

HỒ SƠ MỜI THẦU

Số hiệu gói thầu và số E-TBMT (trên Hệ thống):

IB2500 593204-00

Tên gói thầu (theo nội dung E-TBMT trên Hệ thống):

Chi phí quản lý dịch vụ thuê lại lao động

Dự án/Dự toán mua sắm (theo nội dung E-TBMT trên Hệ thống):

Thuê lao động phục vụ công tác sản xuất kinh doanh năm 2026

Phát hành ngày (theo nội dung E-TBMT trên Hệ thống):

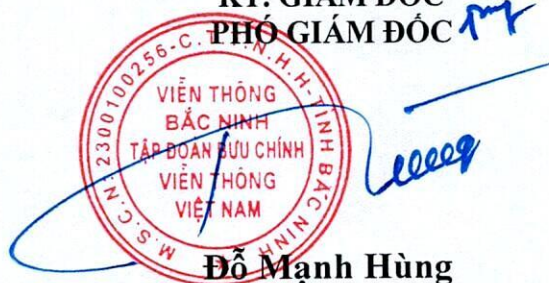
ngày 15 tháng 12 năm 2025

Ban hành kèm theo Quyết định (theo nội dung E-TBMT trên Hệ thống):

3912/QĐ-VNPT-BN-KTĐT
ngày 15 tháng 12 năm 2025

Bắc Ninh, ngày 15 tháng 12 năm 2025

**VIỆN THÔNG BẮC NINH
KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**


Đỗ Mạnh Hùng

MẪU SỐ 5A

HỒ SƠ MỜI THẦU DỊCH VỤ PHI TƯ VẤN QUA MẠNG MỘT GIAI ĐOẠN MỘT TÚI HỒ SƠ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 79/2025/TT-BTC
ngày 04 tháng 8 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính)

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

- Tên dự án: Thuê lao động phục vụ công tác sản xuất kinh doanh năm 2026
- Chủ đầu tư: Viễn thông Bắc Ninh
- Nguồn vốn: Chi phí sản xuất kinh doanh năm 2026 của Viễn thông Bắc Ninh.
- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng (*Từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 31/12/2026*)
- Địa điểm thực hiện: Các đơn vị trực thuộc Viễn thông Bắc Ninh (trên địa bàn toàn tỉnh Bắc Ninh).
- Mục tiêu, quy mô năng lực: Đáp ứng nhu cầu lao động phục vụ các hoạt động sản xuất kinh doanh cho các đơn vị trực thuộc Viễn thông Bắc Ninh.

2. Mục tiêu công việc:

- Lao động có độ tuổi từ 18 trở lên, thường trú tại Việt Nam, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, có phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng lao động, có sức khỏe bảo đảm hoàn thành nhiệm vụ được giao; lý lịch rõ ràng; không mắc tệ nạn xã hội.
- Có trình độ văn hóa từ tốt nghiệp trung học cơ sở trở lên;
- Lao động làm việc liên tục, đáp ứng yêu cầu công việc.
- Lao động làm việc theo các quy trình quy định của Viễn thông Bắc Ninh.
- Tham gia quảng bá hình ảnh VNPT.
- Đảm bảo an toàn, phòng chống cháy nổ, môi trường vệ sinh sạch sẽ.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Doanh nghiệp cho thuê lại lao động:

- Tuân thủ đầy đủ Luật lao động, Nghị định 29/2019/NĐ-CP ngày 20/3/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành Khoản 3 Điều 54 Bộ luật lao động về việc cấp phép hoạt động cho thuê lại lao động, việc ký quỹ và danh mục công việc được thực hiện cho thuê lại lao động.
- Chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung ATVSLĐ: Theo khoản 1 điều 65 Luật An toàn, vệ sinh lao động số 84/2015/QH13, điều 31 Nghị định số 39/2016/NĐ-CP.
- Để đảm bảo chăm lo đời sống vật chất, tinh thần, nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp, cải thiện điều kiện làm việc và chăm sóc sức khỏe cho người

lao động cho thuê lại, Nhà thầu phải có tổ chức Công đoàn cơ sở để người lao động được tham gia sinh hoạt

- Nhà thầu có kinh nghiệm > 2 năm trong việc triển khai dịch vụ cho thuê lại lao động trong lĩnh vực VT- CNTT.

