CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ SỐ NEXTGEN	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: …/2026/QCHĐ-NEXTGEN	*Thành phố Huế, ngày … tháng … năm 2026.*

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG NỀN TẢNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRUNG GIAN "TASKMINOW"

Quy chế hoạt động nền tảng thương mại điện tử trung gian "TaskmiNow" (gọi tắt là "Quy chế") được xây dựng phù hợp với mô hình hoạt động của ứng dụng TaskmiNow và các quy định tại Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15, Nghị định 248/2026/NĐ-CP của Chính phủ ngày 30/06/2026 quy định chi tiết một số điều của Luật Thương mại điện tử.

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Ứng dụng TaskmiNow (có thể là gọi tắt "TaskmiNow" hoặc "Ứng dụng" hoặc "Nền tảng") là nền tảng thương mại điện tử trung gian do CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ SỐ NEXTGEN sở hữu và vận hành.

TaskmiNow hoạt động theo mô hình nền tảng thương mại điện tử trung gian kết nối giữa người có nhu cầu sử dụng dịch vụ và người cung cấp dịch vụ. Nền tảng TaskmiNow chỉ đóng vai trò cung cấp nền tảng công nghệ kết nối, không trực tiếp cung cấp hoặc chịu trách nhiệm trực tiếp về các vấn đề chuyên môn do người cung cấp dịch vụ thực hiện.

Hoạt động giao dịch trên nền tảng được thực hiện công khai, minh bạch, tự nguyện, bình đẳng và tuân thủ pháp luật Việt Nam.

Người dùng khi tham gia sử dụng ứng dụng được xem là đã đọc, hiểu và đồng ý với toàn bộ nội dung Quy chế này.

II. QUY ĐỊNH CHUNG

Trong Quy chế này, trừ khi chủ thể hoặc ngữ cảnh có yêu cầu khác, các từ và các thuật ngữ sau đây được giải thích như sau:

1. **“TaskmiNow”** hoặc **“Ứng dụng”** hoặc **“Nền tảng”** là từ viết tắt dùng để chỉ Nền tảng thương mại điện tử trung gian TaskmiNow.
2. **“Ban quản lý ứng dụng”** là CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ SỐ NEXTGEN - đơn vị sở hữu, thiết lập và vận hành nền tảng ứng dụng TaskmiNow.
3. **“Người sử dụng dịch vụ (khách hàng)”** là cá nhân/tổ chức đăng ký tài khoản hợp lệ trên ứng dụng TaskmiNow nhằm mục đích tìm kiếm, tiếp cận và sử dụng dịch vụ.
4. **“Đối tác/người cung cấp dịch vụ”** là cá nhân/tổ chức đăng ký tài khoản và được xét duyệt để cung cấp dịch vụ trực tiếp cho khách hàng trên nền tảng. "Tasker" là từ được sử dụng thay thế cho "Đối tác/người cung cấp dịch vụ" tại một số điều khoản trong Quy chế này, hai thuật ngữ có cùng ý nghĩa và được hiểu thống nhất, không phân biệt.
5. **“Người dùng”** là từ dùng chung để chỉ Người sử dụng dịch vụ (khách hàng) và Đối tác/người cung cấp dịch vụ sau khi đã hoàn tất quy trình đăng ký tài khoản hợp lệ và được hệ thống ghi nhận.

