

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 chung

- Tên dự toán mua sắm:

Quản lý vận hành tòa nhà Trụ sở Chi nhánh Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long và cơ sở đào tạo tại Thành phố Cần Thơ

- Chủ đầu tư: Chi nhánh Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam khu vực đồng bằng sông Cửu Long

- Nguồn vốn: Nguồn vốn hoạt động hàng năm của Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam.

1.2. Tính chất

- Tên gói thầu: PTV-01

- Địa điểm thực hiện: Lô DH5 – Khu đô thị Nam Cần Thơ, phường Cái Răng, thành phố Cần Thơ.

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

- 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/2025.

- Loại hợp đồng: Đơn giá cố định

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 24 tháng kể từ khi hợp đồng có hiệu lực.

2. Mục tiêu công việc:

Nhằm đảm bảo quản lý, khai thác, sử dụng an toàn và có hiệu quả Trụ sở Chi nhánh Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam khu vực Đồng bằng sông Cửu Long và cơ sở đào tạo tại thành phố Cần Thơ theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Nhiệm vụ của gói thầu

Nhà thầu cung cấp các dịch vụ sau:

- Dịch vụ quản lý vận hành chung tòa nhà: đảm bảo tòa nhà và các hoạt động bên trong tòa nhà được liên tục, ổn định, an toàn, hiệu quả đúng công năng theo phương án, bảo toàn giá trị tài sản đầu tư.

- Dịch vụ Quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật tòa nhà:

+ Tổ chức quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật tòa nhà theo đúng quy trình bảo trì, hướng dẫn sử dụng, vận hành của nhà cung cấp và lắp đặt thiết bị, 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...;

- + Kiểm tra hoạt động của các hệ thống kỹ thuật theo các thông số kỹ thuật của thiết bị, hệ thống yêu cầu;

- + Kiểm tra, theo dõi các hạng mục kiến trúc bên trong và bên ngoài tòa nhà;

- + Sửa chữa, chỉnh sửa, xử lý các lỗi, sự cố nhỏ của hệ thống thiết bị nằm trong khả năng xử lý;

- + Đảm bảo công tác phòng cháy, chữa cháy theo quy định của pháp luật;

- + Báo cáo đầy đủ, kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống kỹ thuật tòa nhà kèm theo các có giải pháp đề xuất xử lý;

- + Xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành Tòa nhà trong phạm vi công việc được giao. Đảm bảo các hệ thống kỹ thuật của Tòa nhà luôn hoạt động an toàn và hiệu quả;

- + Kiểm soát, đóng mở các hệ thống cấp điện, cấp nước để đảm bảo hoạt động thường xuyên, đột xuất của cơ quan và tiết kiệm năng lượng sử dụng;

- + Phối hợp với các đơn vị cung cấp, lắp đặt, bảo hành để sửa chữa, hiệu chỉnh thiết bị, hệ thống đảm bảo vận hành an toàn, đúng quy trình kỹ thuật;

- + Thực hiện ghi chép hồ sơ theo dõi hoạt động của các thiết bị, hệ thống, lập báo cáo kỹ thuật định kỳ theo quy định;

- + Chịu trách nhiệm về an toàn vận hành của các hệ thống thiết bị;

- + Phối hợp tổ chức quản lý khai thác các dịch vụ khác của Tòa nhà.

- Dịch vụ lễ tân sảnh.

- Dịch vụ vệ sinh thường xuyên khu công cộng, bên trong phòng làm việc của lãnh đạo, bên trong văn phòng làm việc của CBNV các tầng 10, 11, 12, 13, 14 và các khu vực phụ trợ, ngoại cảnh/sân vườn, tầng hầm, sảnh tầng 1, nhà xe tầng hầm và tầng 2, các phòng họp/hội thảo, Hội trường, phòng truyền thống... tầng mái kỹ thuật: đảm bảo được vệ sinh sạch đẹp, đầy đủ vật tư vệ sinh sẵn sàng phục vụ.

- Dịch vụ an ninh bảo vệ: đảm bảo trật tự, an ninh, an toàn cho tòa nhà.

- Dịch vụ phòng trừ và diệt chuột, côn trùng, mối mọt: không bị tấn công bởi côn trùng có hại, chuột, mối mọt.

- Dịch vụ thu gom và xử lý rác thải sinh hoạt, rác thải nguy hại.

- Phối hợp tổ chức quản lý khai thác các dịch vụ khác của Tòa nhà.

3.2. Thông tin công trình và hệ thống kỹ thuật

Thông tin công trình được thể hiện chi tiết tại bản vẽ hoàn công của công trình) đính kèm theo E-HSMT này.

Ngoài các hệ thống kỹ thuật được đính kèm theo E-HSMT các hệ thống khác bao gồm:

Hệ thống điện nhẹ:

- + Hệ thống cáp cấu trúc: điện thoại, dữ liệu
- + Camera quan sát: Camera, cáp tín hiệu, bộ nguồn điều khiển, bộ chia hình,...
- + Hệ thống phát thanh nội bộ: Trung tâm điều khiển, loa công cộng.
- + Hệ thống TV: Ăng ten, cáp truyền, bộ nhận tín hiệu, bộ chia đầu đọc, màn hình.
- + Hệ thống liên lạc nội bộ: Micro, loa, cáp tín hiệu, hộp điều, nguồn cấp, nguồn dự phòng.
- + Các thiết bị phụ trợ: Hệ thống các tủ điện tầng, thanh cái dẫn tầng.

Hệ thống nội, ngoại thất:

- + Hệ thống nội thất: các trang thiết bị nội thất (bàn, ghế, màn hình LED, máy chiếu...) tại các không gian công cộng: sảnh, hội trường, phòng họp...
- + Hệ thống ngoại thất: Khuôn viên phía ngoài Tòa nhà gồm Nhà bảo vệ, xung quanh là các hệ thống đèn chiếu sáng cao áp và đèn rọi, vườn cây non bộ.

Hệ thống cấp thoát nước:

- + Hệ thống cấp nước gồm: Máy bơm, bể chứa nước ngầm, cụm bồn nước tầng mái 3x12m³, đường ống cấp nước.
- + Hệ thống thoát nước gồm: Đường ống, cống, hố ga, chắn rác, thoát nước mái, hệ thống bơm thoát nước tầng hầm, bể tác mỡ, bể xử lý nước thải, hệ thống xử lý nước thải.
- + Hệ thống thiết bị nước gồm: Bệ xí, bệ tiểu.

3.3. Yêu cầu đối với Quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật tòa nhà

a. Bố trí nhân sự

STT	Vị trí	Số lượng (người)
1	Kỹ sư trưởng	01
2	Tổ trưởng kỹ thuật	02
3	Nhân viên kỹ thuật	06
	Tổng cộng	09

Thời gian làm việc của bộ phận quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật:

Thực hiện phân công trực 3 ca 24/24h toàn bộ các ngày bao gồm cả các ngày

nghỉ, lễ, tết.

a.1. Kỹ sư trưởng

- Từ thứ hai đến thứ sáu: Sáng từ 8h00 đến 12h00; Chiều từ 13h00 đến 17h00.
- Thứ bảy: Từ 8h00 đến 12h00.
- Các khoảng thời gian khác theo nhu cầu đột xuất của chủ đầu tư.

a.2. Tổ trưởng kỹ thuật

- Tất cả các ngày trong tuần và ngày lễ:
- + Thời gian làm việc: Từ 14h00 – 22h00; Từ 22h00 – 06h00 sáng hôm sau.

a.3. Nhân viên kỹ thuật

- Tất cả các ngày trong tuần và ngày lễ:
- + Ca 1: Từ 6h00 – 14h00
- + Ca 2: Từ 14h00 – 22h00
- + Ca 3: Từ 22h00 – 06h00 sáng hôm sau.

Ngoài ra nhân sự được điều động theo bảng sắp xếp nhân sự của Kỹ sư trưởng. Bố trí tối thiểu 02 nhân viên kỹ thuật cho mỗi ca.

Vị trí nghỉ ca: Kỹ sư trưởng có nhiệm vụ phân công và sắp xếp nhân viên kỹ thuật, để thay thế luân phiên các ca trực của bộ phận kỹ thuật theo quy định của Luật lao động, đảm bảo số lượng vị trí nhân sự trực ca.

b. Nhiệm vụ chi tiết của nhân sự vận hành hệ thống kỹ thuật của tòa nhà

Quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật Tòa nhà theo hướng dẫn vận hành của nhà cung cấp, lắp đặt (không bao gồm hệ thống mạng nội bộ và hệ thống máy chủ sever), cụ thể như sau:

Hướng dẫn vận hành và quy trình vận hành hệ thống điện.