3.2. Yêu cầu đối với người lao động:

3.2.1 Cung cấp đủ số lượng theo yêu cầu:

TT	Vị trí làm việc	Số lượng
1	Nhân viên Bảo vệ	4
2	Nhân viên Tạp vụ	1
3	Lái xe	4
4	Nhân viên Hạ tầng	16
5	Nhân viên Kỹ thuật địa bàn	102
6	Nhân viên Outbound Chăm sóc Khách hàng	8
7	Nhân viên Outbound Telesale	6
8	Kỹ sư Lập trình	2
9	Xử lý các vấn đề tài chính, thuế (Nhân viên Kinh tế)	5
10	Giao dịch viên	14
11	Nhân viên Kinh doanh địa bàn	57
12	Nhân viên Kinh doanh Khách hàng Doanh nghiệp	12

3.2.2 Yêu cầu về tiêu chuẩn nhân sự:

Để đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực thực hiện dịch vụ, tiêu chuẩn nhân sự được quy định như sau:

a) Tiêu chuẩn chung:

- Là công dân Việt Nam, có độ tuổi từ 18 trở lên.
- Có sức khỏe tốt đáp ứng yêu cầu công việc.
- Trung thực, chăm chỉ, nhiệt tình, có trách nhiệm với công việc. Có thể làm việc ở cường độ cao, chịu được áp lực công việc.
- Không sử dụng các chất kích thích, chất gây nghiện.

- Ưu tiên các nhân sự có hiểu biết về các dịch vụ Viễn thông – Công nghệ thông tin, có 01 năm kinh nghiệm thực tế làm việc tại các vị trí tương đương trong lĩnh vực Viễn thông - Công nghệ thông tin.

b) Đối với Nhân viên Bảo vệ:

- Lý lịch: Rõ ràng, được UBND xã/phường xác nhận, không có tiền án về các tội như giết người, cố ý gây thương tích, xâm phạm sở hữu.
- Sức khỏe: Tốt, đủ sức lao động, không mắc bệnh truyền nhiễm.
- Nhanh nhẹn, sức bền tốt, chịu được áp lực công việc.
- Tốt nghiệp THPT trở lên
- Tác phong chuyên nghiệp, kỷ luật, nghiêm túc.
- Xử lý tình huống nhanh chóng, đúng quy trình.
- Nắm vững các quy định, nghiệp vụ PCCC & cứu nạn.
- Ưu tiên người đã từng công tác trong lực lượng Công an, Quân đội nhân dân.

c) Đối với Nhân viên Tạp vụ:

- Trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ: Đảm bảo công việc được làm chính xác, không làm hỏng đồ đạc.
- Chăm chỉ, kiên trì: Sẵn sàng làm các công việc lặp lại và có tính chất lao động chân tay.
- Tác phong chuyên nghiệp: Gọn gàng, đúng giờ, tác phong nhanh nhẹn, không tám chuyện trong giờ làm việc.
- Thái độ tích cực: Hòa đồng, tôn trọng, chủ động, biết lắng nghe và học hỏi.
- Hiểu biết về vệ sinh: Nắm vững các loại hóa chất, dụng cụ và quy trình vệ sinh cho từng khu vực (văn phòng, nhà vệ sinh,...).
- Kỹ năng sử dụng thiết bị: Biết sử dụng các dụng cụ vệ sinh cơ bản và thiết bị chuyên dụng (máy hút bụi, máy chà sàn...).
- Quản lý thời gian: Sắp xếp công việc hiệu quả để hoàn thành đúng tiến độ

d) Đối với Nhân viên Lái xe:

- Tốt nghiệp trung học phổ thông.
- Có bằng lái xe theo yêu cầu của luật giao thông; Giấy phép lái xe hạng B2 trở lên.
- Có kinh nghiệm lái xe tối thiểu 01 năm.

e) Đối với Nhân viên Hạ tầng và Nhân viên Kỹ thuật địa bàn:

Tiêu chuẩn về kiến thức, chuyên môn:

- Có bằng cấp từ trung học chuyên nghiệp hoặc trung cấp nghề (tương đương hệ công nhân 18 tháng trước đây) trở lên phù hợp với ngành nghề viễn thông – công nghệ thông tin.
- Có kiến thức nền tảng về sử dụng máy tính, internet, truyền hình IP, cài đặt và sử dụng wifi, mạng LAN, sử dụng smartphone.
- Có hiểu biết về an toàn làm việc liên quan tới điện, điện cao thế, an toàn làm việc trên cao.
- Ưu tiên người có hiểu biết về mô hình cung cấp các dịch vụ trên mạng cáp đồng, cáp quang của VNPT.
- Ưu tiên người có chứng chỉ quốc tế hoặc đã qua đào tạo CCNA,

Tiêu chuẩn về kỹ năng, tay nghề:

- Có kỹ năng giao tiếp với khách hàng, kỹ năng ứng xử tốt...
- Sử dụng thành thạo máy tính, smartphone, internet
- Ưu tiên người thành thạo kỹ năng lắp đặt, cài đặt, hàn nối các dịch vụ cáp đồng, cáp quang, sử dụng các công cụ thi công đồng/quang, đi dây thuê bao trong các tình huống kéo treo, kéo qua cống bê, ganivo.

