

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

I. Giới thiệu chung về gói thầu

1. Tên Quyết định mua sắm: Dịch vụ quản lý và vận hành tòa nhà Tổng công ty Hạ tầng mạng năm 2026-2028.

2. Tên Chủ đầu tư: Tổng công ty Hạ tầng mạng (VNPT Net).

3. Mục tiêu mua sắm:

- Cung cấp một không gian làm việc chuyên nghiệp với các tiện ích mang thương hiệu VNPT;

- Góp phần xây dựng không gian văn phòng làm việc: An ninh, an toàn; xanh, sạch, đẹp, văn minh;

- Duy trì công năng và chất lượng các hạng mục của tòa nhà; hạn chế, khắc phục các yếu tố môi trường, tự nhiên, con người tác động gây ra tình trạng xuống cấp các hạng mục của tòa nhà; giữ gìn giá trị tài sản;

- Tuân thủ các quy trình quản lý cho tòa nhà Viễn thông.

4. Nguồn vốn: Chi phí sản xuất kinh doanh (SXKD).

5. Hình thức quản lý: CĐT trực tiếp quản lý thực hiện dự án.

6. Thời gian thực hiện: Năm 2026 - 2028.

7. Tên gói thầu: Dịch vụ quản lý và vận hành tòa nhà Tổng công ty Hạ tầng mạng 02 năm (từ 01/5/2026 đến 30/4/2028).

- Nội dung công việc của gói thầu: Mua sắm dịch vụ quản lý và vận hành tòa nhà, bao gồm: Dịch vụ quản lý điều hành; dịch vụ vệ sinh; dịch vụ kiểm soát côn trùng; dịch vụ thu dọn rác thải và thu dọn bể phốt; dịch vụ hậu cần; dịch vụ vận hành kỹ thuật và bảo dưỡng các hệ thống tòa nhà; các dịch vụ khác.

- Địa điểm thực hiện: Tòa nhà VNPT Net, số 30 Phạm Hùng, Từ Liêm, Hà Nội.

- Thời gian thực hiện gói thầu: 24 tháng.

8. Thông tin chung về tòa nhà VNPT Net

NỘI DUNG	THÔNG TIN TÒA NHÀ VNPT NET
Mô tả công năng tòa nhà	- Tòa nhà xây dựng trên khu đất có diện tích đất 9.431m ² cao 17 tầng và 1 tầng hầm- 2 thang bộ thoát hiểm từ tầng 1 – tầng 4 và 2 thang từ tầng hầm đến tầng 17.

NỘI DUNG	THÔNG TIN TÒA NHÀ VNPT NET
	- Tổng diện tích mặt sàn: 22.685,86 m². - Trong đó: - Diện tích làm việc 11.706 m² . - Diện tích còn lại thuộc các khu vực công cộng: 10.979 m². - Tầng hầm G: Diện tích = 2834,32 m² bố trí gara ô tô khoảng 20 chiếc, xe máy (500 chiếc) và các khu kỹ thuật: 12.191 m² gồm: +Phòng kỹ thuật quản lý tòa nhà. +Các tủ điện phân phối +Phòng kho +Phòng tủ điện điều khiển chiller +Bơm nước sinh hoạt, bơm nước chữa cháy - Tầng 1: Diện tích = 1886,45 m² - Sảnh trước: Bố trí sảnh giao dịch, tiếp khách, lễ tân. - Sảnh sau: phòng làm việc, kho lưu trữ. - Tầng 2: Diện tích = 1799,67 m², lắp đặt thiết bị, phòng làm việc - Tầng 3: Diện tích = 1799,67 m², hội trường, phòng làm việc - Tầng 4: Diện tích = 1183,62 m², phòng làm việc. - Từ tầng 05 - tầng 17 diện tích 1.014,01m²/tầng; được bố trí như sau: - Tầng 5: phòng làm việc và lắp đặt thiết bị. - Tầng 6: lắp đặt thiết bị. - Tầng 7: phòng làm việc và lắp đặt thiết bị. - Tầng 8: phòng làm việc và lắp đặt thiết bị. - Tầng 9 - 16 : phòng làm việc. - Tầng 17: Dịch vụ nhà hàng. - Tầng mái: Diện tích = 1014.01m² bố trí 06 bể nước

NỘI DUNG	THÔNG TIN TÒA NHÀ VNPT NET
Thang máy	Hệ thống thang máy MITSUBISHI, năm SX 2022. Bao gồm 4 thang máy 18 điểm dừng, chia làm 2 cụm thang
Hệ thống điều hoà	Hệ thống điều hòa Chiller (Carrier - Mỹ) giải nhiệt nước với 2 tổ máy lạnh cấp cho 3 khu vực, vận hành từ 2009: Hệ thống điều hòa thông minh lắp đặt tại Tầng 6 Hệ thống điều hòa trung tâm VRV tại Tầng 11 và 16 Và các điều hòa cục bộ.
Hệ thống thông gió	1. Hệ thống cấp khí tươi của tòa nhà: 04 quạt cấp khí tươi, vận hành từ năm 2009: Quạt ly tâm CTAMAD. Lưu lượng: $L = 12.500\text{m}^3/\text{H}$ 2. Hệ thống quạt hút thông gió tại tầng G: 06 quạt. Lưu lượng: $10.200\text{m}^3/\text{h}$ 3. Hệ thống tăng áp cầu thang: 02 quạt. Lưu lượng: $20.000\text{m}^3/\text{h}$
Hệ thống điện nhẹ	
Hệ thống EIB	Hệ thống điều khiển chiếu sáng EIB: 305 bộ nút nhấn điều khiển chiếu sáng EIB; 170 bộ cảm biến chuyển động điều khiển chiếu sáng; 95 bộ chấp hành; 13 Bộ nguồn, 1 bộ IP router, 12 bộ chia line, 08 bộ Touch, 04 bộ thu hồng ngoại, 01 bộ PC điều khiển hệ thống.
Hệ thống âm thanh hội trường; âm thanh phòng họp.	Hệ thống đèn Moving, đèn Halogen, hệ thống loa, amply, bàn trộn âm thanh, bộ điều khiển đèn, đèn sân khấu, máy phun khói, micro họp.
Hệ thống báo cháy và chữa cháy	1. Hệ thống cấp nước chữa cháy ngoài nhà (vận hành từ 2009) thiết kế mạch vòng được đấu nối với hệ thống máy bơm chữa cháy Tòa nhà, 02 trụ nước chữa cháy, 01 họng chờ để lấy nước từ vào hệ thống.

NỘI DUNG	THÔNG TIN TÒA NHÀ VNPT NET
	2. Hệ thống cấp nước chữa cháy trong nhà: tổng số 42 họng nước chữa cháy/tủ chữa cháy gồm 01 hộp lăng vòi, bình chữa cháy bột và 02 bình CO2. Hệ thống chữa cháy tự động Spinkler tại tầng G. 3. Trạm bơm: 02 máy bơm chữa cháy: P= 75KW - 50 Hz, Q=120 m3/h.
Hệ thống điện chiếu sáng	Chiếu sáng ngoài nhà: Chiếu sáng đường đi, sân vườn: cột đèn cao 4m, đèn cầu 4 nhánh, các cột bóng cao áp. Chiếu sáng trong nhà bao gồm: Chiếu sáng làm việc, hành lang: đèn huỳnh quang/LED âm trần Chiếu sáng sự cố: Đèn Exit thời gian 120 phút, đèn Emergency thời gian 90 phút Hội trường lớn tầng 3 ngoài những loại đèn trên còn trang bị các loại đèn biểu diễn Spotlight, movinglight. Đèn hành lang / khu vệ sinh các tầng, hội trường được điều khiển bởi hệ thống EIB (tự động / nút nhấn).
Độ cao tòa nhà	Chiều cao công trình 77,13 m chưa tính cột ăng ten cao 30m Chiều cao tầng hầm: 2,85m Chiều cao tầng 1: 6,3m Chiều cao tầng 2-7: 4,2m Chiều cao tầng 8-16: 3,9m Chiều cao tầng 17: 4,2m Chiều cao tầng mái: 5,2m
Hệ thống thông tin liên lạc	Tủ MDF (Main Distribution Frame) đặt trong phòng sever tầng 11 của Tòa nhà. Hai cáp 500 đôi được kéo từ bên ngoài đến MDF.