Hướng dẫn vận hành và quy trình vận hành hệ thống cấp thoát nước.

Hướng dẫn vận hành và quy trình vận hành hệ thống PCCC.

Hướng dẫn vận hành và quy trình vận hành hệ thống điều hòa không khí, thông gió.

Hướng dẫn vận hành và quy trình vận hành hệ thống thang máy.

Hướng dẫn vận hành và quy trình vận hành hệ thống điện nhẹ.

Hướng dẫn vận hành và quy trình vận hành hệ thống nội ngoại thất.

- Đối với hệ thống điện:

+ Ghi thông số điện áp, dòng điện, số điện, hệ thống cosφ tủ trung thế, tủ hạ thế tổng.

+ Kiểm tra, vệ sinh môi trường Tủ điện phân phối.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị điện, hệ thống chiếu sáng.

- + Kiểm soát tủ điện tổng và các tủ điện nhánh tầng, các tủ điện phụ tải nhánh.
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống tủ phân phối điện chính, nhiệt độ phòng, độ ẩm môi trường, hệ thống thông gió làm mát.
- + Kiểm soát và phòng ngừa rủi ro trong quá trình hoạt động của hệ thống.
- + Xử lý các tình huống khẩn.
- + Kiểm soát điều kiện làm việc hàng ngày của máy phát điện nhằm đảm bảo đủ điều kiện vận hành.
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống máy phát điện, nhiệt độ phòng, độ ẩm môi trường, hệ thống thông gió làm mát.
- + Ghi thông số máy: điện áp hệ thống sạc và ắc quy, tình trạng máy.
- + Kiểm tra, vệ sinh môi trường phòng máy phát điện.
- + Chạy máy phát định kỳ 2 lần/tháng: không tải từ 3 - 5 phút, có tải không nhỏ hơn 30% với thời gian 30 phút.
- + Kiểm tra động cơ, dầu mỡ bằng mắt thường.
- + Kiểm tra thông số điện áp, dòng điện, tiếng ồn.
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống bơm giải nhiệt.
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống bơm hồi dầu, van dầu, cảm biến mức dầu.
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống cấp dầu từ bồn dầu vào máy phát điện.
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống ống tiêu âm, ống xả khói.
- + Giám sát nội dung công việc của nhà thầu bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị, vận hành chạy thử hệ thống và các công việc khác liên quan đến hệ thống điện.
- + Xử lý các tình huống khẩn.
- Đối với hệ thống cấp nước:
 - + Kiểm soát hàng ngày tình trạng sử dụng của hệ thống cấp nước.
 - + Xử lý sự cố trong quá trình hoạt động của hệ thống.
 - + Kiểm tra tình trạng hoạt động của bơm hàng ngày.
 - + Theo dõi hàng ngày lượng nước tiêu thụ và dự trữ của các bể chứa.
 - + Vệ sinh sạch sẽ phòng bơm.
 - + Kiểm tra điện áp tủ điều khiển bơm. Ghi sổ nhật trình bơm, kiểm tra sự vận hành của bơm, đồng hồ đo áp lực hoạt động của các van khóa khi bơm chạy.
 - + Kiểm tra bể chứa nước ngầm xem mực nước có đủ không, kiểm tra bể chứa nước tầng mái theo mức cho phép, kiểm tra rò rỉ của bể chứa nước tầng mái, đường ống cấp nước.

+ Giám sát nội dung công việc sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống cấp nước.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của bơm hàng ngày.

+ Vệ sinh sạch sẽ phòng bơm.

+ Giám sát nội dung công việc sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống cấp nước.

- Đối với hệ thống thoát nước:

+ Kiểm soát hàng ngày tình trạng sử dụng của hệ thống thoát nước.

+ Xử lý sự cố trong quá trình hoạt động của hệ thống.

+ Giám sát nội dung công việc sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống thoát nước.

+ Xem xét, kiểm tra đường ống thoát nước.

+ Kiểm tra vệ sinh hố ga thoát nước ngoài nhà, nắp hố ga có hiện tượng khác thường không (như nứt, gãy...).

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của bơm hàng ngày.

+ Tiến hành kiểm tra định kỳ các van, khóa cửa hệ thống bơm làm việc và dự phòng.

- Đối với hệ thống thoát nước – hạng mục xử lý nước thải:

+ Kiểm tra hàng ngày nhằm đảm bảo các điều kiện an toàn trong suốt quá trình vận hành hệ thống.

+ Định kỳ hàng tháng cấp hóa chất đầy đủ đúng định lượng theo khuyến cáo của nhà lắp đặt hệ thống.

+ Kiểm tra quạt hút mùi.

+ Kiểm tra đường ống công nghệ.

+ Vệ sinh sạch sẽ phòng vận hành.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống tủ điều khiển: Contactor, relay, IC, bo mạch điều khiển...

+ Giám sát nội dung công việc bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống

- Đối với hệ thống phòng cháy chữa cháy:

+ Kiểm tra sự 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 dò, bộ cảm biến, bảng điều khiển, bảng hiển thị, đầu phun tự động, chất lượng thiết bị PCCC...).

- + Xử lý tín hiệu báo cháy tự động (Báo giả - Báo thật).
- + Kiểm tra, vệ sinh vận hành bơm điện, bơm Diesel.
- + Trực, quản lý giám sát tủ trung tâm điều khiển hệ thống PCCC.
- + Theo dõi và thông báo ngay cho Chủ đầu tư về hệ thống PCCC khi có sự cố xảy ra, phối hợp diễn tập PCCC nhằm tăng cường khả năng xử lý tình huống và đảm bảo an toàn phòng chống cháy nổ.
- + Kiểm tra, làm sạch các bụi bẩn tại các đầu báo 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.
- + Giám sát nội dung công việc về bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống phòng cháy, chữa cháy.
- Đối với hệ thống điều hòa không khí và hệ thống thông gió:
 - + Kiểm soát nhiệt độ môi trường làm việc.
 - + Kiểm soát 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.
 - + Lập trình và kiểm soát thời gian hoạt động tự động của hệ thống trên hệ thống và các công việc khác liên quan đến hệ thống.
 - + Xử lý các tình huống khẩn.
 - + Kiểm tra, giám sát điều khiển tình trạng hoạt động của hệ thống điều hòa không khí.
 - + Kiểm tra giám sát điều khiển hệ thống quạt thông gió.
 - + Kiểm tra hệ thống ống dẫn gió, bộ chia gió, vệ sinh lưới lọc, cơ cấu cơ khí.
 - + Kiểm tra động cơ, dầu mỡ bằng mắt thường.
 - + Xử lý các tình huống khẩn.
 - + Giám sát nội dung công việc của nhà thầu bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống điều hòa không khí.
 - Đối với hệ thống thang máy, thang bộ thoát hiểm:
 - + Kiểm tra hàng ngày nhằm đảm bảo các điều kiện an toàn trong quá trình vận hành.
 - + Vận hành thang máy chở khách ở chế độ ưu tiên trong trường hợp khách

viếng thăm đặc biệt.

- + Quản lý, giám sát chặt chẽ việc vận chuyển hàng hóa.
- + Thực hiện thao tác cứu hộ trong trường hợp thang máy gặp sự cố kỹ thuật.
- + Kiểm tra hệ thống đèn chiếu sáng, quạt thông gió.
- + Kiểm tra tình trạng kết nối tín hiệu báo cháy với hệ thống thang máy.
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống giám sát điều khiển thang máy.
- + Kiểm tra khi thang máy gặp sự cố và báo ngay cho Chủ đầu tư biết để kịp

thời xử lý.

+ Hệ thống tăng áp cầu thang thoát hiểm: Kiểm tra, giám sát điều khiển hệ thống quạt thông gió, động cơ, dầu mỡ bằng mắt thường, hệ thống cửa thoát hiểm, các bản lề cửa.

+ Giám sát nội dung công việc của nhà thầu bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống thang máy.

- Đối với hệ thống điện nhẹ - hạng mục âm thanh thông báo:

- + Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống
- + Kiểm tra hệ thống dây dẫn tín hiệu, tình trạng hoạt động thiết bị, vệ sinh thiết bị.

+ Kiểm tra các kết nối của thiết bị âm thanh

+ Kiểm tra các hoạt động của loa âm thanh và bộ khuếch đại

+ Kiểm tra cũng như khắc phục các lỗi tán âm, cách âm hay tiêu âm của thiết bị âm thanh.

+ Xử lý các lỗi âm thanh nếu có.

+ Điều chỉnh amply cho phù hợp với mức độ sử dụng và không gian sử dụng.