f) Đối với nhóm hỗ trợ bán hàng (Tiếp thị và chăm sóc khách hàng):

- Áp dụng cho các chức danh:
 - +) Nhân viên Outbound Chăm sóc Khách hàng
 - +) Nhân viên Outbound Telesale
 - +) Nhân viên Kinh doanh địa bàn
 - +) Nhân viên Kinh doanh Khách hàng Doanh nghiệp
- Tốt nghiệp hệ trung cấp chuyên nghiệp trở lên các ngành công nghệ thông tin, kế toán, quản trị kinh doanh, kinh tế, kỹ thuật tổng đài, điện tử viễn thông hoặc ngành nghề khác và phải có tối thiểu 01 năm kinh nghiệm thực tế làm việc tại các vị trí tương đương trong lĩnh vực Viễn thông - Công nghệ thông tin.
- Yêu thích công việc kinh doanh.
- Kỹ năng giao tiếp và đàm phán tốt.

g) Đối với Kỹ sư Lập trình:

Tiêu chuẩn về kiến thức, chuyên môn:

- Có bằng cấp từ cao đẳng học chuyên nghiệp trở lên phù hợp với ngành nghề viễn thông – công nghệ thông tin.

- Có kiến thức nền tảng về lập trình, sử dụng máy tính, internet, truyền hình IP, cài đặt và sử dụng wifi, mạng LAN, sử dụng smartphone.

- Có hiểu biết về an toàn làm việc liên quan tới điện.

- Ưu tiên người có hiểu biết về các dự án triển khai, ứng dụng công nghệ thông tin chính quyền, giáo dục, y tế, quản trị doanh nghiệp,...và có kinh nghiệm về các phần cứng CNTT.

- Ưu tiên người có chứng chỉ quốc tế hoặc đã qua đào tạo CCNA,

Tiêu chuẩn về kỹ năng, tay nghề:

- Có kỹ năng giao tiếp với khách hàng, kỹ năng ứng xử tốt...

- Sử dụng thành thạo máy tính, smartphone, internet.

- Ưu tiên người có hiểu biết về các dự án triển khai, ứng dụng công nghệ thông tin Hóa đơn điện tử, VNPT-HIS, VNPT-CA...

h) Đối với Xử lý các vấn đề tài chính, thuế (Nhân viên Kinh tế):

- Bằng cấp: Tốt nghiệp Đại học trở lên thuộc các chuyên ngành Kế toán, Kiểm toán, Tài chính.

- Kỹ năng chuyên môn: Nắm vững nghiệp vụ kế toán, hiểu biết về thuế, chuẩn mực kế toán.

- Kỹ năng tin học: Thành thạo tin học văn phòng (Excel) và sử dụng các phần mềm kế toán chuyên dụng.

- Kỹ năng mềm: Cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác, có khả năng phân tích, tổng hợp, giải quyết vấn đề.

- Thái độ: Chăm chỉ, có trách nhiệm, sáng tạo và tinh thần học hỏi liên tục.

i) Đối với Giao dịch viên:

- Tốt nghiệp hệ trung cấp chuyên nghiệp trở lên các ngành kế toán, quản trị kinh doanh, kinh tế, kỹ thuật tổng đài, điện tử viễn thông hoặc ngành nghề khác và phải có tối thiểu 01 năm kinh nghiệm thực tế làm việc tại các vị trí tương đương trong lĩnh vực Viễn thông - Công nghệ thông tin.

- Giọng nói chuẩn, không nói ngọng, không nói giọng địa phương.

- Ngoại hình ưa nhìn, chiều cao từ 1,55m trở lên.

