chủ đầu tư và phải bảo đảm nhân sự dự kiến thay thế có trình độ, kinh nghiệm và năng lực tương đương hoặc cao hơn so với nhân sự hiện tại.

- Nhà thầu chịu trách nhiệm cung cấp trang bị đồng phục, công vụ hỗ trợ làm việc cho từng vị trí trong quá trình tiến hành cung cấp dịch vụ tại các vị trí theo yêu cầu. Nếu sơ xuất về an toàn lao động thì bên Nhà thầu cung cấp dịch vụ hoàn toàn chịu trách nhiệm. Nhà thầu cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo chất lượng công việc, bồi thường thiệt hại tài sản hư hỏng, mất nếu do lỗi nhân viên bên Nhà thầu cung cấp dịch vụ gây ra.

- Trường hợp vi phạm quy định về công việc đảm nhận và không gian làm việc tại các vị trí theo yêu cầu, vi phạm lần 1: Nhắc nhở; Vi phạm lần 2: Trừ 50% giá trị của tháng vi phạm; Vi phạm lần 3: Chấm dứt hợp đồng và tịch thu bảo lãnh thực hiện hợp đồng.

- Nhà thầu cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đền bù/sửa chữa đối với những mất mát, hỏng hóc tài sản của tòa nhà nếu do lỗi của nhân viên gây ra (có biên bản xác nhận vi phạm giữa hai bên). Tùy vào mức độ vi phạm hai bên sẽ thống nhất giá trị đền bù hoặc sửa chữa.

- Nhà thầu cung cấp dịch vụ có trách nhiệm về thiệt hại vật chất hoặc tính mạng đối với người thứ ba trong quá trình thực hiện công việc tại tòa nhà nếu do lỗi của nhân viên gây ra tại khu vực và trong thời gian làm việc (có biên bản xác nhận vi phạm giữa hai Bên).

- Nhà thầu cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn và các nội quy khác của các địa điểm cung cấp dịch vụ.

#### **Trách nhiệm của nhân viên vệ sinh:**

- Phải tuân thủ theo pháp luật của nhà nước Việt Nam và yêu cầu của Trung tâm phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội.

- Không được phép tiết lộ cho bất kỳ người thứ ba nào những thông tin về tài sản hay những bí mật riêng của Trung tâm phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội dưới tất cả mọi hình thức.

- Trong khi thực hiện nhiệm vụ phải tuân thủ các yêu cầu về thời gian, trang phục, giao tiếp ứng xử, quần áo luôn sạch sẽ, không làm việc riêng, không đọc báo, nghe nhạc, xem ti vi, tụ tập nói chuyện. Không nằm trên ghế, trên bàn, tư thế ngồi luôn ngay ngắn nghiêm chỉnh. Không tiếp khách, người nhà, bạn bè tại nơi làm việc.

- Giao tiếp ứng xử phải khiêm tốn, nhã nhặn, lịch sự, chuyên nghiệp. Nói phát âm rõ ràng, nhẹ nhàng, mạch lạc đủ nghe và đủ ý. Luôn ôn tồn, bình tĩnh, kiên trì, kiềm chế bản thân để giải thích trong các trường hợp xử lý tình huống.

- Nhân viên có tính trung thực, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- Nhân viên mang đồng phục và đeo thẻ Công ty có ảnh trong quá trình thực hiện công việc.

#### **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: Theo quy định của pháp luật hiện hành**