+ Cập nhật lại nhạc mới đối với các không gian dùng loa âm thanh để giải trí, thư giãn.

+ Giám sát nội dung công việc về bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống

- Đối với hệ thống điện nhẹ - hạng mục âm thanh ánh sáng Hội trường và các phòng Họp:

+ Trực vận hành hệ thống âm thanh, máy chiếu, trực tuyến trong phòng họp, hội trường, đèn sân khấu hội trường

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị, hệ thống chiếu sáng

+ Kiểm tra, vệ sinh thiết bị.

+ Kiểm tra hệ thống dây dẫn tín hiệu

+ Xử lý các lỗi âm thanh nếu có

+ Giám sát nội dung công việc về bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống

- Đối với hệ thống điện nhẹ - hạng mục Camera an ninh:

+ Trực vận hành, hệ thống Camera an ninh tại phòng điều khiển trung tâm.

+ Theo dõi, kiểm tra các thiết bị có trong hệ thống

+ Kiểm tra hệ thống dây dẫn tín hiệu, tình trạng hoạt động thiết bị.

+ Kiểm tra, vệ sinh thiết bị.

+ Giám sát nội dung công việc về bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị và các công việc khác liên quan đến hệ thống

- Đối với hệ thống nội, ngoại thất

+ Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành Tòa nhà

+ Trang hoàng Tòa nhà theo yêu cầu của Chủ đầu tư trong các dịp Lễ, Tết.

+ Sửa chữa: Thay bóng đèn, chấn lưu, thông tắc thiết bị vệ sinh...

+ Kiểm tra phòng ngừa rủi ro, thay thế các thiết bị, dây dẫn, ổ cắm trong văn phòng.

+ Hỗ trợ tiếp dầu máy phát điện dự phòng trong trường hợp khẩn cấp.

+ Sơn chống gỉ hệ thống đường ống, các bề mặt kim loại bị oxy hóa có diện tích nhỏ.

+ Gia công, gò, hàn và thay thế các thiết bị cơ khí đơn giản.

+ Giám sát nội dung công việc sửa chữa và các công việc khác liên quan đến hệ thống nội, ngoại thất.

- Sửa chữa/thay thế vật tư nhỏ các hệ thống kỹ thuật:

+ Thực hiện sửa chữa nhỏ đối với các thiết bị: hệ thống chiếu sáng, ổ cắm điện, công tắc, quạt, thiết bị cấp thoát nước trong các phòng vệ sinh hoặc các công tác sửa chữa, gia công nhỏ khác (trong trường hợp cần thiết phải sử dụng nhà thầu chuyên nghiệp). Cụ thể: Thay thế bóng đèn, chấn lưu, công tắc, ổ cắm, aptomat tủ điện tầng; thay thế, sửa chữa trang thiết bị trong khu vực nhà vệ sinh, thông tắc đường ống thoát nước mà không cần thiết bị chuyên dụng; thay thế, sửa chữa hệ thống bản lề, khóa cửa (ngoại trừ cửa từ, cửa tự động); tiếp dầu cho hệ thống máy phát điện dự phòng; sơn chống gỉ hệ thống đường ống, các bề mặt kim loại bị oxy hóa có diện tích nhỏ; Gia công, gò, hàn và thay thế các thiết bị cơ khí đơn giản...

+ Khi có các sự cố, hỏng hóc phát sinh, nhân viên Kỹ thuật, ngay lập tức phải có mặt tại địa điểm sự cố, hỏng hóc xảy ra để kiểm tra hiện trạng và đưa ra phương án sửa chữa, khắc phục phù hợp và tiết kiệm.

+ Thường xuyên kiểm tra, ghi nhật ký, phát hiện sớm và có những dự báo để

lập danh mục các loại thiết bị, vật tư kỹ thuật đề xuất thay thế/sửa chữa.

- Lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các hệ thống kỹ thuật của Tòa nhà theo hướng dẫn của nhà sản xuất và chi tiết riêng từng hệ thống.

- Phối hợp và giám sát nhà thầu kiểm định, bảo trì, bảo dưỡng cho các hệ thống kỹ thuật trong Tòa nhà.

- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình quản lý Tòa nhà. Hỗ trợ tiếp dầu máy phát điện dự phòng trong trường hợp khẩn cấp, bổ sung định kỳ.

- Phối hợp trang hoàng Tòa nhà theo yêu cầu của chủ đầu tư trong các dịp Lễ, Tết.

c. Trang bị công cụ làm việc:

+ Áo bảo hộ, giày.

+ Công cụ hỗ trợ: máy tính cá nhân, bộ đàm, bảo hộ lao động, thiết bị văn phòng...

+ Dụng cụ cầm tay: Hộp đồ nghề cá nhân gồm: kìm, kéo, tovit các loại, dây thít, búa, dao trở...

+ Dụng cụ lao động: máy khoan, máy bào, máy hàn, ampe kìm, máy mài, máy đo nhiệt độ, máy thổi nóng, máy hút bụi, đồng hồ.

+ Các trang thiết bị khác theo quy định.

3.4. Yêu cầu đối với các dịch vụ khác

3.4.1. Các dịch vụ cơ bản, bao gồm:

- Dịch vụ quản lý vận hành chung tòa nhà: đảm bảo tòa nhà và các hoạt động bên trong tòa nhà được liên tục, ổn định, an toàn, hiệu quả đúng công năng theo phương án, bảo toàn giá trị tài sản đầu tư.

- Dịch vụ lễ tân sảnh.

- Dịch vụ vệ sinh thường xuyên khu công cộng, bên trong phòng làm việc của lãnh đạo, bên trong văn phòng làm việc của CBNV các tầng 10, 11, 12, 13, 14 và các khu vực phụ trợ, ngoại cảnh/sân vườn, tầng hầm, sảnh tầng 1, nhà xe tầng hầm và tầng 2, các phòng họp/hội thảo, Hội trường, phòng truyền thống... tầng mái kỹ thuật: đảm bảo được vệ sinh sạch đẹp, đầy đủ vật tư vệ sinh sẵn sàng phục vụ.

- Dịch vụ an ninh bảo vệ: đảm bảo trật tự, an ninh, an toàn cho tòa nhà.

- Dịch vụ phòng trừ và diệt chuột, côn trùng, mối mọt: không bị tấn công bởi côn trùng có hại, chuột, mối mọt.

- Dịch vụ thu gom và xử lý rác thải sinh hoạt, rác thải nguy hại.

- Phối hợp tổ chức quản lý khai thác các dịch vụ khác của Tòa nhà.

3.4.2. Xây dựng mô hình quản lý tòa nhà:

Để tòa nhà được quản lý vận hành hiệu quả, cần có một Ban quản lý tòa nhà (QLTN) bao gồm các bộ phận chuyên môn khác nhau, bao gồm:

- Bộ phận quản lý chung (01 Giám đốc ban quản lý, 01 Hành chính tổng hợp kiêm Giám sát dịch vụ).

- Bộ phận lễ tân (01 nhân sự lễ tân sảnh tầng 1).

- Bộ phận vệ sinh thường xuyên (5 nhân sự: 01 tổ trưởng, 04 nhân viên).

- Bộ phận an ninh bảo vệ (Bố trí 6 nhân sự: 06 nhân viên)

- Dịch vụ phòng trừ và diệt chuột, côn trùng, mối mọt.

- Dịch vụ thu gom và xử lý rác thải sinh hoạt, rác thải nguy hại.

3.4.3. Nội dung cơ bản của các dịch vụ:

3.4.3.1. Bộ phận quản lý chung

3.4.3.1.1. Yêu cầu chung

- Thực hiện quản lý điều hành, đôn đốc, giám sát thực hiện công việc các dịch vụ đảm bảo đúng số lượng, khối lượng và chất lượng công việc;

- Thực hiện xây dựng bộ tiêu chí chất lượng công việc quản lý, vận hành tòa nhà;

- Thực hiện phối hợp với Chủ đầu tư làm việc với các cơ quan chức năng liên quan đến việc quản lý, vận hành tòa nhà;

- Thực hiện xây dựng kế hoạch quản lý, vận hành tòa nhà (kế hoạch thực hiện công việc của các bộ phận) đảm bảo hoàn thành các công việc theo đúng tiến độ, kết quả công việc đạt chất lượng và hiệu quả;

- Thực hiện xây dựng báo cáo định kỳ quý, tháng và đột xuất công tác quản lý, vận hành gửi Chủ đầu tư;

- Thực hiện kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến quản lý, vận hành tòa nhà;

- Thực hiện đề xuất Chủ đầu tư phương án huấn luyện an toàn PCCC và cứu nạn cứu hộ nội bộ tại tòa nhà và các dịch vụ khác nhằm đảm bảo an toàn trong công tác quản lý, vận hành tòa nhà;

- Thực hiện chịu trách nhiệm toàn bộ về công tác quản lý, vận hành tòa nhà đảm bảo các dịch vụ thực hiện theo đúng yêu cầu.