3.2.3 Người lao động đáp ứng được khả năng làm việc theo bảng mô tả vị trí công việc như sau:

TT	Vị trí công việc thuê lại lao động	Nội dung công việc
1	Bảo vệ	<p>Đảm bảo an ninh trật tự, giữ gìn tài sản của đơn vị.</p> <p>Giữ xe ô tô, xe máy: hướng dẫn khách, CB-CNV ra vào vị trí đỗ, giám sát tránh làm cho tài sản bị mất mát, hư hỏng.</p> <p>Kiểm tra, giám sát bên trong (theo hệ thống camera giám sát) và bên ngoài tòa nhà khu vực trụ sở.</p> <p>Thực hiện nhiệm vụ bảo vệ ca đêm (tuần tra khu vực trong và ngoài trụ sở).</p> <p>Thực hiện các công việc khác được giao.</p>
2	Dọn dẹp vệ sinh tòa nhà (Tập vụ)	<p>Vệ sinh phòng họp, phòng làm việc.</p> <p>Thực hiện công việc vệ sinh tại khu vực được phân công, đảm bảo môi trường làm việc luôn sạch sẽ, ngăn nắp, gọn gàng.</p> <p>Phục vụ nước uống hàng ngày cho cán bộ quản lý/ lãnh đạo đơn vị.</p> <p>Phối hợp với bộ phận tiếp tân để nắm lịch sử dụng phòng họp của các đơn vị để vệ sinh phòng họp và chuẩn bị nước uống kịp thời cho các cuộc họp.</p> <p>Bảo quản và sử dụng tiết kiệm, hợp lý các công cụ dụng cụ và vật dụng vệ sinh được cấp phát.</p> <p>Báo cáo kịp thời cho cấp quản lý khi phát hiện CBNV để quên tài sản sau khi sử dụng phòng họp hoặc sau khi rời vị trí làm việc.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Lãnh đạo phân công</p>
3	Nhân viên lái xe	<p>Đưa đón, chuyên chở Lãnh đạo và CBCNV đảm bảo thời gian, địa điểm đưa đón đúng theo yêu cầu.</p> <p>Thực hiện đúng các quy định về an toàn giao thông, đảm bảo an toàn cho người, xe và hàng hóa trên đường công tác, làm việc theo nguyên tắc “lái xe an toàn và tiết kiệm”.</p> <p>Bảo quản và giữ gìn xe tốt. Đảm bảo xe luôn sạch sẽ và trong tình trạng sẵn sàng phục vụ.</p> <p>Luôn kiểm tra xe nhằm phát hiện và khắc phục kịp thời các hư hỏng, bảo trì xe theo định kỳ, cập nhật đầy đủ vào sổ theo dõi thiết bị.</p> <p>Báo cáo mức nhiên liệu sử dụng hàng tháng. Quyết toán chi phí nhiên liệu trình trưởng phòng xác nhận theo đúng quy định.</p> <p>Cập nhật và theo dõi lịch trình xe công tác theo đúng quy định.</p> <p>Báo cáo trong thời gian sớm nhất mọi sự cố xảy ra trong quá trình lưu thông cho cấp trên hoặc Phòng NSTH.</p>

4	Kỹ thuật viên Hạ tầng	<p>Thực hiện các công việc khác liên quan khi có yêu cầu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện quản lý cơ sở hạ tầng trạm BTS/NodeB/eNodeB, Inbuilding mạng Vinaphone trên địa bàn (số lượng trạm thu phát sóng, vị trí trạm, loại anten, nguồn, nhà trạm, độ cao cột, góc ngả, phương vị, truyền dẫn): + Thực hiện quản lý vùng phủ sóng, đo kiểm chất lượng vùng phủ sóng, mức độ phủ sóng trạm TS/NodeB/eNodeB, Inbuilding trên địa bàn; phối hợp các đơn vị liên quan thực hiện công tác tối ưu vùng phủ sóng. + Thực hiện quản lý, điều hành, giám sát việc khai thác và bảo trì bảo dưỡng (indoor và outdoor) cơ sở hạ tầng, phụ trợ của các trạm BTS mạng Vinaphone trên địa bàn. + Cập nhật và đồng bộ cơ sở dữ liệu trạm BTS/NodeB/eNodeB mạng di động vào hệ thống quy hoạch và quản lý mạng lưới của đơn vị và Tập đoàn + Giám sát, điều hành công tác xử lý sự cố về CSHT, truyền dẫn và thiết bị phụ trợ mạng thông tin di động Vinaphone trên địa bàn. - Thực hiện Quản lý, giám sát, vận hành, khai thác... hạ tầng thiết bị trạm Băng rộng cố định: + BTBD vệ sinh công nghiệp các thiết bị MANE, thiết bị truyền dẫn liên đài, thiết bị giám sát IP, thiết bị Viba, hệ thống cáp trực/ liên đài + Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ , đảm bảo cấp luôn trong tình trạng tốt nhất, giảm thiểu nguy cơ sự cố + Đề xuất các giải pháp nâng cấp hạ tầng hoặc công nghệ để cải thiện chất lượng mạng lưới. + Quản lý, giám sát chất lượng, năng lực cáp quang liên đài,... + Rà soát, tối ưu mạng lưới cáp quang liên đài, đảm bảo an toàn mạng lưới + Thực hiện di dời, lắp đặt thiết bị, tối ưu nhà trạm. + Giám sát, điều hành công tác xử lý sự cố về CSHT, truyền dẫn trên địa bàn + Tổ chức vận hành, khai thác trạm IBS thuê cơ sở hạ tầng và tự đầu tư cơ sở hạ tầng với nhà mạng khác - Tham gia Ứng cứu thông tin, xử lý sự cố: + Sửa chữa, khắc phục sự cố: Trực tiếp thực hiện công tác sửa chữa, khắc phục các sự cố hạ tầng và phần cứng phát sinh trên mạng lưới VT-CNTT. + Ứng cứu thông tin Băng rộng cố định (ManE, Truyền dẫn liên đài, OLT/switch, trạm vô tuyến, hệ thống nguồn điện/điều hòa ...). - Thực hiện bảo dưỡng kỹ thuật định kỳ (hoặc thực hiện giám sát nếu thuê ngoài) và vệ sinh công nghiệp các thiết bị nguồn điện, điều hòa, cảnh báo ngoài, hệ thống dây đất, chống sét... tại các tổng đài nhà trạm, CSHT trạm BTS, mạng ngoại vi. - Vận hành hệ thống các thiết bị nguồn điện phụ trợ theo quy
---	--------------------------	--