NỘI DUNG	THÔNG TIN TÒA NHÀ VNPT NET
	Cáp thoại được kéo từ MDF đến các tầng theo trục kỹ thuật A&B đưa đến cấp cho các hộp IDF (Intermediate Distribution Frame) các phòng kỹ thuật của từng tầng. Dây đi từ hộp IDF đến vào từng phòng đi trong ống PVC chôn ngầm Hệ thống Switch cho mạng LAN: Từ tầng 1- 16 được đặt trong trục kỹ thuật A và B
Hệ thống điện, Trạm biến áp (Do VNPT Net1 quản lý và vận hành, không nằm trong phạm vi dịch vụ này)	Nguồn cấp điện của tòa nhà được cấp từ nguồn trung thế 24KV. Trạm biến áp được trang bị các thiết bị cao thế 22KV và 02 máy biến áp: 01 máy biến áp 1600KVA, 01 máy biến áp 2500KVA.
Máy phát điện dự phòng (Do VNPT Net1 quản lý và vận hành, không nằm trong phạm vi dịch vụ này)	Tòa nhà lắp đặt 03 máy phát điện, bao gồm: Tổ 1: 1 máy công suất 1250 KVA, ATS. Tổ 2: 2 máy, công suất 1600 KVA/máy, ATS.
Hệ thống cấp, thoát nước	Nguồn cấp nước cho Tòa nhà được lấy từ mạng cấp nước Thành phố, cấp vào bể chứa nước ngầm đặt ở ngoài nhà có dung tích 220m³, bao gồm cả lượng nước sinh hoạt và nước dự trữ cứu hỏa. Trạm bơm nước ở tầng hầm G, bố trí 2 bơm cấp nước sinh hoạt bơm nước từ bể chứa ngầm lên các bể chứa mái. Công suất Q: 8.89 l/s H=95m 06 bể mái và 02 bể khu thấp tầng đặt tại mái tầng 05. Hệ thống thoát nước trong nhà:

NỘI DUNG	THÔNG TIN TÒA NHÀ VNPT NET
	Nước thải ở các khu vệ sinh được thoát theo hai hệ thống riêng biệt: Hệ thống thoát nước bẩn và Hệ thống thoát phân, nước tiểu... Nước mưa từ các phễu thu sàn Tầng mái, tầng 05 sân trời được thoát vào hệ thống ống đứng, đổ vào hố ga và đổ ra hệ thống thoát nước Thành phố. Tại tầng hầm G có hai bơm thoát nước tràn tầng hầm, đường ống thoát kết nối với hệ thống hố ga thu nước bề mặt và đổ ra hệ thống thoát nước thành phố. *Hệ thống thoát nước ngoài nhà: Hệ thống thoát nước ngoài nhà thiết kế phục vụ cho thoát nước mưa, nước rửa sân đường và nước thải sinh hoạt từ Tòa nhà. Hệ thống bao gồm các tuyến ống PVC đường kính D315. Trên toàn tuyến bố trí các hố ga thu nước mặt loại thu trực tiếp và hố ga loại hàm ếch. Bố trí 2 miệng xả nước thải của công trình vào hệ thống nước thải Thành phố.
Nhà vệ sinh	Thiết bị trong khu vệ sinh của hãng INAX/TOTO Tiểu Nam xả nước bằng van cơ. Bệ xí bệt tiết kiệm nước và vòi xịt rửa. Lavabo loại chìm dưới mặt đá. Vòi nước loại gạt gù hai đường cấp nóng, lạnh.
Hệ thống xử lý nước thải	Tổng công suất xử lý 90m³/ngày, <i>Công tác vận hành Hệ thống xử lý nước thải được tách riêng, không nằm trong phạm vi dịch vụ này.</i>

- Trụ sở Tổng công ty Hạ tầng mạng được công nhận là cơ sở sử dụng năng lượng trọng điểm. Theo Luật sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả và các văn bản hướng dẫn thi hành, cần thực hiện các trách nhiệm của cơ sở sử dụng năng lượng trọng điểm đúng quy định.

Nhà thầu có thể liên hệ Chủ đầu tư để khảo sát hiện trạng thực tế (nếu cần thiết). Thời gian khảo sát sau 01 ngày kể từ khi chủ đầu tư nhận được văn bản xin khảo sát của nhà thầu.

(Đầu mối liên lạc v/v khảo sát: Ông Nguyễn Thanh Dũng – ĐT: 0945762299)

II. Mục tiêu công việc:

- Cung cấp một không gian làm việc chuyên nghiệp với các tiện ích mang thương hiệu VNPT;

- Góp phần xây dựng không gian văn phòng làm việc: An ninh, an toàn, xanh, sạch, đẹp, văn minh.

- Duy trì công năng và chất lượng các hạng mục của tòa nhà; hạn chế, khắc phục các yếu tố môi trường, tự nhiên, con người tác động gây ra tình trạng xuống cấp các hạng mục của tòa nhà; giữ gìn giá trị tài sản;

- Tuân thủ các quy trình quản lý cho tòa nhà Viễn thông.

III. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

A. Yêu cầu về phạm vi cung cấp

TT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng				Yêu cầu kết quả đầu ra
			Hàng ngày	Hàng tháng	Hàng quý	Năm	
I	Dịch vụ quản lý, điều hành		24 tháng				
1		Dịch vụ quản lý điều hành, tổ chức phòng họp, hội nghị (khu vực hội trường, phòng họp)	X				Đáp ứng yêu cầu dịch vụ nêu tại Phần III, mục B, Chương V của E-HSMT
2		Đảm bảo khách hàng làm việc thường trú tại Tòa nhà và các nhà cung cấp ra vào Tòa nhà phải tuân thủ theo các quy định của Tòa nhà.	X				
3		Đề ra và thực thi những quy tắc/nội qui của Tòa nhà, cũng như những chỉ dẫn thiết bị xây dựng.	X				
4		Xử lý những khiếu nại về dịch vụ của đơn vị trong Tòa nhà, khách tại Tòa nhà.	X				
5		Quản lý khách, người thăm và giao thông khách bộ hành trong khu vực Tòa nhà.	X				
6		Duy trì cơ sở vật chất của Tòa nhà ở những	X				

TT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng				Yêu cầu kết quả đầu ra
			Hàng ngày	Hàng tháng	Hàng quý	Năm	
		điều kiện tốt nhất, trong mức khả thi và duy trì giá trị tài sản/đầu tư của Chủ đầu tư					
II	Dịch vụ vệ sinh		24 tháng				
1		Dịch vụ làm sạch khu vực vỉa hè xung quanh cơ quan, khu vực công cộng và toàn bộ khu vực văn phòng bên trong Tòa nhà.	X				Đáp ứng yêu cầu dịch vụ nêu tại Phần III, mục B, Chương V của E-HSMT
2		Dịch vụ làm sạch các khu vệ sinh của Toàn nhà, cung cấp giấy vệ sinh, khăn lau tay, xà phòng, nước rửa tay, túi đựng rác thải.	X				
III	Dịch vụ kiểm soát côn trùng		24 tháng				
1		Dịch vụ Kiểm soát côn trùng xung quanh và bên trong Tòa nhà: - Đảm bảo tòa nhà sạch sẽ, không có côn trùng, chuột,... - Hóa chất sử dụng phải an toàn cho con người và môi trường làm việc.	X				Đáp ứng yêu cầu dịch vụ nêu tại Phần III, mục B, Chương V của E-HSMT
IV	Dịch vụ thu dọn rác thải và thu dọn bể phốt		24 tháng				
1	Dịch vụ thu dọn và quản lý rác thải sinh hoạt (không bao gồm rác thải nguy hại)	- Thu dọn rác thải hàng ngày, chuyển rác ra phía ngoài tòa nhà, đảm bảo sức khỏe cho CBCNV làm việc tại tòa nhà - Yêu cầu nhân viên thực hiện có tinh thần kỷ luật cao, tuân thủ đầy đủ quy trình thu dọn rác thải.	X				Đáp ứng yêu cầu dịch vụ nêu tại Phần III, mục B, Chương V của E-HSMT

