TÍNH HIỆU QUẢ CỦA VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ

MỨC ĐỘ HIỂU BIẾT VỀ TÍNH CHẤT VÀ MỤC ĐÍCH CÔNG VIỆC

Vv: Dự án xe Bus phục vụ trường đại học khoa học xã hội và nhân văn tphcm

1. Tính hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ

Tính hiệu quả được GLV cam kết thông qua 3 hạng mục chính: Chất lượng phương tiện – Năng lực nhân sự – Hệ thống kiểm soát rủi ro.

- **Chất lượng phương tiện vượt trội:** Cung cấp đúng số lượng 01 xe 29 chỗ và 06 xe 45 chỗ đáp ứng chuẩn an toàn cao nhất. 100% phương tiện đều được sản xuất từ năm 2022 trở về sau, đảm bảo vận hành êm ái, tiết kiệm nhiên liệu và hạn chế tối đa hỏng hóc.
- **Nhân sự dày dặn kinh nghiệm:** Đội ngũ gồm 1 tài xế xe 29 chỗ và 6 tài xế xe 45 chỗ đều có thâm niên trên 3 năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự, sở hữu đầy đủ giấy phép lái xe hạng D, E hợp lệ và giấy khám sức khỏe đạt chuẩn.
- **Hiệu quả về thời gian và chi phí:** Áp dụng phần mềm theo dõi tình trạng tuân thủ pháp lý (GLV App), hệ thống sẽ tự động nhắc nhở trước 30 ngày các lịch bảo dưỡng, đăng kiểm. Điều này giúp triệt tiêu hoàn toàn rủi ro xe dừng hoạt động do lỗi giấy tờ hoặc hỏng hóc, đảm bảo không có bất kỳ chuyến đi nào bị gián đoạn hay trễ giờ, từ đó tối ưu hóa chi phí vận hành trong suốt 12 tháng thực hiện hợp đồng.

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

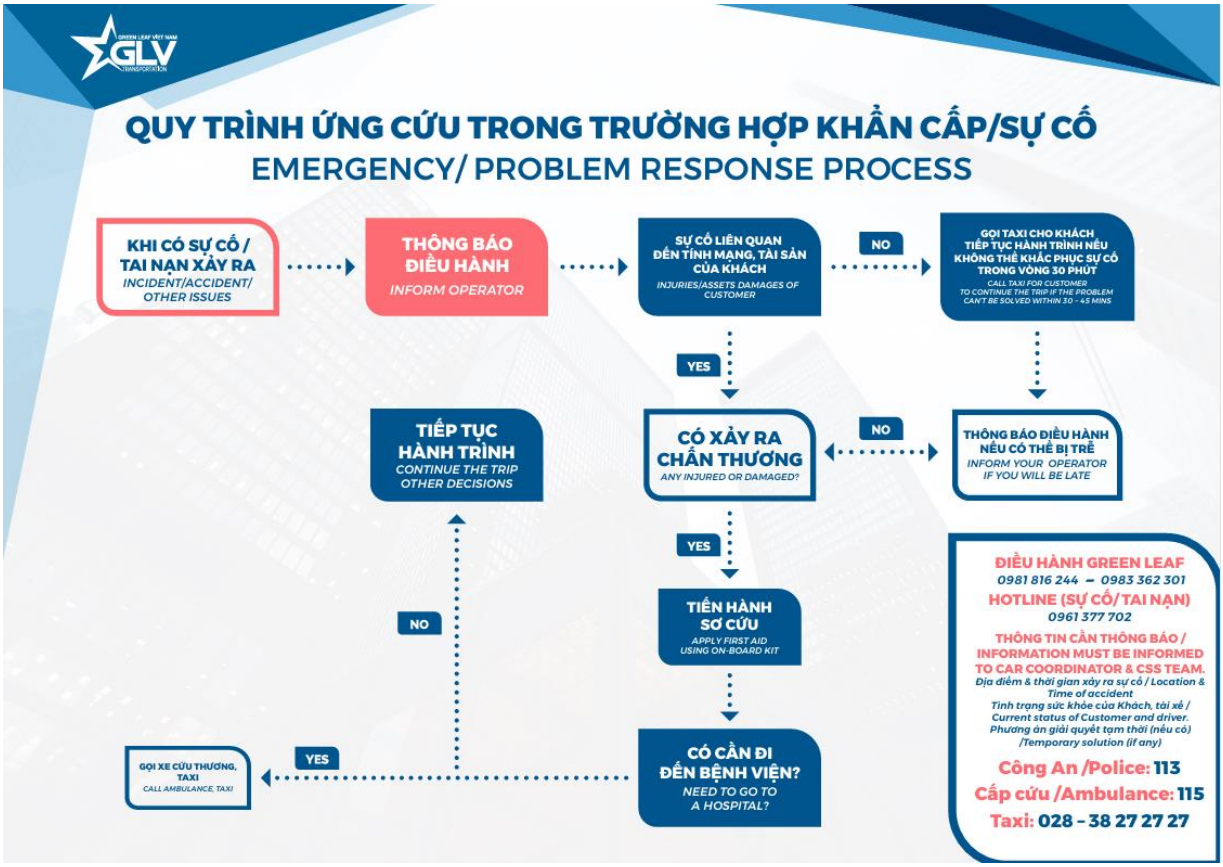
GLV thấu hiểu sâu sắc đặc thù và tầm quan trọng của gói thầu đối với nhà trường.

