

**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 gói thầu: Cung cấp dịch vụ vệ sinh thường xuyên tại các tòa nhà số 05 Lý Thường Kiệt, 79 Lý Thường Kiệt và tòa nhà số 33 Lê Thánh Tông, phường Cửa Nam, thành phố Hà Nội năm 2026.

- Tên dự toán mua sắm: Cung cấp dịch vụ vệ sinh thường xuyên tại các tòa nhà số 05 Lý Thường Kiệt, 79 Lý Thường Kiệt và tòa nhà số 33 Lê Thánh Tông, phường Cửa Nam, thành phố Hà Nội năm 2026.

- Chủ đầu tư/ Bên mời thầu: Văn phòng Thông tấn xã Việt Nam

- Nguồn vốn: Kinh phí Ngân sách Nhà nước chi thường xuyên

- Hình thức đấu thầu: Chào hàng cạnh tranh qua mạng

- Phương thức đấu thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.

- Loại hợp đồng: Hợp đồng trọn gói

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 11 tháng.

- Địa điểm thực hiện: Tòa nhà số 05 Lý Thường Kiệt, 79 Lý Thường Kiệt và 33 Lê Thánh Tông, phường Cửa Nam, thành phố Hà Nội.

**2. Mục tiêu công việc**

**2.1. Phạm vi công việc**

Cung cấp dịch vụ vệ sinh thường xuyên tại tòa nhà số 05 Lý Thường Kiệt, 79 Lý Thường Kiệt và 33 Lê Thánh Tông, phường Cửa Nam, thành phố Hà Nội từ tháng 02/2026 đến hết tháng 12/2026.

**2.2. Khối lượng công việc:**

**(1) - Tòa nhà số 5 Lý Thường Kiệt, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội:**

STT	Tầng làm việc	Nội dung công việc	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
<b>I</b>		<b>Diện tích vệ sinh tại số 5 LTK</b>			<b>Toà nhà gồm 12 tầng nổi và 02 tầng hầm, 04 thang máy, 02 cầu thang bộ</b>
1	Tầng hầm 2	Vệ sinh Sàn hầm	m2	2,100	

2	Tầng hầm 1	Vệ sinh Sàn hầm	m2	2,100	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	1	
		Xung quanh tòa nhà(lối đi lại, đường dốc, bậc tam cấp, lối xe chạy, vỉa hè, khu vực để xe...)	m2	2,000	
		Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	560	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	115	02 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Đá thang máy, đá cột sảnh	m2	73	
		Vệ sinh bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Vệ sinh kính sảnh dưới 4m	m2	200	
		Mái sảnh cao 5m	m2	140	
4	Tầng 2	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	356	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
5	Tầng 3	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	380	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
6	Tầng 4	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	205	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02

					cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
7	Tầng 5	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	205	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
8	Tầng 6	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	205	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
9	Tầng 7	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	205	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
10	Tầng 8	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	205	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ

		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
11	Tầng 9	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	1000	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	145	04 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	4	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	243	
		Đá thang máy	m2	56	
12	Tầng 10	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	380	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	115	02 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
	Tầng 11	Vệ sinh sàn hành lang công cộng	m2	560	
		Sàn vệ sinh và cầu thang bộ	m2	115	02 nhà vệ sinh và 02 cầu thang bộ
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	25	
		Đá thang máy	m2	56	
14	Tầng 12	Vệ sinh sàn sân thượng	m2	1000	
	Tổng	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn vệ sinh, cầu thang bộ, kính cửa sổ	m2	12,966	Bao gồm cả: Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2	668	
		Vệ sinh kính cửa sổ trên 5m	m2	140	
		Đá thang máy	m2	635	
		<b>Tổng cộng</b>	<b>m2</b>	<b>14,409</b>	

					soi, vách ngăn cho 39 phòng vệ sinh
--	--	--	--	--	-------------------------------------

***- Tòa nhà số 33, Lê Thánh Tông, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội:***

STT	Tầng làm việc	Nội dung công việc	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
	<b>Trụ sở 33 LTT</b>				
1	Tầng hầm 2	Vệ sinh sàn	m2	800	
2	Tầng hầm 1	Vệ sinh sàn	m2	800	
3	Tầng 1	Xung quanh tòa nhà(lối đi lại, đường dốc, bậc tam cấp, lối xe chạy, vỉa hè, khu vực đỗ xe...)	m2	435	
		Vệ sinh sàn hành lang công cộng, cầu thang bộ	m2	800	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Vệ sinh kính dưới 4m	m2	400	
		Đá thang máy	m2	30	
		Vệ sinh mái sảnh	m2	150	
		4	Tầng 2	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, cầu thang bộ	m2
Đá thang máy	m2	30			
5	Tầng 3	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	30	
6	Tầng 4	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	30	

7	Tầng 5	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	30	
8	Tầng 6	Vệ sinh sàn công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	30	
9	Tầng 7	Vệ sinh sàn công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	30	
10	Tầng 8	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	30	
11	Tầng 9	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	30	
12	Tầng 10	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	125	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	

		Đá thang máy	m2	30	
13	Tầng 11	Vệ sinh sàn sân thượng	m2	780	
		<b>Tổng cộng</b>			
	<b>Tổng</b>	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ, kính cửa sổ	m2	4,695	Bao gồm cả: Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam cho 18 phòng vệ sinh
		Vệ sinh kính dưới 4m	m2	400	
		Vệ sinh mái sảnh	m2	150	
		Đá thang máy	m2	300	
		<b>Tổng cộng</b>	<b>m2</b>	<b>5,545</b>	

**(3) - Tòa nhà số 79, Lý Thường Kiệt, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội:**

STT	Tầng làm việc	Nội dung công việc	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
	<b>Trụ sở 79 LTT</b>				
1	Tầng hầm 2	Vệ sinh sàn	m2	630	
2	Tầng hầm 1	Vệ sinh sàn	m2	630	
		Xung quanh tòa nhà(lối đi lại, đường dốc, bậc tam cấp, lối xe chạy, vỉa hè, khu vực để xe...)	m2	435	
		Vệ sinh sàn hành lang công cộng, cầu thang bộ+ sàn WC	m2	280	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Vệ sinh kính + cửa sổ dưới 4m	m2	150	
		Đá thang máy + H1 +H2	m2	24	
3	Tầng 1	Vệ sinh mái sảnh	m2	50	
		Vệ sinh sàn hành lang công cộng, cầu thang bộ + sàn WC	m2	111	
4	Tầng 2	Đá thang máy	m2	8	

