**1. Tổng quan hệ thống**

* **Mục tiêu**: Cung cấp dịch vụ bảo vệ chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu bảo vệ cá nhân và tổ chức, đảm bảo an toàn và bảo mật tối đa.
* **Các bên liên quan**:
  + **Khách hàng**: Cá nhân hoặc tổ chức thuê dịch vụ bảo vệ.
  + **Công ty bảo vệ**: Cung cấp dịch vụ bảo vệ chuyên nghiệp.
  + **Nhân viên bảo vệ**: Thực hiện nhiệm vụ bảo vệ theo hợp đồng.

**2. Yêu cầu nghiệp vụ**

* **Quản lý yêu cầu từ khách hàng**:
  + Ghi nhận chi tiết yêu cầu của khách hàng, bao gồm:
    - Số lượng vệ sĩ cần thiết.
    - Giờ làm việc và địa điểm làm việc.
    - Kỹ năng và kinh nghiệm cần thiết.
    - Ngân sách và thời gian hợp đồng.
  + Tư vấn cho khách hàng về các dịch vụ bảo vệ phù hợp.
* **Lựa chọn nhân viên bảo vệ phù hợp**:
  + **Tiêu chí lựa chọn**:
    - Kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực bảo vệ hoặc các lĩnh vực liên quan như quân đội, cơ quan thực thi pháp luật.
    - Kỹ năng cần thiết như tự vệ, sử dụng vũ khí, sơ cứu, lái xe.
    - Phẩm chất cá nhân như thể lực tốt, sự tỉnh táo, kỹ năng giao tiếp, khả năng giải quyết vấn đề.
    - Lý lịch trong sạch, không có tiền án tội phạm.
  + **Quy trình lựa chọn**:
    - Xem xét sơ yếu lý lịch và hồ sơ ứng viên.
    - Phỏng vấn đánh giá kỹ năng và phẩm chất.
    - Kiểm tra lý lịch và tiến hành kiểm tra ma túy nếu cần.
    - Đào tạo và đánh giá trước khi cử đi làm​(Cho thue ve si 07\_VN Ye…)​​(Cho thue ve si 08\_VN Qu…)​​(Cho thue ve si 09\_VN Qu…)​.

**3. Quy trình nghiệp vụ**

* **Quy trình lựa chọn nhân viên bảo vệ**:
  1. **Xác định nhu cầu của khách hàng**: Đánh giá mối đe dọa, mức độ rủi ro, yêu cầu kỹ năng cụ thể.
  2. **Lựa chọn ứng viên**: Dựa trên kinh nghiệm, kỹ năng, phẩm chất, lý lịch.
  3. **Phỏng vấn ứng viên**: Đánh giá chi tiết kỹ năng và kinh nghiệm.
  4. **Kiểm tra lý lịch**: Đảm bảo không có tiền sử phạm tội.
  5. **Đào tạo và đánh giá**: Đào tạo quy trình cụ thể và đánh giá năng lực.
  6. **Cử nhân viên bảo vệ làm việc cho khách hàng**: Giám sát và đảm bảo chất lượng dịch vụ​(Cho thue ve si 08\_VN Qu…)​​(Cho thue ve si 09\_VN Qu…)​.
* **Quy trình phỏng vấn khách hàng với nhân viên bảo vệ**:
  1. **Nhận yêu cầu của khách hàng**: Ghi nhận chi tiết số lượng, giờ làm việc, địa điểm, kỹ năng, kinh nghiệm và ngân sách.
  2. **Lựa chọn bảo vệ phù hợp**: Dựa trên yêu cầu của khách hàng.
  3. **Hỗ trợ phỏng vấn**: Cung cấp thông tin về ứng viên và sắp xếp phỏng vấn.
  4. **Gửi bảo vệ đi làm**: Thực hiện các thủ tục ký kết hợp đồng, bảo hiểm, đào tạo.
  5. **Quản lý và giám sát**: Thu thập phản hồi, đánh giá định kỳ, giải quyết khiếu nại​(Cho thue ve si 09\_VN Qu…)​.
* **Quy trình chấm công**:
  1. **Lựa chọn phương pháp chấm công**: Chấm công thủ công, bằng thẻ, GPS, phần mềm.
  2. **Lập quy trình chấm công**: Giờ chấm công, vị trí chấm công, thủ tục vắng mặt, muộn, ngoài giờ.
  3. **Thu thập báo cáo chấm công**: Hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng.
  4. **Kiểm tra xác minh báo cáo chấm công**: So sánh với các nguồn dữ liệu khác như nhật ký bảo vệ, camera giám sát.
  5. **Lưu trữ báo cáo chấm công**: Lưu trữ an toàn và bảo mật.
  6. **Sử dụng báo cáo chấm công**: Tính lương, đánh giá hiệu suất, bố trí nhân sự​(Cho thue ve si 11\_VN Qu…)​.
* **Quy trình xử lý phản hồi của khách hàng**:
  1. **Thu thập phản hồi**: Khảo sát trực tiếp, qua điện thoại, email, trực tuyến, hộp gợi ý, mạng xã hội.
  2. **Phân loại và phân tích phản hồi**: Xác định vấn đề thường gặp và lĩnh vực cần cải thiện.
  3. **Xác định nguyên nhân gốc rễ**: Liên hệ trực tiếp với khách hàng, xem xét quy trình công ty.
  4. **Xây dựng kế hoạch hành động**: Giải quyết vấn đề của khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ.
  5. **Triển khai kế hoạch hành động**: Thực hiện và giám sát.
  6. **Theo dõi và đánh giá kết quả**: Xác định hiệu quả của kế hoạch và điều chỉnh nếu cần.
  7. **Cảm ơn khách hàng**: Thể hiện sự đánh giá cao với phản hồi của khách hàng​(Cho thue ve si 12\_VN Xu…)​.