- **Tính chất công việc:** Đây là dịch vụ phi tư vấn mang tính chất phục vụ liên tục, hàng ngày trong suốt 12 tháng. Lộ trình chính di chuyển giữa hai cơ sở trọng điểm của trường: Cơ sở Sài Gòn (10-12 Đinh Tiên Hoàng, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh) và Cơ sở Linh Xuân (Khu phố 33, phường Linh Xuân, Thành phố Hồ Chí Minh). Tuyến đường này thường xuyên có mật độ giao thông cao vào giờ cao điểm, đòi hỏi sự am hiểu tuyến đường và kỹ năng xử lý tình huống tốt của tài xế.
- **Mục đích công việc:** Đảm bảo việc đưa đón viên chức và người lao động của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn diễn ra an toàn, đúng giờ và thoải mái nhất. GLV hiểu rằng, một chuyến đi suôn sẻ không chỉ là việc di chuyển từ điểm A đến điểm B, mà còn là bước chuẩn bị tâm lý tốt nhất để các thầy cô, cán bộ an tâm công tác, nâng cao hiệu quả giảng dạy và làm việc tại trường.

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

GLV ứng dụng tiêu chuẩn an toàn ngành vào vận tải dân sự để đưa ra phương án tổ chức tối ưu nhất.

- **Kế hoạch quản lý hành trình:** * Tổ chức khảo sát điểm đen giao thông và các khu vực hay kẹt xe giữa trung tâm Quận 1 (Cơ sở Sài Gòn) và Thủ Đức (Cơ sở Linh Xuân).
    - Xây dựng lộ trình chính và lộ trình dự phòng, kết hợp phần mềm tối ưu hóa đường đi để luôn đảm bảo xe đến điểm đón trả đúng thời gian quy định.
- **Giải pháp kỹ thuật và giám sát:**
    - Trang bị 100% hệ thống GPS và Camera hành trình giám sát 24/7 theo thời gian thực.
    - Triển khai hệ thống "Quản lý sự mệt mỏi", nghiêm ngặt kiểm soát tài xế không lái xe quá 4h liên tục, đảm bảo sự tỉnh táo tuyệt đối.
- **Biện pháp tổ chức và quản trị rủi ro:**
    - **Phương án thay thế khẩn cấp:** Trong trường hợp xe gặp sự cố (thủng lốp, va quẹt), GLV có sẵn đội xe dự phòng cùng phân khúc và mạng lưới đối tác sẵn sàng điều động thay thế ngay lập tức, cam kết không làm trễ giờ làm việc của viên chức nhà trường.