3.4.3.1.2. Thời gian làm việc

- Thứ Hai đến thứ Sáu: từ 07h30 đến 17h00 (nghỉ trưa 1,5 giờ).

- Thứ Bảy: từ 07h30 đến 11h30.

3.4.3.1.3. Yêu cầu về nhân sự

a. Giám đốc Ban quản lý

* Trình độ, năng lực kinh nghiệm:

- Số lượng: 01 người.

- Trình độ chuyên môn: tốt nghiệp từ Đại học trở lên chuyên ngành: Điều khiển tự động/ Công nghệ kỹ thuật nhiệt lạnh/ Hệ thống điện/ Kỹ thuật điện/ Kỹ thuật điều khiển và Tự động hóa/ Nhiệt lạnh/ Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử;

- Có chứng chỉ/ giấy chứng nhận đã tham gia khóa đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư;

- Có chứng chỉ/ giấy chứng nhận đã tham gia khóa huấn luyện về nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ;

- Có chứng chỉ/ giấy chứng nhận đã tham gia huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động hoặc thẻ an toàn lao động;

- Tối thiểu 03 năm (36 tháng) làm việc ở vị trí Tổng quản lý/Giám đốc Ban quản lý/Trưởng ban quản lý/Trợ lý Tổng quản lý/Phó ban quản lý tại tòa nhà văn phòng.

* Nhiệm vụ chính:

Trực tiếp điều hành toàn bộ các hoạt động trong tòa nhà.

Chịu trách nhiệm điều hành, quản lý toàn bộ công việc liên quan đến công tác quản lý vận hành và cung cấp dịch vụ cho tòa nhà; Quản lý toàn bộ các thiết bị, các hệ thống kỹ thuật của tòa nhà.

Quản lý nhân sự, tổ chức công tác đào tạo nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ.

Đánh giá chất lượng công việc của các nhân sự thuộc Ban QLTN.

Chủ trì lập kế hoạch trình Chủ đầu tư cung cấp vật tư tiêu hao kỹ thuật, hàng quý. Các công cụ dụng cụ PCCC và CNCH, phòng chống lụt bão.

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

Đề xuất các phương án nâng cao chất lượng dịch vụ (nếu có).

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

Thực hiện kế hoạch chiến lược, chính sách và các sáng kiến.

Quan hệ cơ quan công quyền, công chúng, nhân sự.

Họp, báo cáo các vấn đề liên quan đến công tác quản lý vận hành tòa nhà với Chủ đầu tư khi có yêu cầu.

Cập nhật hệ thống quy trình quản lý và tác nghiệp.

Đảm bảo quy 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 bộ phận dịch vụ sửa chữa kịp thời.

Thông báo về bất cứ hành động, tai nạn hay thiết bị hỏng hóc nào mà có thể gây ra tai nạn và tổn thất đến tài sản của khách hàng.

Lập và báo cáo định kỳ, đột xuất các kế hoạch tuần, kế hoạch tháng cho Chủ đầu tư.

Đảm bảo an ninh, an toàn PCCC, phòng chống lụt bão cho tòa nhà.

Phối hợp Chủ đầu tư thành lập Đội PCCC và CNCH cơ sở; phân công nhiệm vụ của từng thành viên trong Đội; tổ chức phương án diễn tập PCCC nội bộ định kỳ hàng tháng.

Chỉ huy tình huống PCCC nội bộ, phương án thoát hiểm khi có tình huống sự cố (theo phạm vi công việc với Chủ đầu tư).

Chỉ huy diễn tập PCCC nội bộ, thoát hiểm khi có sự cố, chủ trì họp đánh giá các cuộc diễn tập (theo phạm vi công việc với Chủ đầu tư).

Tư vấn cho Chủ đầu tư 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.

Đảm bảo quy trình nhận diện và đánh giá 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.

Kiểm soát các báo cáo, công văn đến, công văn đi của Ban quản lý tòa nhà.

Rà soát, phê duyệt các phương án, quy trình, hồ sơ, sổ sách, biểu mẫu của các dịch vụ trong tòa nhà.

Tuần tra kiểm soát đảm bảo chất lượng các dịch vụ trong tòa nhà.

Chủ trì thực hiện lên phương án, điều hành, kiểm tra các dịch vụ theo yêu cầu phát sinh ngoài phạm vi các dịch vụ đã cung cấp thường xuyên.

Thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ và trách nhiệm công việc với thái độ hợp tác và chuyên nghiệp.

b. Nhân viên Hành chính tổng hợp kiêm Giám sát dịch vụ

* Trình độ, năng lực kinh nghiệm:

- Số lượng: 01 người.

Trình độ chuyên môn: tốt nghiệp từ Đại học trở lên;

Có chứng chỉ/ giấy chứng nhận đã tham gia khóa đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư;

Có chứng chỉ/ giấy chứng nhận đã tham gia khóa huấn luyện về nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ;

Có chứng chỉ/ giấy chứng nhận đã tham gia huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động hoặc thẻ an toàn lao động;

Tối thiểu 02 năm (24 tháng) làm việc ở vị trí Hành chính tổng hợp/Giám sát dịch vụ tại tòa nhà văn phòng;

* Nhiệm vụ chính:

- Giám sát an ninh – an toàn Tòa nhà:

+ Trực tiếp xây dựng phương án bảo vệ, phương án phòng cháy chữa cháy và các phương án xử lý tình huống khẩn cấp có thể xảy ra tại Tòa nhà.

+ Xây dựng quy trình tác nghiệp các vị trí an ninh phù hợp với đặc thù Tòa nhà.

+ Xây dựng hệ thống hồ sơ sổ sách, mẫu biểu áp dụng cho bộ phận an ninh.

+ Đề xuất các vị trí chốt trực an ninh thực hiện công việc đảm bảo an ninh Tòa nhà.

+ Trực tiếp giao ban thảo luận với Giám đốc Ban quản lý, Đội trưởng đội bảo vệ và đại diện của khách hàng để đưa ra biện pháp giải quyết các công việc phát sinh.

+ Kiểm soát các vị trí an ninh thực hiện công việc trong ca.

+ Tuần tra kiểm soát an ninh, phòng ngừa giảm thiểu rủi ro cuối ngày.

+ Kiểm soát toàn bộ tài sản trang thiết bị được lắp đặt trong khu vệ sinh và khu vực công cộng.

+ Trực tiếp đề xuất bộ phận an ninh thực hiện phương án bảo vệ khi có đoàn khách và nhân vật quan trọng đến làm việc tại Tòa nhà.

- Giám sát vệ sinh – cảnh quan – môi trường Tòa nhà:

+ Trực tiếp xây dựng phương án vệ sinh tại Tòa nhà.

+ Trực tiếp giám sát, bố trí và theo dõi công việc của bộ phận vệ sinh khu vực công cộng của tòa nhà.

+ Xây dựng quy trình tác nghiệp các vị trí làm việc của nhân viên vệ sinh phù hợp với đặc thù Tòa nhà.

+ Xây dựng hệ thống hồ sơ sổ sách, mẫu biểu áp dụng cho bộ phận vệ sinh.

+ Chỉ đạo các vị trí vệ sinh thực hiện công việc theo yêu cầu của khách hàng.

+ Kiểm soát các vị trí vệ sinh thực hiện công việc trong ca.

+ Tuần tra kiểm soát chất lượng vệ sinh và phòng ngừa giảm thiểu rủi ro.

- Nhiệm vụ hành chính tổng hợp:
 - + Soạn thảo công văn: Trước khi gửi công văn đi phải kiểm tra lại thể thức văn bản đúng với quy định.
 - + Chấm công cho cán bộ nhân viên Ban QLTN.
 - + Tiếp nhận văn bản: vào sổ tiếp nhận, lưu trữ văn bản theo quy định.
 - + Báo cáo công tác giao nhận văn bản hàng ngày.
 - + Trực điện thoại cho Ban QLTN.
 - + Đóng dấu của Ban QLTN trên các văn bản nội bộ và văn bản giao dịch theo quy định.
 - + Nhận kế hoạch của Giám đốc Ban quản lý để chuẩn bị các cuộc họp của Ban QLTN.
 - + Quản lý các trang thiết bị văn phòng và đề xuất sửa chữa khi có hỏng hóc.
 - + Thực hiện mua sắm vật tư và đồ dùng cần thiết theo chỉ đạo của Giám đốc Ban quản lý.
 - + Gửi báo giá dịch vụ cho các đơn vị khách hàng.
 - + Mua sắm vật tư nhỏ lẻ phục vụ hoạt động của Ban QLTN.
 - + Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Ban QLTN.