		<p>trình nghiệp vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện xử lý sự cố các thiết bị nguồn điện và phụ trợ, CSHT trạm BTS, mạng ngoại vi (trừ phần từ tủ cáp kết cuối đến nhà khách hàng) - Triển khai công nghệ và dịch vụ, hỗ trợ các đơn vị các nội dung về kỹ thuật liên quan đến các hệ thống truy nhập vô tuyến; Phân tích, đánh giá các nguyên nhân gây MLL trạm BTS/NodeB. Đề xuất các giải pháp phòng ngừa khắc phục nâng cao chất lượng mạng động. - Tổ chức khảo sát, thống nhất PA chia sẻ CSHT với các đơn vị liên quan và thực hiện thủ tục trao đổi CSHT với DNVTK theo quy định; Thẩm định, trình duyệt phương án kỹ thuật các dự án đầu tư, sửa chữa, di dời mạng viễn thông, kiến trúc do Trung tâm Hạ tầng làm chủ đầu tư - Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công.
5	Nhân viên Kỹ thuật địa bàn	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện vận hành khai thác và bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp hạ tầng mạng từ phần tử đầu nối dây thuê bao (tủ cáp/hộp cáp/hộp splitter cấp 2/măng sông/ODF) đến nhà khách hàng: + Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các phần tử đầu nối dây thuê bao đồng/quang và đường dây thuê bao đồng/quang do đơn vị quản lý, khai thác tuân thủ quy chuẩn lắp đặt, tiêu chuẩn kỹ thuật nhằm đảm bảo mạng lưới luôn trong tình trạng tốt, giảm thiểu nguy cơ xảy ra sự cố MNV. + Sửa chữa, thay thế các phần tử đầu nối dây thuê bao (tủ cáp/hộp cáp/hộp splitter cấp 2/măng sông/ODF) hoặc các linh kiện, vật tư (splitter, dây nối quang, adapter, fast connector...) bị hư hỏng. + Thực hiện số hóa toàn bộ thông tin về các phần tử mạng ngoại vi do đơn vị quản lý (vị trí/tọa độ, chủng loại/dung lượng tủ/hộp/măng sông cáp; dung lượng/cấp splitter/vị trí/tọa độ lắp đặt splitter và sợi cáp hàn nối đầu vào splitter; thông tin địa chỉ/tọa độ thuê bao và cổng đầu nối thuê bao trên S2/ODF/OTB/MS) lên hệ thống OneBSS/Cabman tuân thủ đúng quy định. + Thực hiện quản trị chất lượng một cách chủ động thông qua công tác kiểm tra, giám sát chất lượng phần tử đầu nối thuê bao và đường dây thuê bao theo các tiêu chí đánh giá chất lượng MNV để đề xuất các giải pháp tối ưu, nâng cấp/cải tạo mạng ngoại vi nhằm nâng cao chất lượng mạng và đáp ứng nhu cầu phát triển thuê bao. - Thi công lắp đặt/dịch chuyển/sửa chữa các dịch vụ BRCĐ, PSTN cho khách hàng: + Thi công lắp đặt đường dây thuê bao từ phần tử đầu nối dây thuê bao đến vị trí kết cuối tại nhà khách hàng; lắp đặt các thiết bị ONT/CPE/Wifi Mesh/Camera/STB/MyTV... và cài đặt các dịch vụ BRCĐ theo phiếu lắp đặt dịch vụ đảm bảo đúng quy trình, chất lượng kỹ thuật, tuân thủ quy định 5S tại