		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Vệ sinh kính cửa sổ dưới 4m	m2		
5	Tầng 3	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	117	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
		Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	130	
6	Tầng 4	Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
		Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	111	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
7	Tầng 5	Đá thang máy	m2	8	
		Vệ sinh sàn công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	117	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
8	Tầng 6	Đá thang máy	m2	8	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	

9	Tầng 7	Vệ sinh sàn công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	117	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
10	Tầng 8	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	111	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
11	Tầng 9	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	111	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
12	Tầng 10	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	111	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
13	Tầng 11	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	111	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam,	phòng	2	

		gương soi, vách ngăn			
		Đá thang máy	m2	8	
14	Tầng 12	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	111	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
15	Tầng 14	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ	m2	171	
		Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam, gương soi, vách ngăn	phòng	2	
		Đá thang máy	m2	8	
		Vệ sinh thảm phòng họp	m2	290	
16	Tầng 15	Vệ sinh sàn sân thượng	m2	700	
	<b>Tổng</b>	Vệ sinh sàn hành lang công cộng, sàn wc, cầu thang bộ, kính cửa sổ	m2	4,104	Bao gồm cả: Vệ sinh thiết bị bồn cầu, chậu rửa, tiểu treo nam cho 26 phòng vệ sinh
		Vệ sinh kính dưới 4m	m2	150	
		Vệ sinh mái sảnh	m2	50	
		Đá thang máy	m2	120	
		Vệ sinh thảm phòng họp, hội trường	m2	290	
		<b>Tổng cộng</b>	<b>m2</b>	<b>4,714</b>	

### 3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

#### 3.1. Yêu cầu chi tiết các hạng mục cần thực hiện và yêu cầu đầu ra

**(1) - Tòa nhà số 5 Lý Thường Kiệt, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội:**

STT	Công việc	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Hàng quý	Yêu cầu đầu ra
	<b>I. Khu vực ngoại cảnh, vỉa hè xung quanh và hầm để xe</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác đảm bảo luôn được đóng kín, không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét rác, lá rụng, Quét lối đi lại, đường dốc, bậc tam cấp lối xe chạy, sân xung quanh tòa nhà.	x				
2	Thu gom rác	x				
3	Đổ rác, làm sạch các thùng rác	x				
4	Thường xuyên kiểm tra và nhặt rác phát sinh	x				
5	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn	x				
6	Vệ sinh sàn	x				
7	Tẩy điểm các vết dầu mỡ khu vực đỗ xe		x			
8	Rửa khu vực đỗ xe		x			
9	Vệ sinh lối ra vào, vỉa hè			x		
10	Vệ sinh rãnh thoát nước			x		
11	Phun rửa dốc hầm, hầm 1, hầm 2				x	
12	Phun rửa sân hè đường tòa nhà				x	
	<b>II. Khu vực sảnh chính tầng 1</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác đảm bảo luôn được đóng kín, không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn, quây lễ tân, khu vực bàn ghế chờ, vách kính... luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Lau quây lễ tân	x				
2	Lau bàn ghế khu vực khách chờ	x				
3	Quét và lau sàn, bao gồm bậc tam cấp	x				
4	Thường xuyên lau sàn và nhặt rác	x				
5	Thu gom và đổ rác	x				
6	Làm sạch thùng rác.		x			

7	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn (dưới 4m)		x			
8	Lau cửa ra vào, vách kính (dưới 4m)		x			
9	Lau vách kính trên 4 m				x	
10	Tẩy các vết bẩn trên tường, công tắc		x			
11	Quét mạng nhện		x			
12	Lau gạt vách kính (dưới 4m)				x	
13	Chà sàn		x			
	<b>III. Khu vực hành lang công cộng sảnh chờ thang máy (tầng 1 - tầng 12)</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn, vách cửa kính... luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét và lau sàn	x				
2	Vệ sinh tường	x				
3	Thường xuyên nhặt rác phát sinh	x				
4	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn	x				
5	Thu gom và đổ rác	x				
6	Làm sạch thùng rác		x			
7	Tẩy các vết bẩn trên tường, công tắc		x			
8	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn (dưới 4m)		x			
9	Quét mạng nhện				x	
10	Vệ sinh tường				x	
11	Chà sàn		x			
	<b>IV. Thang máy (04 thang máy)</b>	Cam kết thang máy luôn sạch sẽ, không có mùi hôi, không có vết bám bụi, vết bẩn, vết ố,...				
1	Lau sàn và hút bụi thảm; làm sạch khu vực thang máy, cửa thang máy	x				
2	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn, nút bấm	x				
3	Lau gạt gương kính bên trong thang máy (nếu có)	x				
4	Lau bề mặt inox bên trong và bên ngoài buồng thang máy		x			

5	Lau bụi trần, đèn trần bên trong thang máy			x		
	<b>V. Cầu thang bộ (tầng 1 đến tầng 12)</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tay vịn cầu thang, vách cửa sổ.. luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét và nhặt rác	x				
2	Lau sạch tay vịn	x				
3	Lau bậc cầu thang	x				
4	Làm sạch thùng rác		x			
5	Quét mạng nhện		x			
	<b>VI. Nhà vệ sinh (nam và nữ)</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, khô ráo, không có mùi hôi, vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; bề mặt tường và các thiết bị vệ sinh không bị bám bụi, bẩn, vết ố; duy trì bề mặt vật liệu sạch, không tỳ vết, đảm bảo luôn đủ giấy vệ sinh, nước rửa tay.				
1	Quét và lau sàn	x				
2	Lau rửa bồn, bệ	x				
3	Lau cửa ra vào, gương kính, tường ốp, bệ rửa âm chén, biển chỉ dẫn bên trong và bên ngoài WC dưới 2m.	x				
4	Thu gom và đổ rác	x				
5	Thay giấy vệ sinh, nước rửa tay (nếu cần)	x				
6	Xịt/đặt viên khử mùi	x				
7	Làm sạch thùng rác	x				
8	Lau cửa ra vào, gương kính, tường ốp, bệ rửa, biển chỉ dẫn bên trong và bên ngoài WC		x			
9	Quét mạng nhện, lau bụi cửa thông gió		x			
10	Chà sàn		x			
11	Tổng vệ sinh, rửa sàn		x			
	<b>VII. Công việc khác</b>					
1	Vệ sinh mái canopy	1 tháng/lần				Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không bị đọng rác