TT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng				Yêu cầu kết quả đầu ra
			Hàng ngày	Hàng tháng	Hàng quý	Năm	
2	Dịch vụ định kỳ thu dọn bể phốt	- Kiểm tra định kỳ bể phốt hàng tháng; - Định kỳ 1 năm 2 lần, tiến hành hút bể phốt, đảm bảo hệ thống bể phốt hoạt động bình thường, không gây mùi, không gây ô nhiễm ảnh hưởng môi trường xung quanh.		X			
V	Dịch vụ hậu cần		24 tháng				
		Lên thực đơn hàng tuần cho các bữa ăn, đảm bảo thực đơn đa dạng, đầy đủ chất và ngon miệng	X				Đáp ứng yêu cầu dịch vụ nêu tại Phần III, mục B, Chương V của E-HSMT
		Phục vụ các bữa ăn sáng, ăn trưa cho cán bộ nhân viên (CBCNV tự thanh toán ngoài hợp đồng)	X				
		Phục vụ tiệc theo yêu cầu cho các lãnh đạo, phòng ban tổ chức tại tòa nhà (Bên sử dụng dịch vụ thanh toán ngoài hợp đồng)					
		Phục vụ nhu cầu giải khát tại quầy Bar - coffee cho cán bộ công nhân viên (CBCNV tự thanh toán ngoài hợp đồng)	X				
		Đảm bảo các món ăn tuân thủ theo các yêu cầu về an toàn vệ sinh thực phẩm, được kiểm soát chất lượng từ đầu vào đến đầu ra của các thực phẩm	X				

TT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng				Yêu cầu kết quả đầu ra
			Hàng ngày	Hàng tháng	Hàng quý	Năm	
		Duy trì và giữ gìn các công cụ, dụng cụ, đồ dùng bếp và nhà ăn ở tình trạng tốt nhất (do chủ đầu tư cung cấp các trang thiết bị này)	X				
		Phối hợp với nhân viên kế toán thực hiện báo cáo thu chi nhà hàng	X				
VI	Dịch vụ vận hành kỹ thuật và bảo dưỡng các hệ thống tòa nhà		24 tháng				
1		Dịch vụ về thiết bị vận hành và kỹ thuật	X				Đáp ứng yêu cầu dịch vụ nêu tại Phần III, mục B, Chương V của E-HSMT
2		Ghi nhật ký nhiệt độ khu vực văn phòng (đo và ghi hàng giờ)	X				
3		Đọc ghi chỉ số KWH điện, kết hợp với nhật ký vận hành.	X				
5		Đọc ghi chỉ số tiêu thụ nước, kết hợp với nhật ký vận hành.	X				
6		Kiểm tra giám sát tất cả máy móc vận hành.	X				
7		Giám sát, kiểm tra bảng báo động cháy của Tòa nhà.	X				
8		Chạy thay thế các vế thiết bị - hộp máy điều hòa, bơm, v.v...		X			
9		Chạy thử các thiết bị về phòng cháy chữa cháy và an toàn.			X		
10		Kiểm tra hàng tháng về áp suất và tình trạng của máy bơm chữa cháy		X			
11		Chuẩn bị các báo cáo hàng ngày/tháng	X	X			

TT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng				Yêu cầu kết quả đầu ra
			Hàng ngày	Hàng tháng	Hàng quý	Năm	
12		Dịch vụ thông tắc cống khu vực xung quanh và bên trong Tòa nhà.					
13		Các thủ tục sơ tán trong trường hợp khẩn cấp.					
14		Hệ thống biển hiệu, chỉ dẫn của Tòa nhà.	X				
15		Kiểm định hệ thống của các thang máy (phối hợp với các nhà thầu hợp đồng dịch vụ). Chủ đầu tư chịu trách nhiệm ký kết hợp đồng với các nhà thầu dịch vụ ngoài hợp đồng này.					
16		Thực hiện xin phép gia hạn các giấy phép về điện, máy móc, thang máy của Tòa nhà.					
17		Dịch vụ quản lý và tiết kiệm năng lượng và bảo vệ môi trường cho Tòa nhà.	X				
18		Xử lý những vấn đề kỹ thuật hàng ngày bên trong Tòa nhà	X				
19		Dịch vụ quản lý, vận hành hệ thống báo cháy và chữa cháy	X				
20		Vận hành, bảo dưỡng hệ thống điện nhẹ gồm: - Hệ thống EIB - Hệ thống âm thanh hội trường; âm thanh phòng họp. - Hệ thống hội nghị truyền hình. - Hệ thống thông tin liên lạc. - Hệ thống điện, điện chiếu sáng.	X				
21		Vận hành, bảo dưỡng định kỳ hệ thống thang máy theo qui trình (không bao gồm vật tư thay thế, sửa chữa)		X			
22		Vận hành, bảo dưỡng định kỳ hệ thống điều			X		

TT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng				Yêu cầu kết quả đầu ra
			Hàng ngày	Hàng tháng	Hàng quý	Năm	
		hòa: Các hệ thống điều hòa cục bộ trong tòa nhà và các FCU của hệ thống điều hòa tập trung tại các tầng theo quy trình của nhà sản xuất (Không bao gồm các hạng mục: Tẩy căn bình ngưng, tẩy căn tháp giải nhiệt LINGCHI, đường ống nước giải nhiệt; Thay dầu, thay pin, nạp gas cho Chiller 30HXC-310; và không bao gồm vật tư thay thế, sửa chữa);					
23		Vận hành, bảo dưỡng định kỳ hệ thống máy bơm (không bao gồm vật tư thay thế, sửa chữa);		X			
24		Vận hành Hệ thống thông gió: Hệ thống cấp khí tươi; Hệ thống quạt hút thông gió tầng G.	X				
25		Vận hành hệ thống báo cháy và chữa cháy.	X				
VII	Dịch vụ khác						
1		Nhà thầu tư vấn cho chủ đầu tư lựa chọn các loại hình bảo hiểm rủi ro đối với tòa nhà; VNPT Net sẽ thanh toán toàn bộ chi phí mua bảo hiểm cho tòa nhà.				X	Đáp ứng yêu cầu dịch vụ nêu tại Phần III, mục B, Chương V của E-HSMT
2		Thiết lập, duy trì hệ thống bảo hiểm tòa nhà.				X	
3		Duy trì và cung cấp dịch vụ đánh giấy trong tòa nhà.	X				
4		Cung cấp và chuẩn bị hệ thống biển hiệu, chỉ dẫn	X				

TT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng				Yêu cầu kết quả đầu ra
			Hàng ngày	Hàng tháng	Hàng quý	Năm	
		bên trong và bên ngoài tòa nhà					

B. Qui định chi tiết

1. Dịch vụ quản lý, điều hành

Căn cứ quy mô vận hành và yêu cầu cung cấp dịch vụ quản lý, điều hành Tòa nhà, đơn vị quản lý bố trí nhân sự Bộ phận quản lý Tòa nhà như sau:

Tổng số nhân sự trực tiếp tham gia công tác quản lý, điều hành tối thiểu gồm 05 người, bao gồm: 01 nhân sự Tổng quản lý; 01 nhân sự Trưởng bộ phận dịch vụ; 01 nhân sự Giám sát dịch vụ; 02 nhân sự Thư ký hành chính kiêm Lễ tân.

Thời gian làm việc của các vị trí được bố trí phù hợp với tính chất công việc và tuân thủ quy định của Bộ luật Lao động 2019, cụ thể:

- Thời giờ làm việc bình thường không quá 08 giờ / ngày và 48 giờ trong 01 tuần.
- Đối với các vị trí hành chính và quản lý (Tổng quản lý, Bộ phận dịch vụ, Giám sát dịch vụ): bố trí làm việc giờ hành chính, đồng thời sẵn sàng xử lý các sự vụ phát sinh khi cần thiết.
- Đối với vị trí Thư ký hành chính kiêm Lễ tân: bố trí làm việc theo ca, bảo đảm duy trì hoạt động tiếp nhận thông tin và hỗ trợ khách hàng trong suốt thời gian hoạt động của Tòa nhà.

Việc phân công nhân sự được tổ chức linh hoạt, bảo đảm:

- Phù hợp khối lượng công việc của từng vị trí;
- Đảm bảo duy trì hoạt động quản lý, điều hành Tòa nhà liên tục;
- Tuân thủ đầy đủ các quy định về thời giờ làm việc, nghỉ ngơi và chế độ lao động theo quy định của pháp luật.

TỔNG QUẢN LÝ: 01 người

- Quản lý hình ảnh của Tòa nhà, chất lượng dịch vụ của Tòa nhà;
- Quản lý và điều hành mọi hoạt động của bộ phận quản lý Tòa nhà;
- Quản lý chất lượng dịch vụ của các nhà thầu của đơn vị quản lý đến làm việc tại Tòa nhà;
- Quản lý khách ra vào;
- Quản lý tuân thủ tiêu chuẩn và quy trình của toàn bộ nhân viên thuộc bộ phận quản lý
- Quản lý chi tiết nhân sự tại Tòa nhà về đồng phục, diện mạo, các nhu cầu phát sinh nhân sự trong quá trình làm việc tại dự án;

- Xây dựng, duy trì mối quan hệ với chủ đầu tư;
- Tham gia tư vấn các loại hình bảo hiểm về rủi ro tài sản cho chủ đầu tư;
- Xây dựng chính sách thăng tiến và đánh giá nhân sự;
- Tổ chức và thực hiện công tác hành chính theo chức năng nhiệm vụ và theo yêu cầu của Chủ đầu tư;
- Xây dựng kế hoạch và tổ chức, giám sát việc thực hiện về an ninh trật tự, an toàn lao động, vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ.