**4. Các điều khoản hợp đồng**

* **Hợp đồng bảo vệ cá nhân**:
  + **Phạm vi dịch vụ**: Bảo vệ cá nhân, hộ tống, vận tải, giám sát.
  + **Nghĩa vụ của các bên**: Khách hàng, công ty bảo vệ, vệ sĩ.
  + **Bảo mật, giải quyết tranh chấp, điều khoản chung, chữ ký**​(Cho thue ve si 02\_VN Ho…)​.
* **Hợp đồng bảo vệ sự kiện**:
  + **Phạm vi dịch vụ**: Giữ gìn trật tự, kiểm soát truy cập, quản lý đám đông, hỗ trợ người tham dự, ứng phó khẩn cấp.
  + **Nghĩa vụ của các bên**: Khách hàng, công ty bảo vệ, giám sát an ninh sự kiện​(Cho thue ve si 04\_VN Di…)​.
* **Hợp đồng bảo vệ an ninh hàng không**:
  + **Phạm vi dịch vụ**: Kiểm tra an ninh, sàng lọc hành khách và hành lý, ứng phó với mối đe dọa bảo mật, xử lý khẩn cấp.
  + **Nghĩa vụ của các bên**: Khách hàng, công ty bảo vệ, giám sát an ninh hàng không​(Cho thue ve si 05\_VN Di…)​.
* **Hợp đồng bảo vệ thương mại**:
  + **Phạm vi dịch vụ**: Bảo vệ tài sản, kiểm soát truy cập, giám sát và quan sát, ứng phó khẩn cấp.
  + **Nghĩa vụ của các bên**: Khách hàng, công ty bảo vệ, giám sát hiện trường​(Cho thue ve si 03\_VN Di…)​.
* **Hợp đồng bảo vệ an ninh vận tải**:
  + **Phạm vi dịch vụ**: Bảo vệ hàng hóa, kiểm soát truy cập, giám sát vận chuyển, ứng phó khẩn cấp.
  + **Nghĩa vụ của các bên**: Khách hàng, công ty bảo vệ, giám sát an ninh vận tải​(Cho thue ve si 06\_VN Di…)​.

**5. Yêu cầu chứng nhận nhân viên bảo vệ**

* **Giấy phép nhân viên bảo vệ**: Yêu cầu tối thiểu để làm nhân viên bảo vệ ở Mỹ.
* **Chứng nhận sơ cứu**: Xử lý các tình huống khẩn cấp.
* **Chứng nhận súng**: Mang và sử dụng súng trong công việc.
* **Chứng chỉ bổ sung**: Tùy thuộc vào loại công việc bảo vệ​(Cho thue ve si 07\_VN Ye…)​.

**6. Quy trình quản lý đào tạo**

* **Xác định nhu cầu đào tạo**: Dựa trên loại hình dịch vụ bảo mật, yêu cầu của khách hàng, yêu cầu pháp lý và đánh giá năng lực nhân viên.
* **Xây dựng kế hoạch đào tạo**: Bao gồm mục tiêu, nội dung, phương pháp giảng dạy, tài liệu, giảng viên và lịch trình đào tạo.
* **Thực hiện chương trình đào tạo**: Đào tạo theo kế hoạch, theo dõi và đánh giá hiệu quả.
* **Đánh giá kết quả đào tạo**: Đánh giá qua các bài kiểm tra, bài tập thực hành hoặc đánh giá của người hướng dẫn.
* **Cập nhật chương trình đào tạo**: Phản ánh những thay đổi về nhu cầu đào tạo, yêu cầu pháp lý và kỹ thuật bảo mật mới​(Cho thue ve si 10\_VN Qu…)​.