	<p>nhà khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện các bước nghiệm thu và cùng khách hàng kiểm tra chất lượng dịch vụ sau khi lắp đặt (tốc độ, độ ổn định, chất lượng tín hiệu...). Tiến hành các thủ tục để ký nghiệm thu, bàn giao dịch vụ cho khách hàng. + Hướng dẫn khách hàng cách sử dụng thiết bị, dịch vụ BRCĐ, cách thức kiểm tra, xử lý các lỗi đơn giản và liên hệ hỗ trợ khi cần. - Khảo sát và đánh giá năng lực mạng lưới: + Khảo sát yêu cầu dịch vụ: Trực tiếp khảo sát địa điểm, nhu cầu của khách hàng để tư vấn và đưa ra giải pháp kết nối phù hợp nhất. + Đánh giá năng lực mạng lưới: Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ của mạng lưới hiện có tại khu vực khách hàng (kiểm tra hạ tầng cáp, tín hiệu quang/di động, dung lượng thiết bị...), đảm bảo đủ điều kiện triển khai dịch vụ. + Đề xuất giải pháp kỹ thuật: Đề xuất các phương án kỹ thuật cần thiết nếu mạng lưới chưa đáp ứng, và phối hợp với các phòng ban liên quan để thực hiện cung cấp dịch vụ cho khách hàng. + Thực hiện khảo sát, thu thập thông tin về hạ tầng mạng lưới, dịch vụ, chất lượng và chính sách của các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn, làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh cho VNPT - Phối hợp với các Tổ KDKV - TT VNPTKV dự báo nhu cầu sử dụng các dịch vụ BRCĐ tại các khu vực, cụm dân cư. Khảo sát hiện trạng hạ tầng mạng ODN (cổng đầu nối dây thuê bao) để xác định nhu cầu và đề xuất mở rộng mạng ODN đảm bảo đáp ứng nhu cầu khách hàng trên địa bàn; Phối hợp giám sát công tác thi công các công trình ngoại vi trên địa bàn đúng quy chuẩn, kỹ thuật thi công và chủng loại vật tư/thiết bị nhằm đảm bảo chất lượng mạng lưới. Tham gia công tác đo kiểm, nghiệm thu và bàn giao các phần tử mạng thuộc phạm vi đơn vị quản lý để vận hành, khai thác. - Hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố: + Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ: Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ, thông báo sự cố từ khách hàng thông qua các kênh (tổng đài, ứng dụng, trực tiếp...). Tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các sự cố liên quan đến suy hao tín hiệu quang, đứt cáp quang, lỗi dây thuê bao hoặc lỗi đầu nối từ S2/splitter đến ONT. + Xử lý phản ánh khách hàng: Giải quyết các phản ánh của khách hàng về chất lượng dịch vụ di động, băng rộng cố định, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. - Thu hồi thiết bị đầu cuối, vật tư tái sử dụng - Phối hợp thanh toán vật tư sử dụng; - Thực hiện công trình sửa chữa, khắc phục sự cố nhỏ lẻ do Nhóm tự thực hiện - Theo dõi danh sách thuê bao để kiểm soát số lượng thuê
--	---

		<p>bao, doanh thu địa bàn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tham gia trực tiếp công tác tiếp thị, CSKH trên địa bàn - Các nhiệm vụ khác được phân công. - Các nhiệm vụ khác được phân công.
6	Nhân viên Outbound Chăm sóc khách hàng	<p>Thực hiện Outbound Chăm sóc Khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OB nhắc cước khách hàng lớn - OB tập khách hàng không phát sinh lưu lượng - OB gia hạn dịch vụ CNT - OB chăm sóc điểm bán - Chuẩn hóa thông tin thuê bao. - Chuyển các bộ phận liên quan giải quyết trong trường hợp thông tin của khách hàng không chính xác. - Tư vấn, thuyết phục KH gia hạn trả trước dịch vụ - Thực hiện các nghiệp vụ hỗ trợ khách hàng gia hạn dịch vụ/ thanh toán (nếu có) <p>2. Tiếp nhận và phối hợp xử lý các trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại.</p> <p>3. Giải quyết trong phạm vi cho phép và/hoặc chuyển thông tin đến các bộ phận liên quan để xử lý.</p> <p>4. Thực hiện các chương trình OB khác theo chỉ đạo của Lãnh đạo.</p>
7	Nhân viên Outbound Telesale	<p>Thực hiện hoạt động outbound giữa doanh thu duy trì của Dịch vụ di động trả trước/ trả sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn, thuyết phục KH gia hạn/ tham gia sử dụng dịch vụ - Thực hiện các nghiệp vụ gia hạn gói/ đăng ký gói cho khách hàng <p>2. Tham gia và phối hợp xử lý các trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại (nếu có)</p> <p>3. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công.</p>
8	Kỹ sư Lập trình	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận thông tin triển khai, liên hệ Khách hàng, thống nhất yêu cầu trước khi triển khai; Thu thập các dữ liệu cần để khởi tạo hệ thống cho Khách hàng, thu thập và chuẩn hóa các dữ liệu; Cài đặt, khởi tạo hệ thống và cập nhật các dữ liệu lên hệ thống/cấu hình/phân quyền sử dụng; Tập huấn, hướng dẫn sử dụng cho Khách hàng - Hỗ trợ và triển khai sản phẩm dịch vụ CNTT tại Khách hàng (onsite); Nghiệm thu dịch vụ với khách hàng; Phối hợp cung cấp thông tin hỗ trợ công tác ký kết hợp đồng; Tiếp nhận yêu cầu, phối hợp xử lý; Kiểm tra, phân tích yêu cầu và xử lý, xử lý sự cố, ứng cứu thông tin trong phạm vi. - Phối hợp thực hiện chăm sóc khách hàng đã triển khai theo kế hoạch. - Thực hiện báo cáo. - Thực hiện các công việc khác do lãnh đạo đơn vị giao.
9	Xử lý các vấn đề tài chính, thuế (Nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hóa đơn từ bộ phận in cước, phân chia hóa đơn và triển khai cho đội ngũ nhân viên thu cước; Quản lý đội ngũ nhân viên, CTV thu cước theo địa bàn quản lý; - Quản lý, cập nhật công nợ khách hàng;