III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

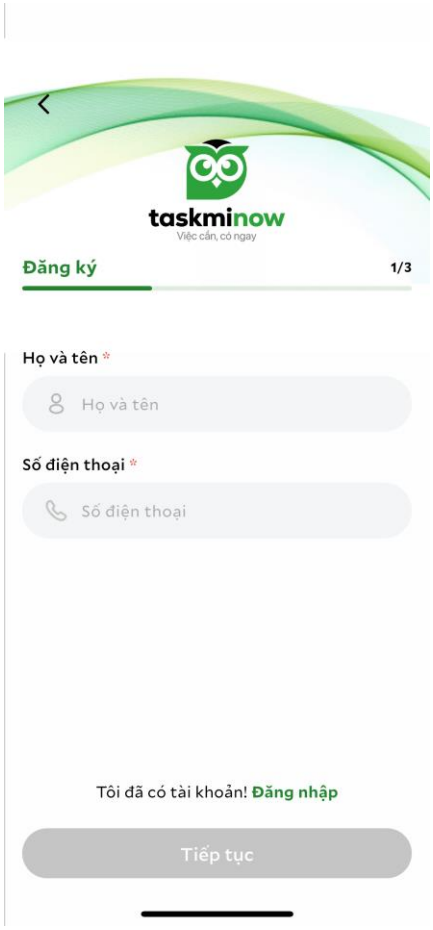
1. Quy trình dành cho người mua/ người sử dụng dịch vụ:

a. *Quy trình đăng ký tài khoản người mua/ người sử dụng dịch vụ:*

– **Bước 1**: Truy cập chức năng đăng ký tài khoản

Người có nhu cầu sử dụng dịch vụ truy cập ứng dụng/nền tảng TaskmiNow và lựa chọn chức năng **“Đăng ký”** của nền tảng.

Tại bước này, hệ thống giới thiệu các thông tin cơ bản liên quan đến việc sử dụng nền tảng, bao gồm điều kiện sử dụng, chính sách bảo mật, quy định giao dịch và các quyền, nghĩa vụ cơ bản của người dùng.



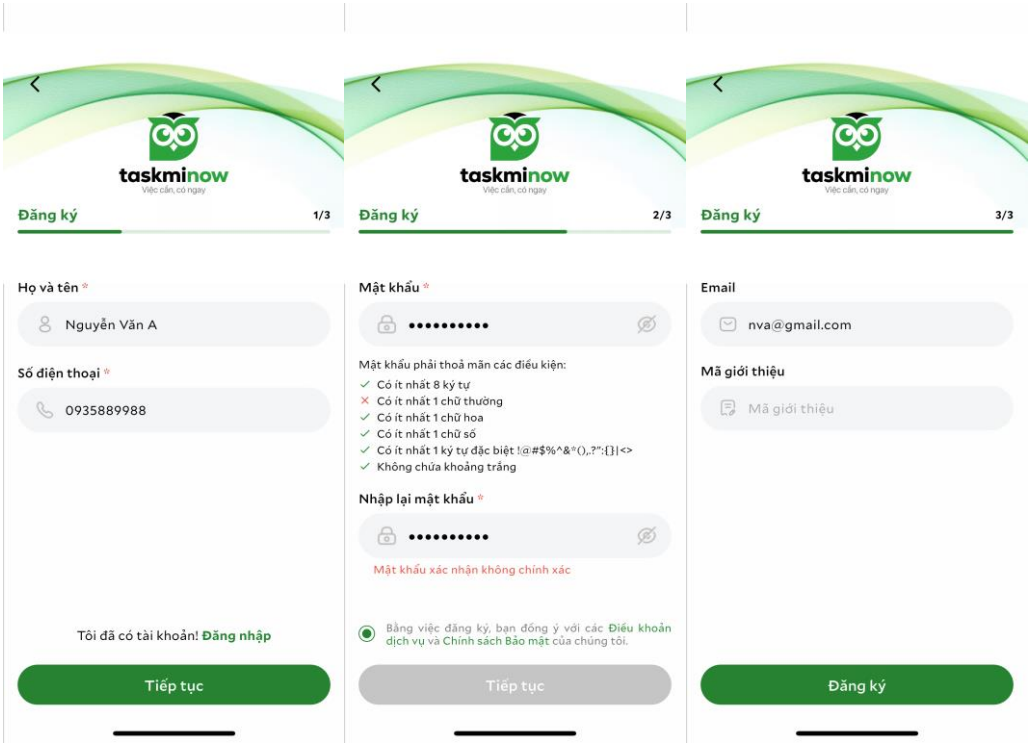
Giao diện đăng ký mới tài khoản

– **Bước 2**: Điền thông tin cá nhân

Sau khi lựa chọn chức năng đăng ký tài khoản, người dùng thực hiện nhập các thông tin cá nhân cần thiết để phục vụ việc tạo và quản lý tài khoản trên nền tảng TaskmiNow. Các thông tin có thể bao gồm **họ và tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (email), mật khẩu, mã giới thiệu** theo yêu cầu của hệ thống.