2	Giặt thảm bên ngoài thang máy, pantry, nhà vệ sinh	2 tháng/lần	Thảm không có mùi hôi, không bị ẩm ướt
3	Lau sát khuẩn (nút bấm thang máy, tay vịn thang máy, tay nắm cửa thoát hiểm, tay nắm thang bộ)	2 lần/ngày	Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
4	Lau sàn, khử khuẩn	1 tuần/lần	Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
5	Đánh sàn, vệ sinh khu vực phòng tắm, tầng 11	hàng ngày	Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
6	Lau các bình cứu hỏa, hộp đựng đồ phòng cháy chữa cháy	hàng ngày	Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
7	Lau các cây nước khu vực công cộng	hàng ngày	Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
8	Các công việc phát sinh khác	Thực hiện các công tác phát sinh: vệ sinh, đánh sàn,... khi tòa nhà tổ chức sự kiện, tiệc, hội nghị khi tòa nhà có yêu cầu mà không phát sinh thêm bất cứ các khoản chi phí nào khác (không giới hạn số lần)(kể ngày ngày nghỉ, lễ tết).	Đảm bảo có mặt kịp thời, duy trì sạch sẽ, xử lý nhanh

**(2) - Tòa nhà số 33, Lê Thánh Tông, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội:**

STT	Công việc	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Hàng quý	Yêu cầu đầu ra
	<b>I. Khu vực ngoại cảnh, vỉa hè xung quanh và hầm để xe</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác đảm bảo luôn được đóng kín, không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				

1	Quét rác, lá rụng, Quét lối đi lại, đường dốc, bậc tam cấp lối xe chạy, sân xung quanh tòa nhà.	X				
2	Thu gom rác	x				
3	Đổ rác, làm sạch các thùng rác	x				
4	Thường xuyên kiểm tra và nhặt rác phát sinh	x				
5	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn	x				
6	Vệ sinh sàn	x				
7	Tẩy điếm các vết dầu mỡ khu vực đỗ xe		x			
8	Rửa khu vực đỗ xe		x			
9	Vệ sinh lối ra vào, vỉa hè			x		
10	Vệ sinh rãnh thoát nước			x		
11	Phun rửa dốc hầm, hầm 1, hầm 2				x	
12	Phun rửa sân hè đường tòa nhà				x	
	<b>II. Khu vực sảnh chính tầng 1</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác đảm bảo luôn được đóng kín, không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn, quầy lễ tân, khu vực bàn ghế chờ, vách kính... luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Lau quầy lễ tân	x				
2	Lau bàn ghế khu vực khách chờ	x				
3	Quét và lau sàn, bao gồm bậc tam cấp	x				
4	Lau cửa ra vào, vách kính	x				
5	Thường xuyên lau sàn và nhặt rác	x				
6	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn	x				
7	Thu gom và đổ rác	x				
8	Làm sạch thùng rác.		x			
9	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn (dưới 4m)		x			
10	Lau cửa ra vào, vách kính (dưới 4m)		x			
11	Lau cửa ra vào, vách kính (trên 4m)				x	
12	Tẩy các vết bẩn trên tường, công tác		x			
13	Quét mạng nhện		x			

14	Lau gạt vách kính (dưới 4m)			x		
15	Chà sàn		x			
	<b>III. Khu vực hành lang công cộng sảnh chờ thang máy (Tầng 2-12)</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn, vách cửa kính... luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét và lau sàn	x				
2	Vệ sinh tường	x				
3	Thường xuyên nhặt rác phát sinh	x				
4	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn	x				
5	Thu gom và đổ rác	x				
6	Làm sạch thùng rác		x			
7	Tẩy các vết bẩn trên tường, công tắc		x			
8	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn (dưới 4m)		x			
9	Quét mạng nhện			x		
10	Vệ sinh tường			x		
11	Chà sàn				x	
12	Vệ sinh bề mặt inox tại các pantry		x			
	<b>IV. Thang máy</b>	Cam kết thang máy luôn sạch sẽ, không có mùi hôi, không có vết bám bụi, vết bẩn, vết ố,...				
1	Lau sàn và hút bụi thảm; làm sạch khu vực thang máy, cửa thang máy	x				
2	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn, nút bấm	x				
3	Lau gạt gương kính bên trong thang máy (nếu có)	x				
4	Lau bề mặt inox bên trong và bên ngoài buồng thang máy		x			
5	Lau bụi trần, đèn trần bên trong thang máy			x		
	<b>V. Cầu thang bộ (Hầm-Tầng 12)</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tay vịn cầu thang, vách cửa sổ.. luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét và nhặt rác	x				

2	Lau sạch tay vịn	x				
3	Lau bậc cầu thang	x				
4	Làm sạch thùng rác		x			
5	Quét mạng nhện		x			
	<b>VI. Nhà vệ sinh (nam và nữ)</b>					
1	Quét và lau sàn	x				
2	Lau rửa bồn, bệ	x				
3	Lau cửa ra vào, gương kính, tường ốp, bệ rửa ấm chén, biển chỉ dẫn bên trong và bên ngoài WC dưới 2m.	x				
4	Thu gom và đổ rác	x				
5	Thay giấy vệ sinh, nước rửa tay (nếu cần)	x				
6	Đặt viên khử mùi	x				
7	Làm sạch thùng rác	x				
8	Lau cửa ra vào, gương kính, tường ốp, bệ rửa, biển chỉ dẫn bên trong và bên ngoài WC		x			
9	Quét mạng nhện, lau bụi cửa thông gió		x			
10	Chà sàn		x			
11	Tổng vệ sinh				x	
	<b>VII. Công việc định kỳ</b>					
1	Vệ sinh mái canopy, kính tầng 1		1 tháng/ lần			Đảm bảo duy trì sạch sẽ
2	Giặt thảm bên ngoài thang máy, pantry, nhà vệ sinh		2 tháng/lần			Thảm không có mùi hôi, không bị ẩm ướt
3	Vệ sinh bề mặt		1 tuần/lần			Không để tác nghẽn bề
3	Lau sát khuẩn (nút bấm thang máy, tay vịn thang máy, tay nắm cửa thoát hiểm, tay nắm thang bộ)		2 lần/ngày			Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
4	Lau sàn, khử khuẩn		1 tuần/lần			Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
5	Lau các bình cứu hỏa, hộp đựng đồ phòng cháy chữa cháy		hàng ngày			Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết

6	Lau các cây nước khu vực công cộng	hàng ngày	Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vệt
7	Các công việc phát sinh khác	Thực hiện các công tác phát sinh: giặt thảm, vệ sinh phòng họp, hội trường, đánh sàn hành lang tầng 8 và tầng 14 trước và sau tổ chức sự kiện, tiệc, hội nghị khi tòa nhà tổ chức sự kiện, tiệc, hội nghị; khi tòa nhà có yêu cầu mà không phát sinh thêm bất cứ các khoản chi phí nào khác (không giới hạn số lần). (kể ngày ngày nghỉ, lễ tết).	Đảm bảo có mặt kịp thời, duy trì sạch sẽ, xử lý nhanh

**(3) - Tòa nhà số 79, Lý Thường Kiệt, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội:**

STT	Công việc	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Hàng quý	Yêu cầu đầu ra
	<b>I. Khu vực ngoại cảnh, vỉa hè xung quanh và hầm để xe</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác đảm bảo luôn được đóng kín, không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét rác sảnh xung quanh thuộc phạm vi tòa nhà.	X				
2	Đổ rác, làm sạch các thùng rác	x				
3	Thường xuyên kiểm tra và nhặt rác phát sinh	x				
4	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn	x				
5	Tẩy điểm các vết dầu mỡ khu vực đỗ xe		x			
6	Vệ sinh lối ra vào, vỉa hè			x		
7	Vệ sinh rãnh thoát nước			x		
8	Phun rửa dốc hầm, hầm 1, hầm 2				x	
9	Phun rửa sân hè đường tòa nhà				x	

	<b>II. Khu vực sảnh chính tầng 1</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác đảm bảo luôn được đóng kín, không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn, quày lễ tân, khu vực bàn ghế chờ, vách kính... luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Lau quày lễ tân	x				
2	Lau bàn ghế khu vực khách chờ	x				
3	Lau cửa ra vào, vách kính	x				
4	Thường xuyên lau sàn và nhặt rác	x				
5	Thu gom và đổ rác	x				
6	Làm sạch thùng rác.		x			
7	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn (dưới 4m )		x			
8	Lau cửa ra vào, vách kính (dưới 4m)		x			
9	Lau cửa ra vào, vách kính (trên 4m)				x	
10	Tẩy các vết bẩn trên tường, công tắc		x			
11	Quét mạng nhện		x			
12	Lau gạt vách kính (dưới 4m)			x		
13	Chà sàn		x			
	<b>III. Khu vực hành lang công cộng sảnh chờ thang máy (Từ tầng 2-15)</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tường, sàn, vách cửa kính... luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét và lau sàn	x				
2	Thường xuyên nhặt rác phát sinh	x				
3	Thu gom và đổ rác	x				
4	Làm sạch thùng rác		x			
5	Tẩy các vết bẩn trên tường, công tắc		x			
6	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn (dưới 4m )		x			
7	Quét mạng nhện			x		
8	Vệ sinh tường			x		
9	Chà sàn		x			

	<b>IV. Thang máy</b>	Cam kết thang máy luôn sạch sẽ, không có mùi hôi, không có vết bám bụi, vết bẩn, vết ố,...				
1	Lau sàn và hút bụi thảm; làm sạch khu vực thang máy, cửa thang máy	x				
2	Lau sạch các biển báo, bảng chỉ dẫn, nút bấm	x				
3	Lau gạt gương kính bên trong thang máy (nếu có)	x				
4	Lau bề mặt inox bên trong và bên ngoài buồng thang máy		x			
5	Lau bụi trần, đèn trần bên trong thang máy			x		
	<b>V. Cầu thang bộ (Hầm-Tầng 14)</b>	Cam kết khu vực này luôn sạch sẽ, thùng rác không có mùi hôi; vận chuyển rác thải đến đúng nơi quy định; tay vịn cầu thang, vách cửa sổ.. luôn sạch sẽ, khô ráo, không có vết bẩn, bám bụi				
1	Quét và nhặt rác	x				
2	Lau sạch tay vịn	x				
3	Lau bậc cầu thang	x				
4	Làm sạch thùng rác		x			
5	Quét mạng nhện		x			
	<b>VI. Nhà vệ sinh (nam và nữ)</b>					
1	Quét và lau sàn	x				
2	Lau rửa bồn, bệ	x				
3	Lau cửa ra vào, gương kính, tường ốp, bệ rửa ấm chén, biển chỉ dẫn bên trong và bên ngoài WC dưới 2m.	x				
4	Thu gom và đổ rác	x				
5	Thay giấy vệ sinh, nước rửa tay (nếu cần)	x				
6	Đặt viên khử mùi	x				
7	Làm sạch thùng rác	x				
8	Lau cửa ra vào, gương kính, tường ốp, bệ rửa, biển chỉ dẫn bên trong và bên ngoài WC		x			
9	Quét mạng nhện, lau bụi cửa thông gió		x			

10	Chà sàn		x		
11	Tổng vệ sinh				x
<b>VII. Công việc định kỳ</b>					
1	Vệ sinh mái canopy, kính tầng 1		1 tháng/ lần		Đảm bảo duy trì sạch sẽ
2	Giặt thảm bên ngoài thang máy, pantry, nhà vệ sinh (nếu có)		2 tháng/lần		Thảm không có mùi hôi, không bị ẩm ướt
3	Lau sát khuẩn (nút bấm thang máy, tay vịn thang máy, tay nắm cửa thoát hiểm, tay nắm thang bộ)		2 lần/ngày		Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
4	Lau sàn, khử khuẩn		1 tuần/lần		Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
5	Lau các bình cứu hỏa, hộp đựng đồ phòng cháy chữa cháy		hàng ngày		Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
6	Lau các cây nước khu vực công cộng		hàng ngày		Đảm bảo duy trì sạch sẽ, không để lại vết
7	Các công việc phát sinh khác	Thực hiện các công tác phát sinh: vệ sinh, đánh sàn,... khi tòa nhà tổ chức sự kiện, tiệc, hội nghị khi tòa nhà có yêu cầu mà không phát sinh thêm bất cứ các khoản chi phí nào khác (không giới hạn số lần). (kể ngày ngày nghỉ, lễ tết).			Đảm bảo có mặt kịp thời, duy trì sạch sẽ, xử lý nhanh

***Trong quá trình sử dụng dịch vụ, tòa nhà có thể điều chỉnh về yêu cầu các hạng mục công việc (nếu thấy cần thiết) để đảm bảo chất lượng vệ sinh tòa nhà.***

***3.2. Các máy móc, thiết bị, công cụ dụng cụ và hóa chất vật tư Nhà thầu phải đáp ứng để thực hiện dịch vụ***

a) Danh mục máy móc thiết bị:

Nhà thầu phải cung cấp các tài liệu chứng minh tính năng kỹ thuật, công suất, quyền sở hữu và khả năng huy động của các thiết bị