- **Bảo dưỡng phương tiện:** Lên lịch bảo dưỡng định kỳ chặt chẽ theo quy định của nhà sản xuất và cam kết duy trì chất lượng tiện nghi, nội thất, màu sắc xe luôn ở trạng thái tốt nhất.



Quy trình tiến hành bảo dưỡng xe định kỳ tại Green Leaf Việt Nam



Mốc thời điểm và các hạn mục bảo dưỡng xe ô tô theo km

Bảo Dưỡng 5.000km	Bảo Dưỡng 10.000km	Bảo Dưỡng 20.000 - 30.000km
• Thay dầu động cơ. • Kiểm tra, bổ sung nước làm mát động cơ. • Kiểm tra các thiết bị phụ: cửa, kính chắn gió, cần gạt nước, nước rửa kính gạt, dây an toàn và hệ thống đèn...	• Thay dầu, lọc dầu và vệ sinh lọc gió động cơ • Kiểm tra bổ sung nước làm mát, dầu trợ lực và các thiết bị phụ. • Bảo dưỡng phanh 4 bánh xe. • Đảo lốp, nâng xe kiểm tra, xiết gầm.	• Thay dầu, lọc dầu, vệ sinh lọc gió động cơ. Thay lọc gió điều hòa. • Kiểm tra bổ sung nước làm mát, dầu trợ lực, dầu phanh. • Kiểm tra toàn bộ hệ thống treo, rô tuyn, thanh cân bằng, cao su giảm chấn và các thiết bị phụ. • Bảo dưỡng phanh 4 bánh xe. Đảo lốp, nâng xe kiểm tra, xiết gầm.
Bảo Dưỡng 40.000km	**Bảo Dưỡng 50.000 - 60.000km**	**Bảo Dưỡng 70.000 - 80.000km**
• Thay dầu, lọc dầu, lọc gió động cơ và thay lọc nhiên liệu. • Thay bugi, dầu phanh, dầu côn, dầu trợ lực lái, dầu hộp số, dầu cầu,... • Thay nước làm mát, súc rửa két nước khi cần thiết. • Bảo dưỡng phanh 4 bánh xe, thay má phanh khi mòn.	• Bảo dưỡng kim phun, họng hút, xúc rửa cácte bằng hóa chất chuyên dụng. • Kiểm tra xiết lại gầm, hệ thống treo, rô tuyn, thanh cân bằng, cao su giảm chấn (thay thế khi cần). • Đảo lốp xe, cân chỉnh độ chụm, cân bằng động bánh xe. • Vệ sinh lọc gió điều hòa, kiểm tra ga điều hòa, bổ sung ga lạnh nếu thiếu.	• Kiểm tra các bước trên. Riêng với xe sử dụng cu-roa (đai) cam sẽ thay đai, bi tăng, bi tì.

4. Kế hoạch triển khai dịch vụ chi tiết

4.1. Lộ trình và Thời gian vận hành

GLV cam kết thực hiện đúng yêu cầu chuyên chở viên chức, người lao động (VC-NLĐ) và giảng viên di chuyển an toàn, đúng giờ giữa Cơ sở Sài Gòn (10-12 Đinh Tiên Hoàng, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh) và Cơ sở Linh Xuân (Khu phố 33, phường Linh Xuân, Thành phố Hồ Chí Minh), hoạt động từ Thứ 2 đến Thứ 6 (nghỉ Thứ 7, Chủ Nhật và các ngày Lễ, Tết).