3.4.3.2. Bộ phận lễ tân

3.4.3.2.1. Yêu cầu chung

Tiếp đón khách tại khu vực sảnh tầng 1.

Hướng dẫn khách hàng, trực điện thoại, giải đáp các thông tin phản hồi của khách hàng.

Thu nhận giấy tờ tùy thân, ghi lại các thông tin cá nhân của khách, phát thẻ ra vào cho khách.

Ghi chép đầy đủ sổ trực lễ tân, báo cáo hàng ngày.

Hỗ trợ công tác văn thư trong giao nhận công văn, thư tín theo sự phân công của Giám đốc Ban quản lý.

Hướng dẫn khách đến làm việc với các đơn vị/phòng ban hoặc đến dự hội nghị, hội thảo, sự kiện.

Nắm bắt chính xác thông tin của khách hàng để phục vụ công việc.

Tuân thủ các tiêu chuẩn, quy tắc và nội quy của Tòa nhà.

Nhắc nhở khách thực hiện đúng quy định của toà nhà.

Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Ban quản lý.

3.4.3.2.2. Thời gian làm việc

Thứ Hai đến thứ Sáu: từ 07h30 đến 17h00 (nghỉ trưa 1,5 giờ).

Thứ Bảy: từ 07h30 đến 11h30.

3.4.3.2.3. Yêu cầu về nhân sự

* Trình độ, năng lực kinh nghiệm:

Số lượng: 01 người.

Trình độ chuyên môn: tốt nghiệp từ Đại học trở lên;

Có chứng chỉ/ giấy chứng nhận Nghiệp vụ lễ tân/nghiệp vụ lễ tân văn phòng;

Tối thiểu 06 tháng làm việc ở vị trí Nhân viên lễ tân tại tòa nhà văn phòng.

3.4.3.3. Bộ phận vệ sinh thường xuyên

3.4.3.3.1. Yêu cầu chung

Đảm bảo tòa nhà luôn sạch sẽ, gọn gàng.

Tuân thủ đầy đủ quy trình về làm sạch.

Tần suất làm việc đảm bảo phù hợp với chất lượng dịch vụ tòa nhà.

Hóa chất sử dụng trong công việc phải an toàn cho con người và môi trường làm việc.

Làm sạch khu công cộng và trong các phòng họp: khu vực sảnh, hành lang các tầng, cầu thang bộ, nhà vệ sinh chung...

Cung cấp đầy đủ vật tư tiêu hao vệ sinh.

3.4.3.3.2. Bố trí nhân sự

Bố trí nhân sự: 05 nhân sự (gồm 01 tổ trưởng, 04 nhân viên).

3.4.3.3.3. Các khu vực vệ sinh

Khu vực ngoại cảnh, sân vườn nội bộ.

Khu vực bãi đỗ xe tầng hầm, tầng 2

Khu vực sảnh, hành lang công cộng, nhà vệ sinh các tầng: Sảnh tầng 1, thang máy, sảnh thang máy, hành lang chung, nhà vệ sinh chung, các thang bộ và thang thoát hiểm tầng 10, 11, 12, 13, 14

Khu vực bên trong phòng lãnh đạo, phòng làm việc nhân viên của Chủ đầu tư tầng 10, 11, 12, 13, 14

Các phòng họp, hội trường.

Khu vực sân ngoài tầng mái.

Khu vực phụ trợ, phòng kỹ thuật.

3.4.3.3.4 Bảng phân ca vệ sinh

- Bố trí nhân sự từ thứ 2 đến thứ 6 chia làm hai nhóm:

+ Nhóm 1: gồm 1 tổ trưởng và 2 nhân viên làm việc từ 6h30 -16h00 (Nghỉ trưa 1,5h)

+ Nhóm 2: gồm 2 nhân viên làm việc từ 8h00 -17h30 (Nghỉ trưa 1,5h)

- Bố trí nhân sự làm việc ngày thứ 7: gồm 1 tổ trưởng và 4 nhân viên làm việc từ 6h30 -16h00 (Nghỉ trưa 1,5h)

- Chủ nhật, nghỉ.

Stt	Vị trí	Thứ hai đến thứ sáu		Thứ bảy	Chủ nhật
		6h30 -16h00	8h00 -17h30	6h30 -16h00	
1	Ngoại cảnh, tầng hầm, nhà xe tầng 2, Lối sảnh tầng 1, thang máy, tầng mái kỹ thuật, bếp ăn	2			Nghỉ
2	Khu bên trong phòng làm việc, khu vực hành lang, thang bộ, khu vực WC, thang bộ, thang thoát hiểm, sảnh thang máy các tầng 10, 11, 12		1		
3	Khu vực hành lang, thang bộ, khu vực WC, thang bộ, thang thoát hiểm, sảnh thang máy các tầng 13, 14		1		
4	Thực hiện tổng vệ sinh các khu vực và các công việc phòng phụ trợ,			4	
5	Tổ trưởng phân công, kiểm soát công việc chung, hỗ trợ các khu	1		1	

Stt	Vị trí	Thứ hai đến thứ sáu		Thứ bảy	Chủ nhật
		6h30 -16h00	8h00 -17h30	6h30 -16h00	
	vực và trực xử lý các công việc cuối buổi chiều.				
	Tổng (nhân sự)	5		5	

3.4.3.3.5. Bảng tần suất vệ sinh từng khu vực

TT	Nội dung công việc	Tần xuất thực hiện		
		Ngày	Tuần	Tháng
I	Khu vực ngoại cảnh, sân vườn nội bộ			
1	Quét, thu nhặt rác tại lối ra vào, bao quanh tòa nhà, khu vực đỗ xe	X		
2	Quét đường hầm lên xuống	X		
3	Lau tường đá ốp ngoài (dưới 2m)	X		
4	Vệ sinh bậc tam cấp	x		
5	Thu gom và đổ rác	X		
6	Tẩy điểm các vết bẩn trên tường, vết dầu mỡ, lối đi khu vực đỗ xe		x	
7	Vệ sinh cống thoát nước bao quanh tòa nhà (với sự hỗ trợ của kỹ thuật)			x
8	Làm sạch thùng rác, khu vực tập kết rác		x	
9	Vệ sinh các bột Bảo Vệ	x		
10	Lau bên ngoài các hộp thiết bị cứu hỏa, ống gió	x		
11	Lau tường kính từ (dưới 3m)		x	
12	Vệ sinh các lam ống thông gió tầng hầm		x	

TT	Nội dung công việc	Tần xuất thực hiện		
		Ngày	Tuần	Tháng
13	Trực tua toàn bộ các khu vực hàng ngày	x		
14	Xịt rửa vỉa hè, lối lên xuống hầm, bãi đỗ xe			x
II	Khu vực tầng hầm và bãi xe			
1	Quét rác nổi thu gom, phân loại rác	X		
2	Quét/lau sàn tầng hầm, bãi xe	X		
3	Vệ sinh các thiết bị gắn tường	X		
4	Vệ sinh lối ram dốc lên xuống bãi xe tầng 2	X		
5	Vệ sinh cửa, lan can khu vực bãi xe, tầng hầm		X	
6	Vệ sinh các thiết bị bình chữa cháy		X	
7	Vệ sinh các phòng kỹ thuật/chức năng (dưới sự giám sát của nhân viên kỹ thuật)		X	
8	Tẩy điếm các vết keo, bã kẹo ca su, vết bám cứng trên sàn		X	
9	Vệ sinh rãnh gom/thoát nước			X
10	Vệ sinh các đường ống trong tầm với, quét mạng nhện (thực hiện luân phiên)			X
11	Đánh sàn bằng máy			X
III	Khu vực sảnh tầng 1			
1	Quét và lau sàn	X		
2	Thu gom và đổ rác	X		
3	Thường xuyên kiểm tra và đẩy bụi ở khu vực này	X		