TT	Danh mục	Mục đích sử dụng	Số lượng tối thiểu	Đơn vị tính	Yêu cầu tối thiểu
1	Máy chà sàn đơn	Dùng để chà sàn và giặt thảm	6	Chiếc	Công suất định mức tối thiểu 1000 W. Máy còn thời gian khấu hao.
2	Máy hút khô / ướt	Dùng để hút bụi và hút nước	6	Chiếc	Công suất định mức tối thiểu 1000 W; độ ồn: ≤ 78dBA. Máy còn thời gian khấu hao.
3	Máy hút bụi	Dùng để hút bụi thảm, ghế, các gờ tường, khe kẽ	6	Chiếc	Công suất định mức tối thiểu 1200 W; Độ ồn: ≤ 69dBA. Máy còn thời gian khấu hao.
4	Và/hoặc các máy móc thiết bị khác (nếu có)	Dùng để vệ sinh	Theo yêu cầu thực tế		Đảm bảo thực hiện đúng yêu cầu công việc

## b) Danh mục công cụ dụng cụ:

TT	Danh mục	Mục đích sử dụng	Số lượng tối thiểu	Đơn vị tính	Yêu cầu tối thiểu	Ghi chú
1	Xe vắt dầu lau	Sử dụng trong việc lau sàn, dọn vệ sinh	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	Duy trì tối thiểu theo số lượng này trong suốt thời gian thực hiện dịch vụ
2	Cây lau ướt	Lau sàn	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	
3	Cây lau khô	Lau sàn	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	
4	Cây gạt nước	Dùng để vệ sinh	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	
5	Bộ dụng cụ gạt kính	Dùng để vệ sinh bề mặt kính	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	
6	Biển báo sàn ướt	Cảnh báo khi đang thực hiện dịch vụ	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	
7	Biển báo Toilet	Cảnh báo khi đang thực hiện dịch vụ	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	
8	Bộ dụng cụ hút rác	Để hút rác	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	

9	Pad chà sàn	Gắn vào máy đánh sàn để đánh sạch các vết bẩn khó lau	30	Chiếc	Cam kết cung cấp mới, chưa qua sử dụng	
10	Túi rác	Đựng các loại rác thải	Theo yêu cầu thực tế	kg	Cam kết cung cấp 100% Túi Nilon sinh học tự phân hủy	theo số lượng thực tế, cam kết cung cấp đủ số lượng thay mới hằng ngày
11	Và/ hoặc các công cụ dụng cụ khác (nếu có)	Dùng để vệ sinh	Theo yêu cầu thực tế		Đảm bảo thực hiện đúng yêu cầu công việc	

c) Danh mục hóa chất vật tư sử dụng: Yêu cầu đáp ứng theo bảng dưới đây

TT	Danh mục hóa chất	Mô tả sản phẩm
1	Hóa chất lau sàn	- Hoá chất tẩy rửa đa năng, có tác dụng tẩy uế, diệt vi khuẩn.
		- Nhà thầu có cam kết hóa chất được sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ sẽ không làm ảnh hưởng đến bề mặt chất liệu được lau, an toàn cho người sử dụng.
		- Nhà thầu có cam kết hóa chất sử dụng có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; không sử dụng các loại hóa chất không rõ nguồn gốc, xuất xứ.
2	Hóa chất lau kính	- Tẩy rửa trên tất cả bề mặt kính, gương.
		- Nhà thầu có cam kết hóa chất được sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ sẽ không làm ảnh hưởng đến bề mặt chất liệu được lau, an toàn cho người sử dụng;
		- Nhà thầu có cam kết hóa chất sử dụng có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; không sử dụng các loại hóa chất không rõ nguồn gốc, xuất xứ.
3	Hóa chất đánh sàn	- Làm sạch các vết dầu mỡ bám trên mặt sàn, đồ gia dụng, máy móc hay sàn bê tông, ...

		<p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất được sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ sẽ không làm ảnh hưởng đến bề mặt chất liệu được lau, an toàn cho người sử dụng;</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất sử dụng có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; không sử dụng các loại hóa chất không rõ nguồn gốc, xuất xứ.</p>
4	Chất khử mùi	<p>- Khử mùi và làm sạch không khí.</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất được sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ sẽ không làm ảnh hưởng đến bề mặt chất liệu được lau, an toàn cho người sử dụng;</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất sử dụng có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; không sử dụng các loại hóa chất không rõ nguồn gốc, xuất xứ.</p>
5	Hóa chất Toilet	<p>- Làm sạch thiết bị vệ sinh.</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất được sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ sẽ không làm ảnh hưởng đến bề mặt chất liệu được lau, an toàn cho người sử dụng;</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất sử dụng có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; không sử dụng các loại hóa chất không rõ nguồn gốc, xuất xứ.</p>
6	Hóa chất tẩy đa năng	<p>- Tẩy vết bẩn bám trên các vật dụng bằng nhựa, inox, kim loại.</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất được sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ sẽ không làm ảnh hưởng đến bề mặt chất liệu được lau, an toàn cho người sử dụng;</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất sử dụng có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; không sử dụng các loại hóa chất không rõ nguồn gốc, xuất xứ.</p>
7	Hóa chất đánh bóng	<p>- Làm sạch thiết bị nhà bếp, làm sáng bóng cho các bề mặt kim loại.</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất được sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ sẽ không làm ảnh hưởng đến bề mặt chất liệu được lau, an toàn cho người sử dụng;</p> <p>- Nhà thầu có cam kết hóa chất sử dụng có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng; không sử dụng các loại hóa chất không rõ nguồn gốc, xuất xứ.</p>

Các hạng mục khác do Chủ đầu tư cung cấp theo thực tế: Nước rửa tay, giấy vệ sinh, giấy lau tay, thùng rác, thảm chùi chân, thảm trải hành lang, điện, nước, chỗ đỗ xe máy dành cho nhân viên thực hiện dịch vụ, kho vật tư có khóa.

Ngoài các hạng mục đã yêu cầu, nhà thầu sẽ thực hiện thêm các phần công việc khác phát sinh (nếu có) của các tòa nhà như: Làm vệ sinh, đánh sàn khi tòa nhà tổ chức tiệc, hội nghị; cử thêm người trực vào các ngày Lễ, Tết;... khi tòa nhà có yêu cầu mà không phát sinh thêm bất cứ các khoản chi phí nào khác.