Bảng Lộ trình & Lịch trình vận hành chi tiết:

Đối tượng phục vụ	Loại xe	Số lượng	Lượt đi (Sài Gòn -> Linh Xuân)	Lượt về (Linh Xuân -> Sài Gòn)
Chuyên viên (VC-NLĐ)	45 chỗ	05 xe	07h15 – 08h00	16h30 – 17h30
Giảng viên	45 chỗ	01 xe	06h10 – 07h00	11h30 – 12h30
Giảng viên	29 chỗ	01 xe	12h00 – 13h00	16h30 – 17h30

4.2. Các Phương án Tổ chức, Điều phối và Xử lý tình huống

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ vận chuyển đạt mức cao nhất, GLV thiết lập các phương án hành động cụ thể như sau:

A. Phương án phối hợp và Điều phối nhân sự

- **Phối hợp trước khi triển khai:** Sau khi trúng thầu, GLV sẽ tổ chức buổi họp "Kick-off" với đại diện Nhà trường để thống nhất toàn bộ lịch trình, điểm đón/trả chi tiết, danh sách hành khách và các tiêu chuẩn kiểm tra xe. Chúng tôi sẽ tiến hành khảo sát điểm đen giao thông và các khu vực hay kẹt xe giữa trung tâm Quận 1 và Thủ Đức để đưa ra Kế hoạch quản lý hành trình tối ưu nhất.
- **Nhân sự đầu mối (POC) tại TP.HCM:** GLV bố trí 01 Điều phối nhân viên online tại khu vực TP.HCM. Nhân sự này có thẩm quyền quyết định việc điều động xe, thay thế tài xế và tiếp nhận mọi phản hồi từ BGH Nhà trường để xử lý ngay lập tức các tình huống phát sinh trong ca chạy.

B. Phương án Đảm bảo Chất lượng Phương tiện

- **Xử lý phản ánh về chất lượng xe:** Trường hợp Nhà trường có ý kiến đánh giá xe không đảm bảo an toàn, ví dụ nội thất xuống cấp hoặc hệ thống máy lạnh không hoạt động tốt, GLV cam kết sẽ tiếp thu và thực hiện đổi xe thay thế cùng phân khúc, đạt chuẩn trong vòng tối đa **24-48 giờ**. Chúng tôi luôn cam kết duy trì chất lượng tiện nghi, nội thất, màu sắc xe ở trạng thái tốt nhất.
- Bảo dưỡng phương tiện: Lên lịch bảo dưỡng định kỳ chặt chẽ theo quy định của nhà sản xuất và cam kết duy trì chất lượng tiện nghi, nội thất, màu sắc xe luôn ở trạng thái tốt nhất.

C. Phương án Xử lý Sự cố và Điều chỉnh Linh hoạt

- **Sự cố kỹ thuật & Bất khả kháng:** Trong trường hợp xe gặp sự cố giữa đường (hỏng hóc, va quẹt, xịt lốp), GLV kích hoạt phương án thay thế khẩn cấp. Mạng lưới đối tác và đội xe dự phòng của chúng tôi sẽ điều động xe thay thế ngay lập tức hoặc sử dụng taxi để luân chuyển hành khách, cam kết không làm trễ giờ làm việc của viên chức nhà trường.
- **Điều chỉnh lộ trình/thời gian thực tế:** GLV hiểu rằng lịch giảng dạy và hành chính có thể thay đổi. Mọi yêu cầu phát sinh về việc đổi điểm đón trả, lộ trình hoặc thời gian vận hành từ phía Nhà trường (thông báo trước 12h - 24h) sẽ được Điều phối viên của GLV tiếp nhận và sắp xếp lại kế hoạch di chuyển mà không gây bất kỳ trở ngại nào.

D. Phương án Đảm bảo Năng lực Nhân sự

- **Thay thế nhân sự khẩn cấp:** Trong trường hợp tài xế chính báo ốm đột xuất hoặc gặp lý do bất khả kháng, GLV luôn có sẵn đội ngũ "Tài xế dự phòng" (đã được đào tạo đầy đủ về tuyến đường và văn hóa phục vụ của USSH) sẵn sàng nhận ca.
- **Quản lý rủi ro nhân sự:** Nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối, GLV tuân thủ nghiêm ngặt việc giám sát tài xế, đảm bảo thời gian làm việc không quá 4h liên tục và tuyệt đối với việc sử dụng rượu, bia, chất kích thích.