TRƯỞNG BỘ PHẬN DỊCH VỤ: 01 người

- Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ cung cấp cho Chủ đầu tư, chủ yếu là về an ninh và làm sạch, kiểm soát côn trùng, rác thải, sân vườn cây cảnh tại Tòa nhà;
- Hướng dẫn và đào tạo nhân viên thực hiện tốt các công việc tại vị trí được phân công;
- Xử lý các sự vụ việc phát sinh, các khiếu nại hay yêu cầu từ Chủ đầu tư, đơn vị trong Tòa nhà, khách theo thẩm quyền;
- Báo cáo Tổng quản lý tòa nhà về chất lượng dịch vụ và các sự/vụ việc xảy ra;
- Thay mặt Tổng quản lý tòa nhà giải quyết các công việc hàng ngày của Tổng quản lý tòa nhà nếu Tổng quản lý tòa nhà đi vắng và ủy quyền;
- Hướng dẫn thoát nạn khẩn cấp cho Khách hàng

GIÁM SÁT DỊCH VỤ : 01 người

- Kiểm tra các dịch vụ của Tòa nhà hàng ngày
- Giám sát chất lượng dịch vụ nhà thầu an ninh, làm sạch; kiểm soát côn trùng, rác thải, hoa, cây cảnh...thực hiện đúng tiêu chuẩn quy trình;
- Giảm thiểu những rủi ro về tài sản cho Chủ đầu tư.
- Duy trì, cập nhật và đảm bảo quy trình hệ thống quản lý được thực hiện;
- Thực hiện vai trò là cầu nối thông tin giữa khách hàng, các nhà thầu với nhà quản lý khi được yêu cầu.

THƯ KÝ HÀNH CHÍNH KIÊM LỄ TÂN: tối thiểu 02 người

- Trục tại khu vực Lễ tân; Tiếp nhận và trả lời điện thoại, giải đáp thắc mắc của khách hàng; Tiếp đón và hướng dẫn khách hàng tới các khu vực trong tòa nhà, sử dụng dịch vụ và tiện ích trong tòa nhà
- Đáp ứng mọi yêu cầu hợp lý, tiếp nhận và chuyển tải thông tin, tiếp nhận phàn nàn của khách hàng và kịp thời báo cáo cấp trên xử lý
- Hướng dẫn khách hàng tuân thủ nội quy, quy định của tòa nhà
- Duy trì niềm tin và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ của Công ty

- Ghi chép, cập nhật mọi thông tin về khách hàng, bao gồm cả biện pháp giải quyết vào sổ giao ca. Theo dõi sự vụ liên quan để đảm bảo các vấn đề liên quan đến khách hàng được giải quyết.

- Đề xuất các giải pháp chăm sóc khách hàng
- Định kỳ báo cáo và báo cáo sự vụ kịp thời cho cấp trên
- Giữ gìn hình ảnh, uy tín và tiêu chuẩn dịch vụ của Công ty
- Luôn tuân thủ các tiêu chuẩn, quy định, quy trình của Công ty
- Phối hợp, hỗ trợ nhân viên khác thực hiện nhiệm vụ

2 Dịch vụ vệ sinh

2.1. Yêu cầu công việc

Công tác vệ sinh tại Tòa nhà được thực hiện nhằm đảm bảo môi trường làm việc sạch sẽ, gọn gàng, văn minh và an toàn cho cán bộ nhân viên và khách đến làm việc. Các yêu cầu chung đối với dịch vụ vệ sinh bao gồm:

- Đảm bảo các khu vực trong và ngoài Tòa nhà luôn sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp.
- Nhân sự thực hiện công việc có tinh thần kỷ luật cao, tuân thủ quy định của Tòa nhà.
- Thực hiện đầy đủ các quy trình, tiêu chuẩn về vệ sinh và làm sạch.
- Hóa chất và thiết bị sử dụng trong công tác vệ sinh phải đảm bảo an toàn cho con người và môi trường làm việc.
- Thực hiện vệ sinh các khu vực công cộng như: vỉa hè trước cơ quan, khu vực ngoại cảnh, hành lang các tầng, cầu thang bộ, thang máy, nhà vệ sinh công cộng.
- Thực hiện vệ sinh trong các phòng làm việc của Lãnh đạo và cán bộ nhân viên.
- Thu gom và xử lý rác thải đúng quy định, đảm bảo vệ sinh môi trường.

2.2. Nhân sự tham gia thực hiện

Căn cứ vào quy mô Tòa nhà, diện tích các khu vực cần vệ sinh và yêu cầu duy trì chất lượng dịch vụ thường xuyên, đơn vị cung cấp dịch vụ bố trí tối thiểu **30 nhân sự** thực hiện công tác vệ sinh, cụ thể như sau:

Giám sát vệ sinh (01 nhân sự)

- Tổ chức, điều phối và giám sát toàn bộ hoạt động vệ sinh tại Tòa nhà.
- Phân công công việc cho nhân viên vệ sinh theo từng khu vực và thời gian thực hiện.
- Kiểm tra chất lượng vệ sinh tại các khu vực công cộng và khu vực làm việc.
- Đảm bảo nhân viên thực hiện đúng quy trình làm sạch và sử dụng hóa chất, thiết bị vệ sinh đúng quy định.
- Tiếp nhận và xử lý các phản ánh liên quan đến công tác vệ sinh từ Ban quản lý hoặc người sử dụng Tòa nhà.

- Lập báo cáo định kỳ và đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vệ sinh.

Nhân viên vệ sinh (tối thiểu 29 nhân sự)

- Thực hiện các công việc vệ sinh hàng ngày tại các khu vực công cộng và khu vực làm việc theo kế hoạch đã được phân công.

- Đảm bảo các khu vực luôn sạch sẽ, gọn gàng theo tiêu chuẩn vệ sinh của Tòa nhà.

- Thu gom, phân loại và vận chuyển rác thải đến đúng khu vực tập kết theo quy định.

- Sử dụng hóa chất và thiết bị vệ sinh đúng quy trình, đảm bảo an toàn cho con người và môi trường làm việc.

- Thực hiện các công việc vệ sinh định kỳ như đánh sàn, giặt thảm, lau kính, tổng vệ sinh các khu vực.

- Báo cáo kịp thời cho giám sát khi phát hiện các vấn đề bất thường tại khu vực làm việc.

2.3. Tổ chức thời gian làm việc

Nhân sự vệ sinh được bố trí làm việc theo ca nhằm đảm bảo duy trì môi trường sạch sẽ liên tục trong thời gian hoạt động của Tòa nhà và tuân thủ quy định về thời giờ làm việc theo Bộ luật Lao động 2019.

- Thời giờ làm việc bình thường không quá 08 giờ/ngày và 48 giờ/tuần.

- Nhân viên được bố trí làm việc theo ca phù hợp với đặc thù hoạt động của Tòa nhà.

- Các ca làm việc được sắp xếp linh hoạt nhằm đảm bảo duy trì vệ sinh thường xuyên trong suốt thời gian vận hành của Tòa nhà.

2.4. Phân công nhân sự theo khu vực

Nhân sự vệ sinh được phân công theo từng khu vực chức năng của Tòa nhà, bao gồm: khu vực ngoại cảnh, tầng hầm, sảnh, hành lang công cộng, nhà vệ sinh, thang máy, khu vực phòng làm việc và các khu vực phụ trợ khác.

Việc bố trí nhân sự được thực hiện phù hợp với đặc thù từng khu vực nhằm đảm bảo tất cả các khu vực trong Tòa nhà luôn được duy trì vệ sinh sạch sẽ theo kế hoạch công việc theo ngày, tuần, tháng và quý đã được xây dựng. Đồng thời, nhân sự được bố trí linh hoạt để kịp thời xử lý các công việc phát sinh trong quá trình vận hành và sử dụng Tòa nhà.