### 3.3. Yêu cầu về nhân sự, thời gian thực hiện dịch vụ:

Yêu cầu về nhân sự, thời gian thực hiện dịch vụ: nhà thầu tự đề xuất, đảm bảo duy trì thường xuyên vệ sinh tòa nhà và chịu toàn bộ trách nhiệm, nộp phạt nếu để xảy ra vi phạm, thiệt hại.

Có cam kết điều chỉnh số lượng nhân sự cho phù hợp, hợp lý với thực tiễn triển khai công việc để có thể đảm bảo chất lượng vệ sinh tại các tòa nhà .

### 3.4. Các yêu cầu khác

Nhà thầu cam kết thực hiện và phối hợp hợp với đơn vị có chức năng của bên sử dụng dịch vụ thực hiện đầy đủ các nội dung trong về Đánh giá hiệu quả công việc – KPI hàng tháng. Chi tiết như sau:

## PHỤ LỤC: CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC- KPI

### I. Tỷ lệ KPI

Tỷ lệ KPI	Chất lượng dịch vụ	Phí dịch vụ
> 84% - 100%	Đạt	100%
>70% - 84%	Cần cải thiện	90%
≤70%	Không đạt	85%

*Trường hợp Bên B có 3 tháng liên tục đạt chất lượng “cần cải thiện” thì phí dịch vụ của tháng thứ 3 có chất lượng “cần cải thiện” chỉ được thanh toán 85% phí dịch vụ của tháng;*

*Trường hợp Bên B có 3 tháng liên tục đạt chất lượng “Không đạt” thì phí dịch vụ của tháng thứ 3 có chất lượng “Không đạt” sẽ không được thanh toán và hai bên chấm dứt hợp đồng với lý do nhà thầu vi phạm các điều khoản của hợp đồng đã ký kết.*

### II. Cách tính KPI như sau:

Các tiêu chí đánh giá (*)	Điểm tối đa			Điểm đánh giá		Hình ảnh	Lý do
	Số điểm		Tương ứng tỷ lệ %	Số điểm	Tương ứng tỷ lệ %		
	Số điểm tối đa	Chi tiết cho điểm					
<b>Tổng cộng</b>		<b>5 thang điểm</b>	<b>100%</b>				

<b><u>A.</u></b>	<b><u>Chất lượng công việc</u></b>	<b>25</b>		<b>50%</b>				
1	Khu vực chung sảnh các tầng	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi 1.Từ 3 lỗi trở lên	10%				
2	Cầu thang bộ, cầu thang máy	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi 1.Từ 3 lỗi trở lên	10%				
3	Nhà vệ sinh	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi 1.Từ 3 lỗi trở lên	10%				
4	Hệ thống cửa kính, vách kính	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi 1.Từ 3 lỗi trở lên	10%				
5	Tầng hầm, ngoại cảnh và các khu vực kỹ thuật	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi 1.Từ 3 lỗi trở lên	10%				
<b><u>B</u></b>	<b><u>Hình thức và độ chuyên nghiệp</u></b>	<b>20</b>		<b>30%</b>				
1	Đồng phục, diện mạo, vệ sinh cá nhân	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi 1.Từ 3 lỗi trở lên	7.5%				
2	Giao tiếp ứng xử với khách hàng	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi 1.Từ 3 lỗi trở lên	7.5%				
3	Quy trình vận hành chuẩn đầy đủ	5	5.Tốt 4. Vi phạm 1 lỗi 3.Vi phạm 2 lỗi 2.Vi phạm 3 lỗi	7.5%				

			1. Từ 3 lỗi trở lên					
4	Công cụ dụng cụ chuyên nghiệp	5	5. Tốt	7.5%				
			4. Vi phạm 1 lỗi					
			3. Vi phạm 2 lỗi					
			2. Vi phạm 3 lỗi					
			1. Từ 3 lỗi trở lên					
<b>C.</b>	<b><u>Báo cáo &amp; Đào tạo</u></b>	<b>10</b>		<b>20%</b>				
1	Thực hiện việc đào tạo nhân viên ít nhất 1 tháng/1 lần.	5	5. Có thực hiện đúng theo yêu cầu	10%				
			4. Có thực hiện nhưng không đúng thời gian yêu cầu					
			3. Có thực hiện nhưng nội dung đào tạo chưa phù hợp với công việc của tòa nhà					
			2. Có thực hiện nhưng không đúng danh sách nhân viên đang làm cho tòa nhà					
			1. Không thực hiện					
2	Báo cáo đầy đủ chi tiết, đúng thời gian	5	5. Có thực hiện chuẩn theo yêu cầu	10%				
			4. Có thực hiện nhưng chưa đúng thời gian yêu cầu					
			3. Có thực hiện nhưng sơ sài					
			2. Có thực hiện nhưng không đúng thực tế thực hiện					
			1. Không thực hiện					
<b>Tổng điểm đánh giá</b>								

(\*) Các tiêu chí đánh giá được thực hiện theo các nội dung chi tiết sau:

**a) Về chất lượng công việc**

<b>TT</b>	<b>Hạng mục</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>
1.	<b>Tiêu chuẩn chung cho trần/sàn/tường</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các bề mặt trần/tường/sàn luôn sạch sẽ, không có rác, bụi bẩn, đất cát, mạng nhện, không đọng nước, không trơn trượt, không có các vết ố loang..</li> <li>- Ốp chân tường/phào trần/các chi tiết trang trí không: sạch sẽ, không bám bẩn, mạng nhện</li> </ul>
2.	<b>Khu vực ngoại cảnh</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không có rác nổi, vật cản trở giao thông, không tung bụi khi có phương tiện chạy qua.</li> </ul>
3.	<b>Lê đường/ vỉa hè</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sạch sẽ, không có rác nổi, vật cản.</li> </ul>
4.	<b>Dải phân cách/ Rào chắn/ Gờ giảm tốc</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các rào chắn, thanh chặn sạch sẽ, không bám bụi bẩn</li> </ul>
5.	<b>Khu vực công, sảnh</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các chi tiết trang trí công/sảnh sạch sẽ, đầy đủ theo tiêu chuẩn set up.</li> <li>- Quầy Lễ tân không bám bụi bẩn, mạng nhện, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ.</li> </ul>
6.	<b>Trần, tường, vách kính, các bề mặt vách trong và ngoài nhà</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các thiết bị, chi tiết trang trí gắn trên tường/vách kính...sạch sẽ.</li> <li>- Thiết bị gắn trên trần/công sạch sẽ, không bám bụi.</li> <li>- Nắp thăm trần: đảm bảo vệ sinh sạch không lem bẩn, vết tay.</li> <li>- Tấm thăm trần/tấm che miệng gió điều hòa không bị bẩn, mốc.</li> <li>- Tấm trần thả: đảm bảo vệ sinh sạch không lem bẩn, vết tay.</li> </ul>
7.	<b>Sàn/bề mặt gạch đá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sáng sạch (với các khu vực trong nhà).</li> <li>- Mạch gạch: mạch sạch, không ngả màu đen (đối với các khu vực trong nhà).</li> <li>- Các hoạt động dọn dẹp tổng thể gây tiếng ồn và cần nhiều thời gian như đánh bóng sảnh, sàn hành lang phải được lên lịch và thực hiện vào thời gian phù hợp không gây bất tiện cho Khách hàng</li> </ul>
8.	<b>Sàn thô/sàn khu vực để xe, tầng hầm</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không có vết dầu mỡ, vết rò rỉ xăng, không rác nổi, bụi bẩn.</li> </ul>
9.	<b>Cửa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cửa sạch, đẹp, không bám bụi bẩn, mạng nhện</li> <li>- Các chi tiết Inox (ốc vít, bản lề cửa...) đảm bảo không bị rỉ sét.</li> <li>- Tay thủy lực không bị chảy dầu.</li> </ul>
10.	<b>Nhà vệ sinh công cộng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sạch sẽ, khô thoáng, không có mùi hôi, sử dụng nến thơm/xịt thơm/hoặc xông tinh dầu.</li> <li>- Các thiết bị nội thất cửa, vách ngăn cabin, tay nắm cửa cabin, thiết bị vệ sinh: máy sấy tay, bình xả phòng, bình xịt thơm,... không có bụi/vết bẩn, hoạt động tốt, được vệ sinh sạch sẽ, không ú nước.</li> <li>- Đảm bảo giấy vệ sinh, giấy lau tay, xà phòng rửa tay,... luôn có đầy đủ theo quy định của tòa nhà và được sắp xếp ngăn nắp, đúng nơi quy định,</li> <li>- Thùng rác đúng tiêu chuẩn, có nắp, có lót nylon vừa vặn, không tràn rác,</li> </ul>
11.	<b>Chậu rửa, mặt đá, gương</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sạch sẽ, khô thoáng</li> <li>- Chậu rửa: nguyên vẹn, lớp men trắng bóng.</li> <li>- Vòi nước: không rỉ sét, ố loang</li> <li>- Mặt đá: Không bị đọng, ú nước, loang lổ</li> <li>- Khe tiếp giáp giữa chậu và mặt đá: không bị đọng nước, ố đen</li> </ul>

		- Gương: Hình ảnh rõ nét, không bị hoen ô, mờ.
12.	<b>Bồn cầu, bồn tiểu</b>	- Sạch sẽ, khô thoáng, không có mùi hôi, sử dụng nên thơm/xịt thơm/hoặc xông tinh dầu.
13.	<b>Thùng rác công cộng</b>	- Thùng rác phải có túi nylon lót bên trong đúng kích cỡ, Thùng rác có nắp đậy được bố trí hợp lý. Rác không được đầy tràn thùng, không bốc mùi hôi. Quanh thùng không có rác vương vãi, vết bẩn. Không chắn lối đi, lối thoát hiểm, không che các loại bảng biển, được dọn dẹp thường xuyên. - Tập kết và xử lý rác theo thời gian quy định của từng khu vực.
14.	<b>Hệ thống công tắc, ổ cắm điện</b>	- Công tắc, ổ cắm điện, dây điện: Sạch sẽ, không bám bẩn, mạng nhện, rỉ sét
15.	<b>Bên ngoài tủ Phòng cháy chữa cháy, hộp phòng cháy chữa cháy</b>	- Sạch sẽ, không bám bẩn, mạng nhện, rỉ sét.
16.	<b>Bảng biển các loại</b>	- Sạch sẽ, không bám bụi/mạng nhện/rỉ sét.
17.	<b>Kệ trưng bày, vật trang trí</b>	- Sạch, không bụi, không có vết bẩn. - Kệ ngay ngắn, chắn chắn, không xô lệch, không rỉ sét.
18.	<b>Đồ kim loại (inox, nhôm, sắt...)</b>	- Khu vực trong nhà: Không xỉn màu/gỉ sét/có các vết xước sâu/dài, vết lõm lớn, thủng hoặc biến dạng. Đồ inox và đồ đồng: bề mặt sáng bóng, không có vết ô, vết vân tay dễ nhận biết. - Khu vực ngoài trời: không móp méo/biến dạng và không han gỉ.
19.	<b>Đồ nhựa, mi ca</b>	- Bề mặt sạch sẽ, không trầy xước lớn. Không mờ, rạn nứt/sứt, biến dạng, đổi màu.
20.	<b>Gương, kính, đồ thủy tinh, sành sứ</b>	- Không có vết ô, bẩn. - Bề mặt gương, kính: sáng, trong, không có vết bẩn ở cả 2 mặt kính, kính bên ngoài tòa nhà được vệ sinh định kỳ theo quy định và đảm bảo không có các vết bẩn lớn ảnh hưởng đến hình ảnh và dịch vụ chung). Gương không có các vết nước, ố loang. - Các vật dụng phục vụ khách như ly, cốc, tách...: khô ráo, sạch sẽ và không mùi.
21.	<b>Đồ da, vải, đệm tại các khu vực công cộng</b>	- Không: ẩm mốc, vết ô và mùi. - Các đồ dùng nội thất (ghế nghỉ, sofa) trong khu vực không gian công cộng (nếu có) đều phải sạch sẽ, không có vết ô bẩn và trong điều kiện sử dụng tốt.
22.	<b>Thảm</b>	- Không có đất/rác/kẹo cao su/hóa chất vệ sinh... bám trên bề mặt thảm. - Khô ráo, sợi xốp, không có mùi hôi hay mùi hóa chất. Không sờn rách, biến dạng, trong tình trạng sử dụng tốt, sạch sẽ, khô ráo, không có vết ô lớn.
23.	<b>Các khu vực thoát nước (hố ga, thoát sàn, cống rãnh, lòng mương..)</b>	- Thoát nước tốt, không ứ đọng, không gây tràn nước lên bề mặt, không bốc mùi hôi. - Nắp hố ga/lưới chắn rác/thoát sàn/nắp rãnh thoát nước ... sạch sẽ, được đậy kín, đặt chắc chắn, không cập kênh/lòng lẻo. Đồ nước vào hố thoát sàn hàng ngày. - Lòng cống rãnh thoát nước không có nhiều bùn, rác, cây