TT	Nội dung công việc	Tần xuất thực hiện		
		Ngày	Tuần	Tháng
4	Lau kính dưới 2m	X		
5	Vệ sinh ghế chờ, quầy lễ tân, bàn tiếp khách	X		
6	Vệ sinh các thiết bị gắn tường		X	
7	Lau kính dưới 3m		X	
8	Vệ sinh tường đá dưới 3m, tường sảnh thang máy		X	
9	Đánh sàn bằng máy			X
IV	Thang máy/Sảnh thang máy			
1	Quét và lau sàn cabin thang máy	X		
2	Vệ sinh vách inox, cửa cabin	X		
3	Làm sạch nút bấm, bảng chỉ dẫn	X		
4	Vệ sinh đèn trong buồng thang		X	
5	Vệ sinh khe cửa thang máy các tầng	X		
6	Vệ sinh đá ốp mặt ngoài thang máy các tầng	X		
7	Quét và lau sàn sảnh thang máy	X		
8	Vệ sinh cửa tầng thang máy	X		
9	Tổng vệ sinh, làm sạch, sáng các bề mặt Inox thang máy		X	
10	Vệ sinh các thiết bị gắn tường sảnh thang máy	X		
11	Tổng vệ sinh cộ sàn cabin thang máy		X	
12	Quét màng nhện khu vực trần sảnh thang máy			X
13	Trực tua vệ sinh khu vực hàng ngày	X		
14	Đánh sàn sảnh thang máy			X
V	Khu vực hành lang các tầng			
1	Quét bụi, rác nổi sàn hành lang (chú ý tẩy các vết bẩn, keo cao su)	X		

TT	Nội dung công việc	Tần xuất thực hiện		
		Ngày	Tuần	Tháng
2	Thu gom rác và làm sạch mặt ngoài thùng rác	X		
3	Hút bụi thảm trải sàn hành lang (nếu có)		X	
4	Lau sàn hành lang	X		
5	Làm sạch cửa kính, vách kính phía trong các hành lang công cộng	X		
6	Vệ sinh cửa kính ra/vào phòng	X		
7	Tẩy vết bẩn nhỏ, bụi trên tường hành lang		X	
8	Quét mạng nhện khu vực hành lang			X
9	Làm sạch các vết bẩn trên tường hành lang		X	
10	Làm sạch các thiết bị gắn tường		X	
11	Lau và làm sạch ghế chờ tại hành lang các tầng, cây nước (nếu có)	X		
12	Đánh sàn định kỳ (khu vực sảnh hành lang)			X
13	Trục tua vệ sinh khu vực	X		
VI	Nhà vệ sinh nam/nữ các khu vực			
1	Làm sạch nhà vệ sinh bằng hóa chất và khử mùi	X		
2	Làm sạch hệ thống cửa ra vào và các ô vệ sinh	X		
3	Làm sạch các chậu rửa tay, bàn đá	X		
4	Làm sạch gương trong nhà vệ sinh	X		
5	Lau sàn nhà vệ sinh	X		
6	Làm sạch các bệ tiểu nam, bồn cầu nam/nữ	X		
7	Kiểm tra thường xuyên giấy vệ sinh, nước rửa tay, viên khử mùi đảm bảo đầy đủ	X		
8	Vệ sinh tường đá ốp trong các khu vệ sinh	X		
9	Thu gom rác	X		
10	Tổng vệ sinh tổng thể		X	
11	Đánh sàn định kỳ			X
12	Vệ sinh thùng rác		X	
13	Lau vách ngăn nhà vệ sinh		X	
14	Lau các thiết bị gắn tường		X	
15	Quét thu gom rác, bụi, tóc...	X		

TT	Nội dung công việc	Tần xuất thực hiện		
		Ngày	Tuần	Tháng
16	Tua trực phát sinh, bổ sung giấy vệ sinh,	X		
17	Lau các thiết bị inox		X	
18	Lau trần, quét mạng nhện			X
19	Lau gầm xiphong các chậu rửa		X	
20	Cọ chân tường trong các khu vệ sinh		X	
21	Lau quạt thông gió trong các khu vệ sinh		X	
22	Quét màng nhện trần nhà vệ sinh			X
23	Đánh sàn nhà vệ sinh			X
VII	Thang bộ/thang thoát hiểm			
1	Quét, thu gom rác nổi	X		
2	Lau bụi tay vịn cầu thang	X		
3	Lau sạch bậc thang bộ	X		
4	Lau lan can thang bộ	X		
5	Quét mạng nhện trần cầu thang bộ, thang thoát hiểm			X
6	Làm sạch các thiết bị gắn tường		X	
7	Làm sạch công tắc ổ điện	X		
8	Thu gom rác	X		
9	Lau đèn cầu thang		X	
10	Làm sạch các cửa thông gió		X	
11	Lau các cánh cửa thoát hiểm thang bộ	X		
12	Lau sàn các chiếu nghỉ thang bộ	X		
13	Làm sạch các vách kính (nếu có)	X		
14	Tẩy các vết bẩn trên tường thang bộ		X	
15	Tua kiểm tra phát sinh toàn bộ vị trí	X		
16	Chà sạch sàn, bậc, chiếu nghỉ cầu thang		X	
17	Trực tua xử lý phát sinh	X		
VIII	Khu vực bên trong phòng làm việc			
1	Thu gom và rửa cốc chén phòng lãnh đạo	X		
2	Lau cửa ra vào và các chi tiết ở khu vực này	X		
3	Lau bàn, ghế làm việc, bàn, ghế phòng lãnh đạo	X		

TT	Nội dung công việc	Tần xuất thực hiện		
		Ngày	Tuần	Tháng
4	Quét/ lau sàn, tẩy điếm các vết bẩn trên sàn và thảm	X		
5	Thu gom, đổ rác	X		
6	Lau vách ngăn, bàn, thiết bị	X		
7	Làm sạch nhà vệ sinh trong phòng lãnh đạo (nếu có)	X		
8	Hút bụi thảm phòng lãnh đạo		X	
9	Lau bụi bên ngoài các thiết bị văn phòng: máy tính, máy in, tủ lạnh, máy fax, máy photocopy ...		X	
10	Lau bên ngoài tủ tài liệu		X	
11	Lau gờ cửa sổ, vách kính bên trong (dưới 4m)		X	
12	Lau công tắc, ổ cắm		X	
13	Lau khung gờ tường và ốp chân tường trong phòng			X
14	Hút bụi ghế		X	
15	Quét mạng nhện, quét bụi trần		X	
16	Lau bên ngoài đèn trần		X	
17	Lau khung, rèm cửa sổ		X	
18	Lau thùng chứa rác	X		
19	Lau các thiết bị gắn tường		X	
20	Tua trực và xử lý các phát sinh tại vị trí	X		
21	Hút bụi thảm các phòng làm việc			X
IX	Khu vực Hội trường, phòng họp, bếp ăn			
1	Thu gom rác nội phòng họp	X	X/ hoặc khi có sự kiện	
2	Lau sàn/quét thảm phòng họp	X		
3	Lau bàn ghế phòng họp	X		
4	Vệ sinh các thiết bị gắn tường		X	
5	Vệ sinh bụi bên ngoài các thiết bị phòng họp		X	
6	Vệ sinh các cửa ra vào	X		

TT	Nội dung công việc	Tần xuất thực hiện		
		Ngày	Tuần	Tháng
7	Vệ sinh kính, tường trong tầm với, cửa sổ, khung gờ		X	
8	Vệ sinh sảnh hội trường	X		
9	Quét rác nội phòng hội trường	X		
10	Lau sàn hội trường		X (hoặc khi có sự kiện)	
11	Vệ sinh bàn ghế hội trường		X (hoặc khi có sự kiện)	
12	Vệ sinh các thiết bị gắn tường hội trường		X (hoặc khi có sự kiện)	
13	Vệ sinh cửa ra vào	X		
14	Vệ sinh khung cửa sổ, lấy sáng		X	
15	Tổng vệ sinh khu vực hội trường, phòng họp			X
X.	Khu vực mái kỹ thuật			
1	Quét, thu gom rác phòng trưng niệm Bác Hồ	X		
2	Vệ sinh ban thờ	X		
3	Vệ sinh cửa ra vào	X		
4	Vệ sinh sàn, lỗ thoát sàn tầng mái		X	
5	Vệ sinh lan can tầng mái		X	
6	Vệ sinh các thiết bị khu vực tầng mái		X	
2	Vệ sinh trần không gian kỹ thuật tầng mái		X	
XI	Khu vực phụ trợ, phòng kỹ thuật			
1	Thu gom rác	X		
2	Quét/lau sàn các phòng phụ trợ	X		
3	Vệ sinh thiết bị gắn tường		X	
4	Vệ sinh quét mạng nhện			X
5	Vệ sinh cửa ra vào	X		
XII	Khu vực thu gom, tập kết rác thải			
1	Vệ sinh khu vực tập kết rác.	X		
2	Khử trùng khu vực tập kết rác		X	
3	Vệ sinh thùng chứa rác		X	
4	Tổng vệ sinh khu vực chứa rác		X	

3.4.3.3.6. Vật tư tiêu hao

- Về chủng loại vật tư tiêu hao:

+ Giấy vệ sinh, giấy lau tay trong nhà vệ sinh được cung cấp bởi các hãng do Việt Nam sản xuất, đảm bảo chất lượng như Watersilk, Silkwell, Fama hoặc tương đương có mã vạch/có chứng nhận chất lượng thực phẩm theo quy định của Nhà nước.