	viên Kinh tế)	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý tiền mặt, các chứng từ có giá, lưu trữ các chứng từ tài chính, hóa đơn theo quy định; - Phát hành giấy nhắc nợ, hóa đơn VAT theo quy định; Tổ chức phát giấy báo cước, báo nợ và thu cước, thu nợ tại địa chỉ khách hàng sử dụng các dịch vụ viễn thông; - Hướng dẫn, kiểm tra nghiệp vụ thu cước, gạch nợ cho các đơn vị liên quan; Kiểm soát, đôn đốc, hỗ trợ quá trình thu của nhân viên thu cước; - Trực tiếp đi cùng với người thu cước để thu các trường hợp khó thu; Nộp tiền thu cước vào tài khoản chuyên thu theo quy định; - Thực hiện thu vét nợ đọng; Thu hồi nợ cũ theo kế hoạch được giao và đợt phát động của Trung tâm; - Tiếp nhận, phối hợp và giải quyết các yêu cầu của khách hàng liên quan đến việc thanh toán cước, khiếu nại cước; - Báo cáo kết quả hoạt động thu nộp tài chính theo quy định; - Nộp tiền mặt thu hàng ngày; - Tổng hợp, giao nhận danh sách khách hàng và thông tin nhắc nợ theo quy định; - Thực hiện các thủ tục với chính quyền về khởi kiện, xác minh khách hàng nợ cước; - Quản lý vật tư, hàng hóa, tài sản giao cho đơn vị; - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định; - Thực hiện các nhiệm vụ khác được phân công.
10	Nhân viên Kinh doanh địa bàn	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu, truyền thông, tư vấn sản phẩm dịch vụ, hướng dẫn khách hàng lựa chọn và sử dụng sản phẩm dịch vụ. - Tiếp nhận và cập nhật thông tin trong đơn đặt hàng theo đúng chính sách bán hàng theo đúng quy trình/ thủ tục. - Giới thiệu, thực hiện các chương trình khuyến mại, bán hàng theo kế hoạch và chính sách của Đơn vị. - Thực hiện quy trình thu cước theo ca trực. - Quản lý doanh thu cước theo ca trực. - Tính toán chiết khấu, hoa hồng, thưởng và các khoản giảm giá cho khách hàng theo chính sách của Phòng, Đơn vị. - Tiếp nhận, giải quyết khiếu nại khách hàng theo phân cấp. - Cập nhật và tổng hợp thông tin dữ liệu về khách hàng và hoạt động bán hàng (doanh thu, sản lượng, loại hình sản phẩm dịch vụ). - Duy trì và tạo mối quan hệ tốt với khách hàng hiện có của cửa hàng, phát triển khách hàng mới. - Tư vấn MNP: Port in cho khách hàng tiềm năng, tham gia tư vấn, giữ chân KH Port out. - Tổ chức outbound, tư vấn giới thiệu sản phẩm dịch vụ cho KH tiềm năng. - Hỗ trợ tham gia các chương trình CSKH, gia hạn dịch vụ, tư vấn KH trả trước... - Báo cáo thu chi, quản lý hóa đơn theo quy định. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định.