Phân bổ nhân sự theo khu vực

Khu vực	Nhân sự (tối thiểu)
Khu vực ngoại cảnh	3
Tầng hầm	5
Sảnh, hành lang, thang máy	7

Nhà vệ sinh	5
Khu vực phòng làm việc	7
Thu gom rác và hỗ trợ	2
Tổng cộng	29

2.5. Kế hoạch triển khai công việc

Công tác vệ sinh được thực hiện theo kế hoạch định kỳ hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng và hàng quý, bao gồm:

- Vệ sinh khu vực ngoại cảnh, sân, vỉa hè, bồn hoa cây cảnh.
- Vệ sinh tầng hầm, khu vực để xe và các phòng kỹ thuật.
- Vệ sinh sảnh chính, hành lang các tầng, khu vực thang máy và thang bộ.
- Vệ sinh nhà vệ sinh công cộng.
- Vệ sinh khu vực phòng làm việc của Lãnh đạo và cán bộ nhân viên.
- Thu gom rác thải và vận chuyển đến khu vực tập kết theo quy định.
- Thực hiện các công việc vệ sinh định kỳ như đánh sàn, giặt thảm, lau kính, tổng vệ sinh các khu vực
- Thực hiện sự vụ đột xuất/phát sinh nhằm đảm bảo vệ sinh tại tòa nhà.

Toàn bộ công việc vệ sinh được thực hiện theo bảng kế hoạch chi tiết ngày – tuần – tháng – quý nhằm đảm bảo duy trì môi trường làm việc sạch sẽ, an toàn và chuyên nghiệp trong toàn bộ Tòa nhà.

Kế hoạch triển khai:

Tại các khu vực công cộng

TT	Khu vực thực hiện	Kế hoạch thực hiện			
		Ngày	Tuần	Tháng	Quý
1	Khu vực Ngoại cảnh				
	Quét lá rụng, thu gom rác lối đi lại, lối xe chạy, sân trước và sau tòa nhà, khu vực vỉa hè trước cơ quan	x			
	Nhặt rác bồn hoa cây cảnh, làm sạch gạch ốp xung quanh bồn hoa, lau chậu cảnh, thường xuyên kiểm tra rác và làm các công việc phát sinh khác	x			
	Vệ sinh gạt tàn, thùng rác ,	x			
	Lau các biển quảng cáo, biển chỉ dẫn (dưới 3m),	x			
	Lau các biển quảng cáo, biển chỉ dẫn (trên 3m),			x	

	Lau tường đá và kính bên ngoài tòa nhà (dưới 3m)	x			
	Vệ sinh hòng rác (nếu có)	x			
	Phun rửa sân bằng máy phun áp lực		x		
	Khu vực tập kết rác thải của Tòa nhà	x			
2	Khu vực Tầng hầm				
	Quét sàn tầng hầm, dốc lên xuống xe -khu vực vào ra của tầng hầm	x			
	Làm sạch sảnh trước các thang máy	x			
	Trục rác nổi khu vực sàn tầng hầm	x			
	Phun rửa sàn tầng hầm định kỳ		x		
	Lau bụi phía ngoài các đường ống kỹ thuật tại tầng hầm (cao dưới 3m).		x		
	Lau bụi phía ngoài các đường ống kỹ thuật tại tầng hầm (cao trên 3m).				x
	Lau bụi phía ngoài các bình cứu hỏa		x		
	Làm sạch các phòng kỹ thuật, phòng an ninh (quét và lau sàn, thu gom rác)	x			
	Nạo vét rãnh thoát nước nổi	x			
	Quét mạng nhện trần, tường			x	
	Thu gom rác	x			
3	Khu vực tầng 1.				
	Làm sạch sàn sảnh chính	x			
	Làm sạch bậc tam cấp.	x			
	Đánh sàn sảnh bằng máy		x		
	Đánh bậc định kỳ bằng mốp.		x		
	Làm sạch cửa kính ra vào sảnh, kính mặt ngoài tòa nhà (dưới 3m)	x			
	Làm sạch vách kính hành lang, (dưới 3m)	x			
	Lau bàn ghế chờ ngoài hành lang	x			
	Làm sạch phía ngoài các cây đun nước		x		
	Tẩy vết bẩn nhỏ, bụi trên tường sơn trong sảnh (cao dưới 3m).		x		
	Làm sạch các biển chỉ dẫn, gạt tàn, biển trang trí		x		
	Giặt thảm chùi chân tại cửa sảnh (nếu có).		x		
	Làm sạch phía ngoài quây lễ tân		x		
4	Khu vực Hành lang công cộng				
	Sàn hành lang và sảnh trước thang máy (Hút bụi hoặc lau sàn bằng thép hoặc trái	x			

	thảm)				
	Quét mạng nhện trần, tường			x	
	Làm sạch các hộp kỹ thuật, bình cứu hỏa.		x		
	Làm sạch ghế chờ ngoài hành lang	x			
	Làm sạch mặt ngoài cửa ra vào các phòng dọc hành lang công cộng		x		
	Làm sạch các cây đun nước dọc hành lang (nếu có)		x		
	Tưới cây cảnh, lau chậu cây, thùng rác, gạt tàn.	x			
	Thu gom rác.	x			
5	Khu vực Nhà vệ sinh				
	Sàn nhà vệ sinh, đá ốp tường	x			
	Cửa ra vào, cửa sổ		x		
	Quét mạng nhện trần nhựa, đèn, công tắc đèn			x	
	Làm sạch và khử mùi khu vệ sinh và các thiết bị bên trong nhà vệ sinh bao gồm: Bồn rửa, bệ xí, các vòi, van nước.	x			
	Xịt nước thơm khử mùi	x			
	Thay giấy nhà vệ sinh	x			
	Thay xà phòng, nước rửa tay	x			
	Thay viên khử mùi tiểu nam	x			
	Thay túi nilon đựng rác	x			
	Thu gom rác	x			
6	Khu vực thang bộ (02 thang bộ)				
	Làm sạch bậc thang bộ	x			
	Làm sạch tay vịn cầu thang	x			
	Làm sạch các vách kính thang bộ		x		
	Quét mạng nhện trần, tường gầm cầu thang			x	
	Làm sạch bên ngoài các hộp kỹ thuật, bình cứu hỏa.		x		
7	Khu vực thang máy (04 buồng)				
	Làm sạch buồng thang máy (gồm trần, Sàn, tường, cửa, gương, ...)	x			
	Hút bụi thảm sàn buồng thang máy	x			
	Làm sạch các chi tiết trang trí.		x		
	Làm sạch tường ốp đá phía ngoài		x		
	Làm sạch sàn trước cửa thang máy	x			
8	Khu vực phòng ăn				

	Làm sạch sàn	X			
	Quét mạng nhện trần, tường			X	
	Làm sạch các bụi, kệ (cao dưới 4m)		X		
9	Khu vực Thu gom phế thải				
	Toàn bộ rác thải được đưa về đúng vị trí quy định vào 17h hàng ngày.	X			
10	Các công việc định kỳ hàng tuần				
	Đánh sàn sảnh chính, hành lang		X		
	Rửa sân.		X		
	Rửa tầng hầm		X		
	Gạt kính				
	Giặt thảm chùi chân		X		
	Khởi thông rãnh thoát nước nổi xung quanh sân và tại tầng hầm.		X		
	Lau bụi các đường ống kỹ thuật.		X		
	Làm tổng vệ sinh các gian phòng kỹ thuật (sàn, cửa) dưới sự giám sát của nhân viên kỹ thuật tòa nhà		X		
	Lau kính nhà bảo vệ.		X		
	Quét mạng nhện trần			X	
	Lau bình cứu hỏa, các ổ điện, hộp điện kỹ thuật tại các khu vực công cộng				
	Tổng vệ sinh nhà vệ sinh.		X		
	Thu gom rác.		X		

Tại các khu vực bên trong các phòng ban

TT	Khu vực thực hiện	Kế hoạch thực hiện			
		Ngày	Tuần	Tháng	Quý
1	Công việc bên trong phòng				
	Lau sạch sàn nhà	X			
	Hút bụi thảm		X		
	Giặt thảm				X
	Rửa cốc chén và thu gom cốc	X			
	Bàn làm việc: lau mặt bàn, lau điện thoại, máy fax	X	X		
	Lau vỏ ngoài máy tính				
	Làm sạch mặt ngoài tủ đựng tài liệu, giá để file tài liệu			X	

	Làm sạch vỏ ngoài cây đựng nước uống và đổ nước thải	x			
	Tưới nước cho cây cảnh	x			
	Thu gom và đổ rác	x			
2	Các công việc định kỳ				
	Làm sạch vách ngăn giữa các bàn làm việc: lau gờ và hút bụi		x		
	Làm sạch vách kính và cửa kính xung quanh phòng làm việc (cao dưới 4m)			x	
	Quét mạng nhện trần			x	
3	Khu vực Thu gom phế thải				
	Toàn bộ rác thải được đưa về đúng vị trí quy định vào 17h hàng ngày.	x			
	Kiểm tra lại toàn bộ các khu vực thực hiện	x			

3 Dịch vụ kiểm soát côn trùng:

Yêu cầu công việc:

- Đảm bảo tòa nhà sạch sẽ, không có côn trùng, chuột,...
- Hóa chất sử dụng phải an toàn cho con người và môi trường làm việc.