+ Dung dịch rửa tay, sử dụng sản phẩm của các hãng do Thái Lan hoặc Singapore sản xuất như Dr.Clearn, Gentle hands hoặc tương đương.

+ Túi nilon đựng rác trong nhà vệ sinh, khu vực công cộng được cung cấp luôn đảm bảo chất lượng và số lượng để sử dụng.

+ Sáp thơm, miếng lót khử mùi: Sử dụng các loại sản phẩm có nguồn gốc rõ ràng, không chứa các chất độc hại, ảnh hưởng đến sức khỏe của người dùng.

- Về số lượng vật tư tiêu hao:

Căn cứ theo quy mô của chi nhánh và ước lượng lượng khách đến làm việc tại trụ sở, đơn vị tư vấn xây dựng danh mục vật tư tiêu hao và số lượng kèm theo (cho một tháng) như sau:

STT	Danh mục	Đơn vị tính	Số lượng
1	Giấy vệ sinh cuộn nhỏ 2 lớp	cuộn	200
2	Nước rửa tay	lít	8
3	Bao nylon thu gom rác	kg	10
4	Sáp thơm khử mùi đặt trong nhà vệ sinh	Hộp	12
5	Miếng lót khử mùi dùng tiểu nam	miếng	10

3.4.3.4. Dịch vụ an ninh bảo vệ

3.4.3.4.1. Yêu cầu chung

Đảm bảo an ninh cho toàn bộ tòa nhà.

Là lực lượng nòng cốt trong công tác PCCC và phòng chống cứu nạn cứu hộ. Kiểm tra, cảnh báo, phòng chống, ngăn chặn, xử lý tốt các nguy cơ phát sinh cháy nổ trong khu vực.

Ngăn chặn tối đa những hành vi làm ảnh hưởng đến sự an toàn của Tòa nhà.

Đảm bảo an ninh khu vực, đặc biệt là khu vực các phòng máy chủ, trung tâm dữ liệu, phòng Lãnh đạo, phòng Tài vụ... Bảo đảm an toàn cho các trang thiết bị, tài sản của Tòa nhà.

Phòng chống đột nhập trộm cắp.

Giải quyết, can thiệp lịch sự những mâu thuẫn phát sinh (nếu có) tại Tòa nhà có thể gây mất trật tự, an ninh bên trong khu vực bảo vệ.

Đảm bảo những vấn đề liên quan đến bảo mật, an toàn về thông tin.

Các vị trí phải có sự phân công trách nhiệm, nhiệm vụ rõ ràng, đầy đủ theo đúng phương án triển khai do nhà thầu đề xuất.

3.4.3.4.2. Bố trí nhân sự, thời gian làm việc

Số lượng nhân sự: 06 nhân viên.

Số mục tiêu bảo vệ: 03 mục tiêu.

TT	Mục tiêu bảo vệ	Thời gian trực	Số người/mục tiêu/ca trực (12h)	Số giờ/mục tiêu/ngày	Số ngày/tuần	Tổng cộng nhân sự
A1	Khu vực cổng vào tầng hầm và sảnh mặt tiền đường Võ Nguyên Giáp	24/24h	1	24	7/7	2
A2	Trực phòng Camera và PCCC	24/24h	1	24	7/7	2
A3	Khu vực đường Nguyễn Văn Quang và kiểm soát xe lên nhà xe tầng 2	24/24h	1	24	7/7	2

* Thời gian làm việc:

- Các mục tiêu bảo vệ được chia thành 02 ca:

+ Ca sáng: từ 07h00 đến 19h00, tất cả các ngày trong tuần.

+ Ca đêm: từ 19h00 đến 07h00, tất cả các ngày trong tuần.

Để đảm bảo an toàn cho nhiệm vụ bảo vệ tại các mục tiêu, phương án triển khai dịch vụ an ninh bảo vệ theo số lượng nhân sự được bố trí các chốt trực hợp lý và tối ưu nhất, với nhân sự làm việc 2 ca liên tục hàng ngày, bao gồm cả ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết.

3.4.3.2.5. Nhiệm vụ cụ thể của các vị trí:

a. Vị trí A1: Khu vực cổng vào tầng hầm và sảnh mặt tiền đường Võ Nguyên Giáp

Đảm bảo an ninh trật tự tại Khu vực cổng vào tầng hầm và sảnh mặt tiền đường Võ Nguyên Giáp

Kiểm soát an ninh khu vực, hướng dẫn Khách vào/ra khi đến tòa nhà liên hệ công tác

Đảm bảo an ninh trật tự. Luôn luôn có thái độ hòa nhã, vui vẻ, ân cần lịch thiệp với tất cả mọi người. Nắm chắc sơ đồ tòa nhà để hướng dẫn khách khi cần thiết.

Phát hiện, nhắc nhở, xử lý kịp thời các đối tượng không tuân thủ nội quy.

Yêu cầu ra khỏi khu vực đối với đối tượng không tuân thủ nội quy.

Cảnh giác phát hiện và ngăn chặn kịp thời các đối tượng xấu trà trộn theo khu vực quản lý để có ý đồ ăn cắp hoặc phá hoại.

Phát hiện và ngăn chặn không cho mang các vật liệu dễ cháy nổ hoặc các chất độc hại vào trong khu vực. Lập biên bản đối với các trường hợp vi phạm nội quy, nội quy về an toàn cháy nổ.

Quản lý các tài sản trong khu vực, khi có sự thay đổi hay di dời phải có giấy phép lưu thông của người có thẩm quyền trong Ban quản lý ký xác nhận. Phát hiện và ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối, mất trật tự an ninh, trong các trường hợp cấp thiết phải có biện pháp hỗ trợ từ lực lượng bảo vệ hoặc các cơ quan có chức năng.

Ghi nhận toàn bộ diễn biến của ca trực, những sự việc chưa giải quyết xong trong ca trực bàn giao cho ca sau để ca sau tiếp tục theo dõi và giải quyết tiếp.

Phối kết hợp các vị trí khác để xử lý công việc khi cần thiết.

Điều tiết giao thông trước cửa trụ sở vào giờ cao điểm

Giải tán đám đông, phương tiện giao thông đỗ không đúng nơi quy định trước khu vực của tòa nhà.

b. Vị trí A2: Trục phòng camera và PCCC

Giám sát hoạt động của Tòa nhà qua hệ thống Camera.

Giám sát các hệ thống báo cháy tự động, phát hiện các khu vực có báo cháy, sử dụng bộ đàm điều động các vị trí gần nhất để kiểm tra.

Quan sát các khu vực công cộng của tòa nhà như khu bãi xe, khu sảnh, hành lang nhằm phát hiện những dấu hiệu khả nghi của những đối tượng khả nghi, yêu cầu các vị trí giám sát...

Quan sát khu vực tầng hầm; Quan sát chặt chẽ các vị trí bảo vệ trong mục tiêu, phát hiện kịp thời các trường hợp khả nghi hoặc trộm cắp và thông báo cho nhân viên tuần tra và các nhân viên vị trí gần đó hỗ trợ.

Trong quá trình quan sát, nếu phát hiện vi phạm nội quy tòa nhà thông báo ngay cho các vị trí bảo vệ xử lý kịp thời.

Lưu trữ dữ liệu, băng ghi hình, ghi âm làm cơ sở tổng kết, thông kê hoặc làm bằng chứng truy tìm đối tượng khả nghi.

Phối hợp các vị trí để giám sát nội quy đối với khách, nhân viên, thầu phụ. Giám sát, nhắc nhở việc thực hiện nội quy, quy định của tòa nhà.

Ngăn chặn việc sử dụng tài sản của tòa nhà sai mục đích.

Khi phát hiện đối tượng vi phạm nội quy, tùy theo mức độ sẽ tiến hành nhắc nhở tại chỗ hoặc lập biên bản, thông báo cho ca trưởng và BQL tòa nhà

c. Vị trí A3: Khu vực đường Nguyễn Văn Quang và kiểm soát xe lên nhà xe tầng 2

Chốt tại lối vào/ra khu vực để xe máy, ghi phát/thu vé xe máy khi vào cổng Điều tiết giao thông và đảm bảo an ninh trật tự khu vực phụ trách

Đảm bảo an ninh trật tự. Luôn luôn có thái độ hòa nhã, vui vẻ, ân cần lịch thiệp với tất cả mọi người. Nắm chắc sơ đồ tòa nhà để hướng dẫn khách khi cần thiết.