		cô, rêu nổi trên mặt nước.
24.	<b>Thang máy</b>	- Cửa thang/rãnh trượt/lòng thang/trần/sàn thang/vách xung quanh...: sạch sẽ, không rác/bụi bẩn, khô ráo, bề mặt kim loại bóng, không vết ố/bẩn, không rõ dấu tay. Tay vịn, gương kính và thiết bị trong thang: sáng bóng. - Bảng hướng dẫn và điều khiển: sạch sẽ, không rõ dấu tay
25.	<b>Thang thoát hiểm</b>	- Thông thoáng, không có vật cản trở lối ra/vào - Bậc thang và chiếu nghỉ sạch sẽ, khô ráo, không có rác - Các biển hiệu, đèn báo sạch sẽ, không bám bẩn - Tay vịn không bám bụi bẩn, không rỉ sét (nếu là kim loại)
26.	<b>Cửa thoát hiểm</b>	- Sạch sẽ, không bám bụi/mạng nhện/rỉ sét.
27.	<b>Bảng tin</b>	- Sạch sẽ, không bám bụi/mạng nhện.
28.	<b>Tủ locker/ hộp thư</b>	- Sạch sẽ, không bám bụi/mạng nhện/rỉ sét.
29.	<b>Tranh, kệ trưng bày khu vực công cộng</b>	- Sạch, không bụi, không có vết băng dính/keo dán. Kệ ngay ngắn, không xô lệch, loang ố.

### b) Về hình thức, độ chuyên nghiệp và công tác đào tạo

STT	HẠNG MỤC	TIÊU CHUẨN
1	Trang phục	- Mặc đồng phục đúng quy định, đồng phục phải sạch sẽ, phẳng phiu, không sờn rách, bạc màu. - Luôn đeo bảng tên trong giờ làm việc (đeo trước ngực - nếu là loại bảng tên dây đeo, đeo bên ngực trái – nếu là loại bảng tên gắn trên áo), bảng tên rõ chữ, sạch sẽ, đeo ngay ngắn theo quy định. - Đeo khẩu trang, mũ/trang phục bảo hộ ở khu vực cần thiết theo quy định. - Vệ sinh cá nhân sạch sẽ, không để cơ thể có mùi khó chịu, không sử dụng nước hoa nặng mùi, không để móng tay dài quá mu thịt. - Sử dụng trang sức, phụ kiện đơn giản, hài hòa.
2	Diện mạo	- Đối với Nữ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Để tóc màu nguyên bản hoặc nhuộm màu tối,</li> <li>• Tóc gọn gàng, nếu tóc dài cần búi gọn,</li> <li>• Móng tay không sơn màu đậm (Ví dụ: màu đen, đỏ...),</li> </ul> - Đối với Nam: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luôn cạo sạch râu,</li> <li>• Tóc cắt gọn, không nhuộm màu sặc sỡ.</li> <li>• Móng tay cắt ngắn và gọn gàng</li> </ul>

3	Tác phong	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhanh nhẹn, thao tác công việc nhanh và đúng quy trình</li> <li>- Luôn đúng giờ, đúng hẹn và giữ lời hứa, không ăn uống gây mùi/ăn uống ở khu vực tiếp khách, không nhai kẹo cao su khi tiếp xúc với Khách hàng. Khi có lý do cần nghỉ phải tuân thủ đúng quy định/thủ tục.</li> <li>- Tư thế đứng: đứng thẳng, không dựa, đầu thẳng, mắt nhìn bao quát về phía trước, không cho tay vào túi quần, không khoanh tay trước ngực hoặc vắt tay sau lưng hay chống nạnh, đứng đúng vị trí trực được phân công.</li> <li>- Tư thế đi: Lưng thẳng, bước đi nhanh nhẹn, dứt khoát, không chạy (trừ khi có sự cố), mắt nhìn thẳng về phía trước, không vung tay quá rộng, không lê chân trên sàn và không gây tiếng ồn đi bước đi, có thể đi nhanh nhưng không chạy (trừ trường hợp khẩn cấp).</li> <li>- Đưa đồ cho Khách: Xếp ngay ngắn, đưa bằng hai tay và xuôi chiều với khách</li> <li>- Không hút thuốc</li> <li>- Trong quá trình làm việc để đồ đạc gọn gàng, sử dụng bảo hộ lao động (nếu cần).</li> </ul>
4	Giao tiếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duy trì thái độ tích cực, niềm nở, chủ động.</li> <li>- Giữ gương mặt tươi tắn, giọng nói vừa phải, điềm đạm, luôn lắng nghe; không: chen ngang, ngắt lời khách. Không dùng tiếng lóng, từ địa phương và các ngôn từ thiếu lịch sự với khách. Xưng hô hợp lý với từng đối tượng (dùng tên khách nếu đã biết).</li> <li>- Để chuông điện thoại nhỏ hoặc chế độ im lặng, không sử dụng điện thoại trong khi làm việc (trừ trường hợp khẩn cấp)</li> <li>- Với đồng nghiệp: giao tiếp hòa đồng, không đôi co, lớn tiếng, không cười giỡn ở khu vực công cộng hay trước mặt Khách hàng.</li> <li>- Giao tiếp trực tiếp: Chủ động quan sát để chào khách từ xa với nét mặt vui tươi, mỉm cười chào khách trước (tùy từng hoàn cảnh cụ thể, chào bằng tên – nếu đã biết).</li> <li>- Luôn có các hành vi ứng xử lịch sự, hỗ trợ khách nếu có thể (mở cửa &amp; nhường cho Khách đi trước, xách đồ nặng, ...).</li> <li>Không nói về Công ty, BQLTN khi ở nơi công cộng.</li> <li>- Nhân viên vệ sinh, trước khi vào thực hiện công việc trong nhà vệ sinh công cộng: phải gõ cửa và xưng danh 03 lần.</li> </ul>
5	Đào tạo	Yêu cầu Công ty đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên hàng tháng và có biên bản xác nhận đào tạo.

### c) Yêu cầu về mỹ quan chung :

Đối với yêu cầu này, Nhà thầu phối hợp với Chủ đầu tư trên nguyên tắc : Trong quá trình thực hiện dịch vụ, nhân viên của nhà thầu khi phát hiện các tài sản, trang thiết bị, công cụ dụng cụ, .... của Chủ đầu tư có hiện tượng hư hỏng; có trách nhiệm kịp thời thông báo với Chủ đầu tư để các bên cùng phối hợp kịp thời xử lý.

### 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.*