3.1 Kiểm soát và diệt chuột:

Để đạt hiệu quả cao trong kiểm soát và diệt chuột, cần kết hợp hai phương pháp:

- Phương pháp diệt chuột bằng bả
- Phương pháp diệt chuột thủ công

Đối với khu vực khuôn viên:

+ Đặt dụng cụ và bả dọc theo tường rào, bãi cỏ, gốc cây, bãi đỗ xe, dọc tường bao khu vực trạm điện với khoảng cách 3 - 5m/trạm bả.

Đối với khu vực bên trong:

+ Đặt dụng cụ bả dọc theo bờ tường, góc tường, cạnh hộp kỹ thuật, đặc biệt chú trọng các khu vực căngtin, bếp nấu, kho thực phẩm, các phòng kỹ thuật phòng máy....

+ Trong trường hợp cần thiết kết hợp cả bẫy sập, bẫy dính,.....

+ Lực lượng kỹ thuật của công ty dịch vụ tòa nhà chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ quy trình công việc, từ phun/đặt thuốc, kiểm tra, đến thu dọn xác chuột và làm vệ sinh môi trường, đảm bảo chất lượng và hiệu quả ở mức cao nhất.

+ Đội kỹ thuật của công ty dịch vụ tòa nhà sẽ thu dọn xác chuột, đồng thời phun Chloramine B để khử trùng.

+ Những trường hợp có mùi hôi, đơn vị quản lý tòa nhà dùng EXSTINK (hoặc chế phẩm khác có công dụng tương đương) để xử lý nhanh trong 5-10 phút.

Lịch xử lý định kỳ:

Khu vực	Nội dung công việc	Tần suất	Thời gian
Khu vực bên trong và các tầng kỹ thuật.	Đặt bẫy dính, bẫy sập, bả	01 lần/tuần	Theo thỏa thuận
Tường rào xung quanh và nơi công cộng	Đặt thức ăn vi sinh, bả	01 lần/tuần	Theo thỏa thuận

Cam kết an toàn: Công ty dịch vụ tòa nhà phải cam kết những dụng cụ, hóa chất nêu trên là an toàn cho con người và môi trường; chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước khách hàng nếu có lỗi trong việc sử dụng những hóa chất nêu trên gây ra thiệt hại cho con người và môi trường của khách hàng

3.2 Giải pháp kỹ thuật phun diệt côn trùng

Kế hoạch thực hiện:

TT	KHU VỰC	1 tháng/lần	3 tháng/lần	6 tháng/lần	1 năm /lần
I.	Khu vực bên ngoài:				
1	Tầng hầm	xx ⁽¹⁾			
2	Hàng rào xung quanh	xx			
3	Khu kỹ thuật	xx			
4	Hệ thống cống rãnh	xx			
5	Bãi đỗ xe, sân, vườn hoa, bãi cỏ	xx			
II.	Khu vực tầng 1 đến 7				
1	Sảnh lớn	x			
2	Khu vực khách chờ, lễ tân	x			
3	Phòng kỹ thuật	x			
4	Khu vực kho chứa đồ	x			
5	Hành lang, cầu thang bộ	x			
6	Nhà ăn, toilet	x			
III.	Khu vực từ tầng 8 đến tầng 15				
1	Bên trong văn phòng			x	
2	Sảnh, cầu thang bộ, toilet		x		
3	Kho vật tư		x		

4	Hành lang		x		
IV.	Từ tầng 11 đến tầng 17				
1	Bên trong văn phòng			x	

Phương thức thực hiện:

- Khu vực bên ngoài:
 - + Theo lịch định kỳ sử dụng máy mù lạnh (ULV – ultral low volume) kết hợp với bình nén khí dạng sương phun lên nơi chứa rác thải, gốc cây, hàng rào, cây cảnh, lối đi công cộng, khu kỹ thuật, các góc khuất, những chỗ côn trùng ẩn nấp và sinh sản. Phun chân tường của toà nhà nhằm ngăn ngừa côn trùng xâm nhập từ ngoài vào trong.
 - + Máy phun Thermal fogger (mù nhiệt) sẽ được áp dụng vào trong hệ thống đường cống, khu xử lý nước thải để kiểm soát nguồn phát sinh của một số loại côn trùng đặc biệt là loài ruồi cống và loài gián....
- Khu vực bên trong:
 - + Theo lịch định kỳ tiến hành phun, sử dụng bình nén khí phun hoá chất xung quanh tường các phòng làm việc, rèm cửa, toilet, gầm bàn, tủ... Hoá chất sẽ tồn lưu trên bề mặt tường trong thời gian nhất định để diệt các loại côn trùng khi chạm chân và râu vào hoá chất. Đối với những nơi có không gian rộng như phòng họp, sảnh, lễ tân sẽ dùng máy ULV xông mù lạnh.
- (1) xx: 01 tháng làm 02 lần

4 Dịch vụ thu dọn rác thải và thu dọn bể phốt

4.1 Dịch vụ thu dọn rác thải

Yêu cầu công việc:

- Thu dọn rác thải hàng ngày, chuyển rác ra phía ngoài tòa nhà, đảm bảo sức khỏe cho CBCNV làm việc tại tòa nhà
- Có tinh thần kỷ luật cao.
- Tuân thủ đầy đủ quy trình thu dọn rác thải.

4.2 Dịch vụ thu dọn bể phốt

Yêu cầu công việc:

- Bể phốt được kiểm tra định kỳ hàng tháng và hút vệ sinh định kỳ.
- Định kỳ 1 năm 2 lần, tiến hành hút bể phốt, đảm bảo hệ thống bể phốt hoạt động bình thường, không gây mùi ảnh hưởng môi trường xung quanh.

5 Dịch vụ hậu cần:

5.1. Mục tiêu dịch vụ

Dịch vụ hậu cần được tổ chức nhằm đảm bảo cung cấp bữa ăn, đồ uống và các dịch vụ phục vụ hội họp, tiếp khách tại Tòa nhà một cách chuyên nghiệp, an toàn và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

Bộ phận hậu cần được tổ chức theo mô hình bếp – nhà hàng, đảm bảo phối hợp chặt chẽ giữa khu vực bếp chế biến và khu vực phục vụ nhằm duy trì chất lượng dịch vụ ổn định và đáp ứng nhu cầu của cán bộ nhân viên, khách đến làm việc tại Tòa nhà.

5.2. Nhân sự tham gia thực hiện

Căn cứ nhu cầu phục vụ ăn uống và các hoạt động hậu cần tại Tòa nhà, đơn vị cung cấp dịch vụ bố trí tối thiểu **15 nhân sự**, bao gồm:

TT	Vị trí	Số lượng	
1	Bếp trưởng	1	
2	Bếp phó	1	
3	Bếp chính	3	
4	Nhân viên bếp	1	Chưa bao gồm Nhân viên thời vụ
5	Quản lý nhà hàng	1	Kiểm quản lý kho
6	Nhân viên bàn	5	Gồm 01 tổ trưởng bàn Chưa bao gồm Nhân viên thời vụ
7	Nhân viên quầy bar	3	
	Tổng cộng	15 người	

BẾP TRƯỞNG:

- Quản lý Bếp
- Đảm bảo chất lượng món ăn
- Điều hành công việc
- Quản lý công cụ, tài sản được giao
- Quản lý nhân sự bếp
- Phối hợp với các bộ phận

BẾP PHÓ:

- Kiểm tra hàng hóa trước và sau khi nhập về
- Đảm bảo chất lượng món ăn
- Trực tiếp chế biến các món ăn
- Quản lý công cụ, tài sản được giao
- Sắp xếp công việc cho nhân viên phụ bếp

- Phối hợp với các bộ phận
- Trực tiếp nấu các món...
- Tổng hợp để Order hàng ngày hôm sau

BẾP CHÍNH:

- Trực tiếp chế biến các món ăn
- Đảm bảo an toàn và chất lượng món ăn
- Bảo quản hàng hóa và tài sản công cụ, dụng cụ
- Làm việc theo đúng vị trí đã được phân công.
- Làm việc đúng giờ, đúng ca