Người dùng có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và thuộc quyền sử dụng hợp pháp của mình. Hệ thống thực hiện kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của các trường thông tin bắt buộc trước khi chuyển sang bước xác thực và hoàn tất đăng ký tài khoản.

Thông tin cá nhân được sử dụng nhằm xác định và quản lý tài khoản người sử dụng dịch vụ, hỗ trợ liên hệ, tiếp nhận và xử lý yêu cầu sử dụng dịch vụ, thực hiện giao dịch và cung cấp các chức năng liên quan trên nền tảng TaskmiNow, đồng thời được quản lý, bảo vệ theo chính sách của nền tảng và quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân.



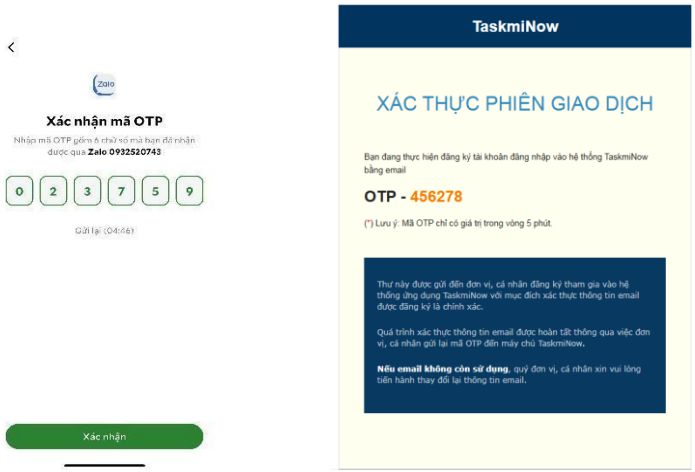
Giao diện xác thực hợp lệ mật khẩu

– **Bước 3**: Xác thực thông tin đăng ký

Hệ thống gửi mã xác thực OTP đến số điện thoại hoặc phương thức liên hệ mà người dùng đã đăng ký.

Người dùng nhập mã OTP vào ứng dụng để xác nhận quyền sử dụng số điện thoại/tài khoản đăng ký. Trường hợp mã xác thực không chính xác hoặc hết thời hạn, người dùng thực hiện yêu cầu gửi lại mã xác thực theo hướng dẫn của hệ thống.

Việc xác thực nhằm hạn chế tài khoản giả mạo, giảm nguy cơ sử dụng thông tin liên hệ của người khác và nâng cao tính an toàn trong quá trình giao dịch trên nền tảng.



Giao diện nhập mã OTP

– **Bước 4**: Thiết lập thông tin đăng nhập và tài khoản

Người dùng thiết lập mật khẩu hoặc phương thức xác thực đăng nhập theo cơ chế bảo mật của TaskmiNow.

Hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của thông tin đăng ký, bảo đảm thông tin bắt buộc được khai báo đầy đủ và tài khoản chưa tồn tại hoặc chưa được đăng ký trước đó bằng cùng thông tin định danh.

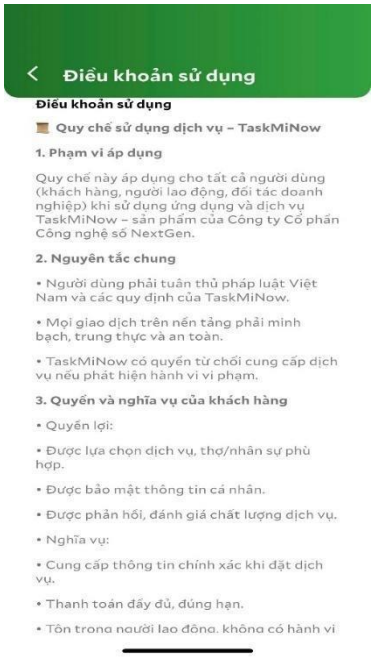
Trường hợp thông tin hợp lệ, hệ thống tiến hành khởi tạo tài khoản người mua/người sử dụng dịch vụ.