Phát hiện, nhắc nhở, xử lý kịp thời các đối tượng không tuân thủ nội quy.

Yêu cầu ra khỏi khu vực đối với đối tượng không tuân thủ nội quy.

Cảnh giác phát hiện và ngăn chặn kịp thời các đối tượng xấu trà trộn theo khu vực quản lý để có ý đồ ăn cắp hoặc phá hoại.

Phát hiện và ngăn chặn không cho mang các vật liệu dễ cháy nổ hoặc các chất độc hại vào trong khu vực. Lập biên bản đối với các trường hợp vi phạm nội quy, nội quy về an toàn cháy nổ.

Quản lý các tài sản trong khu vực, khi có sự thay đổi hay di dời phải có giấy phép lưu thông của người có thẩm quyền trong Ban quản lý ký xác nhận. Phát hiện và ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối, mất trật tự an ninh, trong các trường hợp cấp thiết phải có biện pháp hỗ trợ từ lực lượng bảo vệ hoặc các cơ quan có chức năng.

Ghi nhận toàn bộ diễn biến của ca trực, những sự việc chưa giải quyết xong trong ca trực bàn giao cho ca sau để ca sau tiếp tục theo dõi và giải quyết tiếp.

Phối kết hợp các vị trí khác để xử lý công việc khi cần thiết.

Nhắc nhở mọi người tuyệt đối không được phép hút thuốc, vứt rác bừa bãi tại khu vực mình quản lý...

Ghi lại các sự việc phát sinh trong ca trực.

3.4.3.2.6 Tác phong và thái độ của nhân viên bảo vệ tại mục tiêu:

Nhân viên bảo vệ luôn có thái độ hòa nhã, lịch sự, đúng mực.

Nhân viên khi vào ca trực tác phong, trang phục chỉnh tề: Cầu vai, Huy hiệu, Bảng tên, Logo công ty... đầy đủ.

Tóc cắt ngắn đúng quy định, không được xăm trên người.

Không được rời khỏi vị trí trực khi chưa được thay thế.

Không được ngủ gật trong ca trực, nghiêm túc trong lúc làm nhiệm vụ.

Không uống rượu bia, đánh bài, chơi game trong khi làm nhiệm vụ.

Không được nói tục trong khi làm nhiệm vụ và khuôn viên..

Kiên quyết với những hành động - hành vi trái Pháp luật và Quy định của khách hàng.

Phải luôn khéo léo trong việc xử lý các tình huống.

Đề cao đạo đức nghề nghiệp bảo vệ, trung thực, nhiệt tình...

3.4.3.5. Dịch vụ phòng trừ và diệt chuột, côn trùng, mối mọt

3.4.3.5.1. Khu vực xử lý và đối tượng xử lý

Khu vực khối nhà làm việc, khu vực kho, phòng họp, hội trường, phòng chờ, nhà ăn tập thể, bếp...các phòng ban thuộc phạm vi bên trong tòa nhà.

Khu vực sảnh, khu WC, hành lang, cầu thang bộ, khu kỹ thuật điện, kỹ thuật nước, kỹ thuật cứu hỏa,...từ tầng hầm đến sân thượng tòa nhà. Khu tầng hầm của tòa nhà.

Khu vực rác thải và hệ thống cống thoát nước, khu vực sân vườn, khu vực vỉa hè, khu vực giáp ranh giới bên ngoài Tòa nhà.

* Đối tượng xử lý

Loài gặm nhấm: chuột cống, chuột nhắt, chuột hôi...

Côn trùng bò: gián, kiến.

Côn trùng bay: ruồi, muỗi, bọ...

Và các loại côn trùng gây hại khác.

* Hóa chất sử dụng an toàn cho con người và môi trường làm việc, được Bộ y tế và các ban ngành liên quan cấp phép sử dụng.

3.4.3.5.2. Phương án, tần suất thực hiện

- Kiểm soát ruồi, muỗi, gián, kiến, chuột và tất cả các loại côn trùng bay khác tại tất cả các khu vực thuộc Tòa nhà.

- Kiểm soát côn trùng:
 - + Xử lý tổng quát tất cả các khu vực công cộng tại tòa nhà. 01 lần/tháng (tăng cường xử lý khi có phát sinh vào mùa sinh sản, phát triển của các loại côn trùng)
 - + Kiểm tra và xử lý những khu vực bên trong các phòng làm việc CĐT, phòng kho, phụ trợ, hội trường, phòng họp: 01 lần/6 tháng
 - + Kiểm soát mối mọt gây hại: 01 lần/6 tháng
 - Kiểm soát chuột: Tối thiểu 02 lần/tuần trong thời điểm bình thường
- ### 3.4.3.6. Dịch vụ thu gom và vận chuyển rác thải sinh hoạt, rác thải nguy hại
- #### 3.4.3.6.1. Dịch vụ thu gom và vận chuyển rác thải sinh hoạt
- * Thu dọn rác và làm sạch thùng rác, thay túi đựng rác thường xuyên.
 - Thu gom và xử lý rác thải sinh hoạt thường xuyên hàng ngày. Thực hiện đúng quy trình phân loại, thu gom và vận chuyển rác thải sinh hoạt từ các tầng xuống tầng 1 và mang đi xử lý theo đúng quy định về vệ sinh an toàn môi trường của thành phố không để tồn đọng rác thải trong Tòa nhà.
 - Toàn bộ rác thải của Tòa nhà hàng ngày được nhân viên vệ sinh thu gom, phân loại rác thải sinh hoạt và chuyển đến đúng nơi quy định tại nơi quy định.
 - Nhân viên vệ sinh ở cả khu vực công cộng và khu vực trong văn phòng (phòng làm việc của Lãnh đạo, phòng CBNV, phòng họp, hội trường) hàng ngày thu gom rác toàn bộ các tầng của Trụ sở, chủ động phân loại rác thải sinh hoạt trong quá trình thu gom về nơi tập kết đã được bố trí theo quy định.
 - Tất cả các nhân viên thu gom, vận chuyển rác thải được trang bị bảo hộ phù hợp, đều được đào tạo, huấn luyện các biện pháp ứng cứu sự cố (nếu có).
 - *Phân loại
 - Rác thải sinh hoạt sẽ được phân loại theo phương pháp sau:
 - + Rác hữu cơ dễ phân huỷ: là các loại rác dễ bị thối rữa trong điều kiện tự nhiên sinh ra mùi hôi thối như: các loại thức ăn thừa, hư hỏng (rau, cá chết,...), vỏ trái cây.
 - + Rác thải khó phân huỷ được chia làm 2 loại đó là rác thải tái chế và không tái chế. Rác thải tái chế là các loại rác có thể sử dụng lại nhiều lần trực tiếp hoặc chế biến lại như: giấy, các tông, kim loại (khung sắt, máy hỏng,...), các loại nhựa Còn lại các loại rác không thể tái chế là phần thải bỏ.
 - *Vận chuyển đến đúng nơi quy định để xử lý
 - Hàng ngày nhân viên vệ sinh môi trường kéo xe rác từ khu vực tập kết rác và chuyển rác lên xe.

- Đơn vị vận chuyển rác thải sinh hoạt bằng xe chuyên dụng đảm bảo không tồn tại rác thải tại Tòa nhà, quãng đường vận chuyển không để phát sinh rác ra lối đi tại tầng 1 sau quá trình vận chuyển.

- Sàn khu vực chứa rác sân sau tầng 1 được vệ sinh phun rửa sàn, cọ rửa xe chứa rác định kỳ hàng ngày, hàng tuần và phun thuốc khử trùng định kỳ tháng.

- Rác được vận chuyển hàng ngày và mang đi xử lý theo đúng quy định về vệ sinh và an toàn môi trường.

3.4.3.6.2. Dịch vụ thu gom và vận chuyển rác thải nguy hại

- Rác thải nguy hại được tập kết tại kho chứa rác thải nguy hại. Định kỳ sẽ được đơn vị có chức năng xử lý rác thải nguy hại đến thu gom và vận chuyển đến nơi quy định.

3.7. Phối hợp tổ chức quản lý khai thác các dịch vụ khác của Tòa nhà.

Bao gồm:

+ Các hoạt động liên quan đến các hoạt động, tổ chức sự kiện như: ngày lễ, tết, mít tinh, hội họp.

+ Diễn tập PCCC, cứu nạn cứu hộ

+ Cho thuê mặt bằng thương mại

+ Quảng cáo, treo băng rôn, pano trong khuôn viên tòa nhà

+ Các nội dung khác.

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.