NHÂN VIÊN BẾP VÀ NHÂN VIÊN THỜI VỤ

- Sơ chế và chuẩn bị nguyên liệu
- Làm sạch các loại nguyên liệu
- Phụ bếp trưởng và bếp chính
- Làm việc theo đúng vị trí đã được phân công.
- Làm việc đúng giờ, đúng ca
- Vệ sinh tất cả các khu vực bếp (trừ sàn, tường)

QUẢN LÝ NHÀ HÀNG:

- Lên lịch làm việc hàng ngày cho nhân viên và điều động nhân viên thực hiện công việc.
- Xây dựng kế hoạch làm việc theo tuần, tháng cho bộ phận nhà hàng và tổ chức thực hiện.
- Phối hợp với bếp trưởng tổ chức thực hiện thực đơn hàng ngày và tiệc (nếu có)
- Trực tiếp quản lý, theo dõi doanh thu và chi phí nhà hàng (đầu vào, đầu ra, cân đối chi phí, lỗ, lãi...), hàng tuần gửi báo cáo và doanh thu về công ty PMC.
- Ký duyệt, kiểm soát đề xuất, phiếu xuất kho thực phẩm hàng ngày của các bộ phận trực thuộc. Đề xuất các giải pháp chăm sóc khách hàng
- Có trách nhiệm nếm thử các loại món ăn phục vụ khách. Trực tiếp xử lý các loại món ăn, thực phẩm đã quá thời gian lưu, bị hư hỏng.
- Khi có thông tin về tiệc, hội nghị, lên thực đơn, báo giá và xin chữ ký xác nhận hợp đồng của khách hàng. Thông báo đến các bộ phận liên quan để phối hợp tổ chức thực hiện. Kết thúc tiệc tiến hành các thủ tục thanh toán theo quy trình của công ty.
- Quản lý rủi ro của nhà hàng, đề phòng mọi biến cố có thể xảy ra (rò rỉ gas, chập cháy nổ, thiên tai...). Hàng ngày vào cuối ca, trực tiếp hoặc cử nhân viên phối hợp với các bộ phận khác kiểm tra toàn bộ nhà hàng theo đúng quy trình của công ty.
- Tổ chức việc theo dõi đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng (Thực hiện xin ý kiến đóng góp của khách hàng, tiếp thu và điều chỉnh theo các ý kiến đóng góp tích cực)

- Hợp với các bộ phận, thăng tiến trao đổi và rút kinh nghiệm từ các ý kiến phản hồi của khách hàng.

- Quản lý hình ảnh của nhân viên (Tư thế, diện mạo, tác phong, đồng phục phải theo đúng quy định của công ty)

- Quản lý vệ sinh nhà hàng (Toàn bộ khu vực của nhà hàng phải luôn được gọn gàng, sạch sẽ). Đưa ra các ý tưởng, sắp xếp trang trí nhà hàng để tạo ấn tượng với khách hàng.

THỦ KHO: (Được phân công kiêm nhiệm)

- Nhận được phiếu đề nghị xuất nhập kho thủ kho chuyển đến, thực hiện hạch toán trong hệ thống phần mềm kế toán

- Theo dõi và hạch toán các khoản chi phí liên quan đến việc tính giá thành sản phẩm

- Kiểm tra các khoản chi phí phát sinh, thống kê và báo cáo thường xuyên về sự tăng giảm của các yếu tố giá thành

- Kiểm soát nhập xuất tồn kho

- Tham gia công tác kiểm kê kho định kỳ. Chịu trách nhiệm lập biên bản kiểm kê nếu có chênh lệch giữa sổ sách và thực tế

- Lập báo cáo cuối tháng

- Các công việc khác theo sự phân công của Trưởng phòng

TỔ TRƯỞNG BÀN, NHÂN VIÊN BÀN & NHÂN VIÊN BÀN THỜI VỤ:

- Kiểm tra rủi ro và chất lượng của nhà hàng: âm thanh, ánh sáng, điều hòa, khung cảnh, chất lượng làm sạch và các tiện ích trong nhà hàng, quầy bar, đảm bảo nhà hàng luôn trong trạng thái sẵn sàng

- Chào, tiễn khách tới nhà hàng

- Phục vụ đồ ăn, thức uống cho khách hàng

- Nhận sự phân công từ Quản lý nhà hàng

NHÂN VIÊN QUẦY BAR

- Chuẩn bị và phục vụ đồ uống, cà phê cho cán bộ nhân viên và khách.

- Kiểm tra khu vực quầy bar, dụng cụ pha chế và nguyên liệu.

- Đảm bảo vệ sinh khu vực quầy bar.

- Kiểm tra và báo cáo tình trạng trang thiết bị định kỳ.

- Phối hợp với bộ phận nhà hàng phục vụ khách.

Thời gian làm việc:

• Ca 1: 06h30 – 15h30

• Ca 2: 07h30 – 16h30

(làm việc từ thứ 2 đến thứ 6, làm thứ 7, Chủ nhật khi có yêu cầu).

5.4. Tổ chức thời gian làm việc

Nhân sự hậu cần được bố trí làm việc theo ca phù hợp với hoạt động phục vụ ăn uống tại Tòa nhà và tuân thủ quy định về thời giờ làm việc theo Bộ luật Lao động 2019:

- Thời giờ làm việc bình thường: không quá 08 giờ/ngày và 48 giờ/tuần.
- Các vị trí quản lý làm việc theo giờ hành chính.
- Các vị trí phục vụ và bếp được bố trí theo ca nhằm đảm bảo phục vụ liên tục các bữa ăn trong ngày.

6. Dịch vụ vận hành kỹ thuật và bảo dưỡng các hệ thống tòa nhà

6.1 Phạm vi dịch vụ

Đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện công tác vận hành, giám sát và bảo dưỡng các hệ thống kỹ thuật của Tòa nhà nhằm đảm bảo các hệ thống hoạt động ổn định, an toàn, liên tục và tiết kiệm năng lượng.

Các hệ thống và thiết bị được vận hành, bảo dưỡng bao gồm:

+ Hệ thống điện nhẹ: Hệ thống EIB; Hệ thống âm thanh hội trường; âm thanh phòng họp; Hệ thống hội nghị truyền hình; Hệ thống thông tin liên lạc, Hệ thống điện, điện chiếu sáng.

+ Thang máy: (không bao gồm vật tư thay thế, sửa chữa). Nội dung: bảo dưỡng, kiểm tra ngăn ngừa rủi ro thang máy bao gồm:

Cửa Cabin Thang

Tủ điều khiển

Đèn chiếu sáng sảnh thang

Khu vực ra vào(sảnh thang)

Sảnh thang và ngưỡng cửa vào Cabin thang

Các bức vách, các khung trực vách kính

Cửa Cabin, cửa tầng

Tế bào quang điện hoặc màn hình quét vật cản

Độ bằng tầng

Đèn chiếu sáng trong Cabin

Sàn và vách tường Cabin

Nút nhấn đóng mở cửa

Nút dừng khẩn cấp hoặc chuông

Bảng thông tin bên trong Cabin

Các thiết bị PCCC

Điều hòa phòng máy

Tình trạng vệ sinh phòng máy

+ Vận hành, bảo dưỡng định kỳ hệ thống điều hòa: Các hệ thống điều hòa cục bộ trong tòa nhà và các FCU của hệ thống điều hòa tập trung tại các tầng theo quy trình của nhà sản xuất (Không bao gồm các hạng mục: Tẩy cặn bình ngưng, tẩy cặn tháp giải nhiệt LINGCHI, đường ống nước giải nhiệt; Thay dầu, thay pin, nạp gas cho Chiller 30HXC-310; và không bao gồm vật tư thay thế, sửa chữa);

+ Hệ thống máy bơm (không bao gồm vật tư thay thế, sửa chữa);

+ Thiết bị vệ sinh;

+ Mặt ngoài tòa nhà chiều cao < 3m.

- Vận hành hệ thống thông gió: Hệ thống cấp khí tươi; Hệ thống quạt hút thông gió tầng G;

- Vận hành hệ thống báo cháy và chữa cháy;

- Xử lý các vấn đề kỹ thuật hàng ngày trong và ngoài tòa nhà.

- Đọc, ghi chỉ số tiêu thụ điện, nước và lưu nhật ký.

- Thông báo cho chủ đầu tư: Về thủ tục giấy tờ khi phải gia hạn về hệ thống điện, kiểm định thang máy..., Dịch vụ thông tắc cống khu vực xung quanh và bên trong tòa nhà

- Kiểm tra về trọng tải của các thang máy.