		<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện nhiệm vụ khác được phân công.
11	Giao dịch viên	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu, truyền thông, tư vấn sản phẩm dịch vụ, hướng dẫn khách hàng lựa chọn và sử dụng sản phẩm dịch vụ. - Tiếp nhận và cập nhật thông tin trong đơn đặt hàng theo đúng chính sách bán hàng theo đúng quy trình/ thủ tục. - Giới thiệu, thực hiện các chương trình khuyến mại, bán hàng theo kế hoạch và chính sách của Đơn vị. - Thực hiện quy trình thu cước theo ca trực. - Quản lý doanh thu cước theo ca trực. - Tính toán chiết khấu, hoa hồng, thưởng và các khoản giảm giá cho khách hàng theo chính sách của Phòng, Đơn vị. - Tiếp nhận, giải quyết khiếu nại khách hàng theo phân cấp. - Cập nhật và tổng hợp thông tin dữ liệu về khách hàng và hoạt động bán hàng (doanh thu, sản lượng, loại hình sản phẩm dịch vụ). - Duy trì và tạo mối quan hệ tốt với khách hàng hiện có của cửa hàng, phát triển khách hàng mới. - Tư vấn MNP: Port in cho khách hàng tiềm năng, tham gia tư vấn, giữ chân KH Port out. - Tổ chức outbound, tư vấn giới thiệu sản phẩm dịch vụ cho KH tiềm năng. - Hỗ trợ tham gia các chương trình CSKH, gia hạn dịch vụ, tư vấn KH trả trước... - Báo cáo thu chi, quản lý hóa đơn theo quy định. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện nhiệm vụ khác được phân công.
12	Nhân viên Kinh doanh Khách hàng Doanh nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> - Lập kế hoạch phát triển, chịu trách nhiệm phát triển, mở rộng kênh bán hàng tại địa bàn phụ trách. - Lập kế hoạch bán hàng, CSKH trên kênh phụ trách. - Bán hàng, CSKH trên kênh phụ trách. - Đánh giá, phát triển thành viên kênh điểm bán theo địa bàn được giao. Đảm bảo chất lượng các điểm bán tại địa bàn quản lý. - Đảm bảo hàng hóa của VNPT VNP tại địa bàn phụ trách. - Đào tạo, tập huấn, hỗ trợ thành viên kênh các công cụ, chính sách hỗ trợ cho việc bán hàng trên kênh. - Đảm bảo nhận diện thương hiệu, truyền thông, hình ảnh của VNPT VNP tại địa bàn phụ trách. Cung cấp đầy đủ ấn phẩm truyền thông. - Tham gia hỗ trợ các chương trình bán hàng lưu động; chương trình CSKH trên địa bàn. Hỗ trợ công tác bán hàng: tờ rơi, ấn phẩm, quà tặng... Hỗ trợ việc việc khai báo, giám sát khai báo thông tin thuê bao di động... - Soạn thảo, trình ký hợp đồng kênh phân phối, thực hiện thủ tục khai báo, xin cấp phát tài khoản kênh bán trên các hệ thống - Giám sát, điều phối việc triển khai CCDV cho khách hàng qua điểm bán.

		<ul style="list-style-type: none"> - Thu thập thông tin thị trường, nắm bắt tình hình thị trường tại địa bàn phụ trách: tiếp nhận, khảo sát thông tin thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, chính sách kênh của đối thủ... - Báo cáo doanh thu, thù lao, hoa hồng các thành viên kênh phụ trách. - Quản lý, rà soát, phê duyệt hồ sơ, chất lượng thành viên kênh mình quản lý. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Lãnh đạo phân công.
--	--	--

3.3. Yêu cầu khác:

- Nhà thầu có cam kết tất cả nhân sự cung cấp cho gói thầu phải đảm bảo tuân thủ, phù hợp với từng vị trí “Chức danh công việc” theo yêu cầu công việc nêu tại Mục 3.2 nêu trên.

- Nhà thầu có cam kết sẵn sàng huy động nhân sự để đáp ứng yêu cầu phỏng vấn của Chủ đầu tư trong trường hợp Chủ đầu tư yêu cầu phỏng vấn để kiểm tra nhân sự dự kiến cung cấp để thực hiện gói thầu.

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 nêu tại Chương III, Mục 3: Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật, gồm các phân như sau:

4.1. Ngành nghề Kinh doanh dịch vụ cho thuê lại lao động theo quy định Luật số 45/2019/QH14, Nghị định 145/2020/NĐ-CP và Phụ lục 4 về Danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện của Luật đầu tư.

4.2. Giấy phép hoạt động cho thuê lại lao động do cấp có thẩm quyền cấp, gia hạn, cấp lại theo quy định của pháp luật.

4.3. Mức độ hiểu biết về tính chất và mục đích công việc;

4.4. Tính hợp lý và khả thi của kế hoạch, các giải pháp kỹ thuật, biện pháp tổ chức cung cấp dịch vụ

4.5. Mức độ đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn thực hiện dịch vụ

4.6. Tiến độ thực hiện gói thầu đáp ứng yêu cầu của E-HSMT;

4.7. Phương pháp đánh giá tuyển dụng người lao động của nhà thầu nhằm đáp ứng yêu cầu nêu tại chương V yêu cầu về kỹ thuật.

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