– **Bước 5**: Xác nhận điều khoản và chính sách sử dụng nền tảng

Trước khi hoàn tất đăng ký, người dùng được cung cấp và yêu cầu xác nhận việc đã đọc, hiểu và đồng ý với các quy định áp dụng trên TaskmiNow, bao gồm:

+ Điều khoản sử dụng nền tảng;
+ Quy chế hoạt động của nền tảng;
+ Điều kiện giao dịch chung (nếu áp dụng);
+ Quy định về đặt, sử dụng, thanh toán và hủy dịch vụ;
+ Quy định về đánh giá, phản hồi và xử lý khiếu nại, tranh chấp;
+ Các quy định khác có liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ.

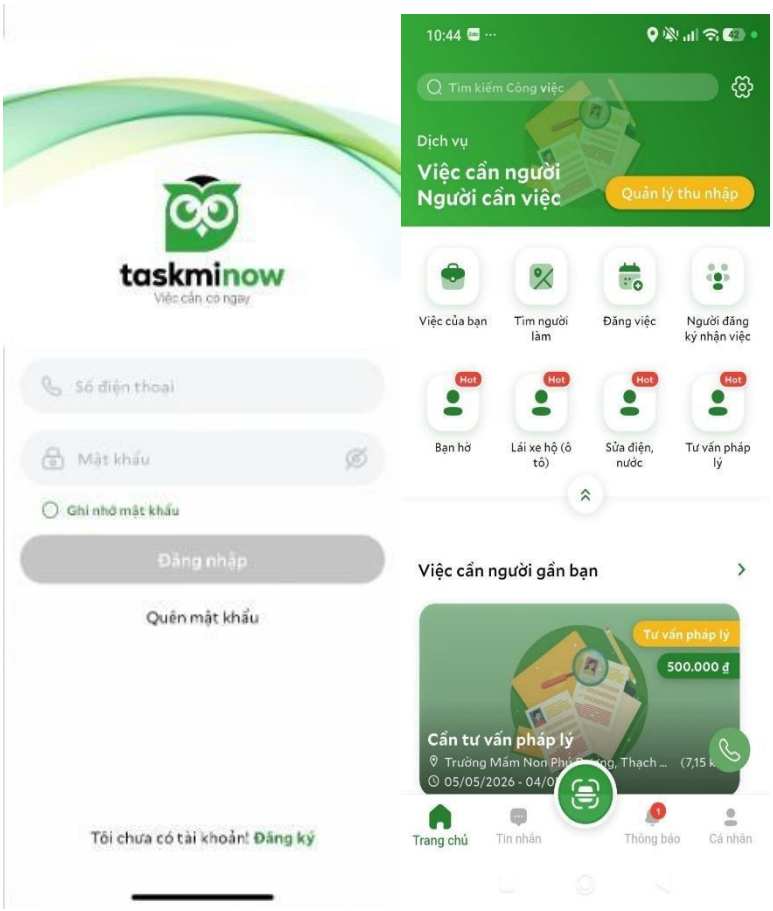
Việc xác nhận được thực hiện thông qua thao tác đồng ý trên giao diện ứng dụng/nền tảng trước khi hoàn tất đăng ký.



– **Bước 6**: Hoàn tất đăng ký và kích hoạt tài khoản

Sau khi người dùng hoàn thành đầy đủ các thông tin và xác nhận các điều khoản áp dụng, hệ thống ghi nhận thông tin, tạo tài khoản và thông báo đăng ký thành công.

Tài khoản sau khi được kích hoạt cho phép người dùng đăng nhập và sử dụng các chức năng dành cho người mua/người sử dụng dịch vụ trên TaskmiNow.