- Tuân thủ chặt chẽ các quy trình vận hành và bảo dưỡng các hệ thống.

6.2 Yêu cầu chung đối với dịch vụ kỹ thuật

- Đội ngũ kỹ thuật phải đảm bảo:

- Vận hành hệ thống kỹ thuật 24 giờ/ngày – 7 ngày/tuần.

- Duy trì các hệ thống kỹ thuật của tòa nhà liên tục và trong điều kiện hoạt động tốt nhất.

- Tuân thủ đầy đủ quy trình vận hành, bảo dưỡng và an toàn kỹ thuật.

- Thực hiện quản lý năng lượng và bảo vệ môi trường.

- Đảm bảo chuyển đổi nguồn điện nhanh chóng khi xảy ra sự cố mất điện lưới.

- Có kinh nghiệm trong vận hành và bảo dưỡng hệ thống kỹ thuật tòa nhà.

6.3 Cơ cấu nhân sự thực hiện dịch vụ

Tổng số nhân sự vận hành kỹ thuật của tòa nhà gồm tối thiểu **12 người**, được bố trí như sau:

STT	Chức danh	Số lượng
1	Kỹ sư trưởng	1
2	Giám sát kỹ thuật	2
3	Kỹ thuật viên	8

4	Thư ký kỹ thuật	1
	Tổng cộng	12

6.4. Yêu cầu đối với nhân viên thực hiện dịch vụ:

KỸ SƯ TRƯỞNG: 01 người

- Tổ chức và quản lý đội ngũ nhân viên kỹ thuật bao gồm những không giới hạn những công việc như đào tạo, giám sát, đánh giá công việc thực hiện bởi giám sát, nhân viên kỹ thuật và thư ký kỹ thuật.
- Điều hành mọi công việc liên quan đến vận hành, bảo dưỡng hệ thống M&E của tòa nhà.
- Thiết lập các qui trình vận hành, bảo dưỡng hiệu quả đối với hệ thống M&E của tòa nhà.
- Thiết lập và duy trì các qui trình, tiêu chuẩn làm việc đối với bộ phận kỹ thuật.
- Thiết lập và duy trì các tiêu chuẩn an toàn, sức khỏe nghề nghiệp.
- Thiết lập những thủ tục xử lý những tình huống khẩn cấp như cháy, nổ, mất điện, mất nước, rò rỉ khí gas....
- Giám sát, thiết lập và duy trì các quy định về an toàn, môi trường, phòng cháy chữa cháy. Phối hợp với các cơ quan chức năng của nhà nước trong các vấn đề trên.
- Đề xuất các giải pháp nâng cấp, cải tạo hệ thống M&E nhằm tối ưu hóa quá trình vận hành. Tiết kiệm năng lượng.
- Phối hợp tổ chức việc diễn tập PCCC cho toàn bộ nhân viên tòa nhà.
- Xây dựng ngân sách vận hành, bảo dưỡng và lập kế hoạch năm.
- Thực hiện các công việc được giao bởi Tổng quản lý tòa nhà.

GIÁM SÁT KỸ THUẬT: 02 người. Giám sát kỹ thuật hỗ trợ kỹ sư trưởng trong việc quản lý và kiểm soát hoạt động vận hành kỹ thuật.

- Hỗ trợ Kỹ sư trưởng trong việc quản lý bộ phận kỹ thuật.
- Giám sát thiết bị và các tiêu chuẩn bảo dưỡng, đặc biệt phòng ngừa rủi ro để đảm bảo các thiết bị luôn trong trạng thái phục vụ cao nhất.
- Hướng dẫn và quản lý các giám sát kỹ thuật trong việc theo dõi lịch bảo trì các thiết bị và báo cáo hỏng hóc.
- Kiểm tra và yêu cầu mua các vật tư, thiết bị phục vụ hoạt động và bảo dưỡng hệ thống.
- Quan sát, hướng dẫn và theo dõi tất cả nhân viên trong phòng, đảm bảo họ tuân thủ những tiêu chuẩn cao nhất về độ an toàn, chất lượng và độ chính xác, thường xuyên đánh giá công việc của họ.
- Tổ chức bảo dưỡng tất cả các thiết bị, hệ thống theo lịch và ghi lại chính xác.

- Kiểm tra và giám sát công việc bảo trì của hợp đồng bảo trì mà chủ nhà ký .
- Thường xuyên gặp gỡ để trao đổi công việc với các nhân viên trong bộ phận.
- Theo dõi và giám sát việc tiêu thụ năng lượng hàng ngày.
- Lên lịch và tổ chức các buổi đào tạo cho nhân viên.

KỸ THUẬT VIÊN: 08 người

Kỹ thuật viên là lực lượng trực tiếp vận hành và xử lý các vấn đề kỹ thuật của tòa nhà. Trực vận hành hệ thống kỹ thuật **24/24 giờ theo ca.**

- Kiểm tra ngăn ngừa rủi ro các hệ thống trong phòng khách, phòng họp, phòng ăn, không gian công cộng và sửa chữa các hỏng hóc liên quan đến các hệ thống.
- Sửa chữa, hoặc thay thế các hạng mục như bóng đèn, đèn, công tắc, ổ cắm, vòi nước, nhà vệ sinh, sơn bả, các filter, đồ nội thất, sơn, sơn sửa tường, hàn, silicon hoặc các mục khác
- Vận hành, bảo dưỡng theo lịch trình bảo dưỡng các hệ thống trong Tòa nhà.
- Ghi chép sổ sách các công việc đã làm, ghi nhật ký bảo dưỡng, điền vào các biểu mẫu bảo dưỡng và đưa ra các nguy cơ có thể xảy ra với hệ thống.
- Bảo dưỡng, vận hành, kiểm kê vật tư cần thiết để thực hiện chức năng công việc.
- Ghi chép báo cáo các hỏng hóc không thể sửa chữa cho những người có trách nhiệm, trong trường hợp không thể sửa phải treo biển “Hệ thống đang bảo dưỡng vui lòng không sử dụng-cảm ơn”.
- Bàn giao lại chi tiết các công việc trong ca trực chưa hoàn thành cho các ca tiếp theo.
- Vị trí này có thể được yêu cầu thực hiện các nhiệm vụ phát sinh khác và các dự án đặc biệt theo phân công của giám sát.

THƯ KÝ KỸ THUẬT: 01 người

- Cập nhật chỉ số điện, nước, phiếu báo hỏng, yêu cầu dịch vụ, các biên bản sự cố... để làm báo cáo và xử lý thông tin kịp thời
- Quản lý hồ sơ, tài liệu, bản vẽ... Soạn thảo văn bản liên quan bộ phận kỹ thuật. Phối hợp các tài liệu theo yêu cầu
- Kiểm tra, quản lý kho, dụng cụ workshop, kết hợp với Giám sát lập đề xuất vật tư. Hàng tháng tổng hợp báo cáo nhập, xuất, tồn...
- Sắp xếp lịch làm việc, lịch trực hàng tháng, lịch đào tạo, lịch bảo dưỡng điều hòa.
- Theo dõi chấm công, theo dõi ngày nghỉ... của CNNV trong bộ phận
- Đề xuất văn phòng phẩm và đồ ăn cho CNNV kỹ thuật
- Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của cấp trên

7. Dịch vụ khác

Nhà thầu quản lý và vận hành chịu trách nhiệm:

- Nhà thầu tư vấn cho VNPT Net lựa chọn các loại hình bảo hiểm rủi ro đối với tòa nhà; VNPT Net sẽ thanh toán toàn bộ chi phí mua bảo hiểm cho tòa nhà
- Thiết lập, duy trì hệ thống bảo hiểm tòa nhà.
- Duy trì và cung cấp dịch vụ đánh giá trong tòa nhà.
- Cung cấp và chuẩn bị hệ thống biển hiệu, chỉ dẫn bên trong và bên ngoài tòa nhà

IV. Giải pháp và phương pháp luận

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương V, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;
2. Kế hoạch công tác;
- ...

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

Chủ đầu tư thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ phi tư vấn theo nguyên tắc và cách thức như sau: Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, Chủ đầu tư cử cán bộ giám sát/đánh giá chất lượng sản phẩm/dịch vụ của hợp đồng. Khi phát hiện sai sót, người giám sát có trách nhiệm lập Biên bản sự vụ / thông báo cho Nhà thầu để điều chỉnh/chấn chỉnh việc thực hiện dịch vụ.

Định kỳ hàng tháng, Hai bên lập Biên bản nghiệm thu (khối lượng, chất lượng dịch vụ, mức độ hoàn thành công việc) để làm căn cứ thanh toán.