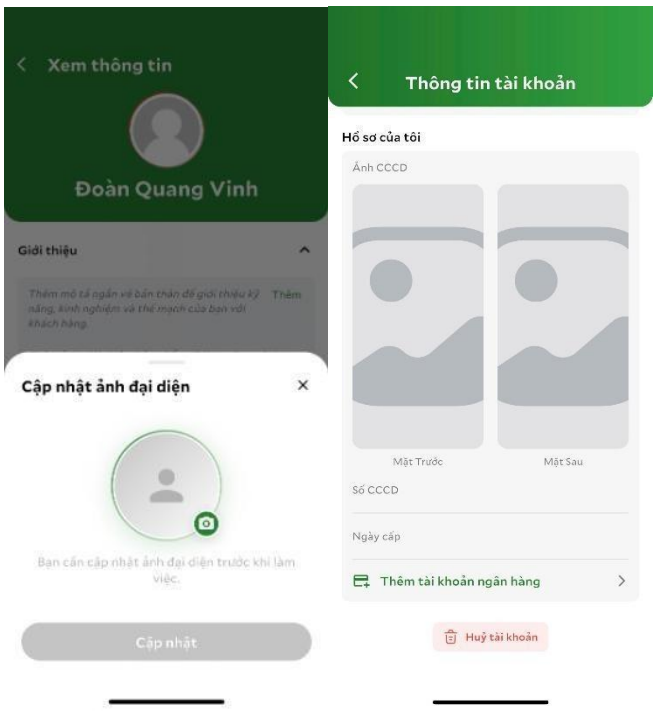


Giao diện đăng nhập và trang chủ ứng dụng

– **Bước 7**: Cập nhật và quản lý hồ sơ cá nhân

Sau khi đăng ký, người dùng có thể truy cập chức năng quản lý tài khoản để cập nhật hoặc bổ sung thông tin cá nhân, địa chỉ sử dụng dịch vụ, phương thức liên hệ và các thông tin cần thiết khác.

Hệ thống ghi nhận lịch sử cập nhật và áp dụng các cơ chế xác thực phù hợp đối với những thông tin quan trọng nhằm bảo đảm an toàn tài khoản.



Giao diện cập nhật ảnh đại diện và thông tin CCCD, tài khoản ngân hàng.

– **Bước 8**: Cập nhật và quản lý hồ sơ cá nhân

Sau khi tài khoản được kích hoạt, người dùng có thể sử dụng các chức năng của TaskmiNow như:

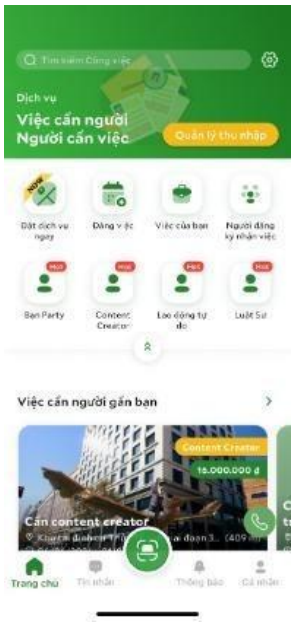
+ Tìm kiếm và lựa chọn dịch vụ theo nhu cầu;
+ Xem thông tin mô tả, phạm vi, giá hoặc chi phí dự kiến và các điều kiện cung cấp dịch vụ;
+ Lựa chọn người cung cấp dịch vụ phù hợp;
+ Gửi yêu cầu/đặt dịch vụ;
+ Trao đổi các thông tin cần thiết để thực hiện dịch vụ;
+ Theo dõi trạng thái xử lý yêu cầu;
+ Thực hiện thanh toán theo phương thức được nền tảng hỗ trợ;
+ Xác nhận hoàn thành dịch vụ;
+ Đánh giá, nhận xét và phản hồi về chất lượng dịch vụ;
+ Theo dõi lịch sử giao dịch và sử dụng dịch vụ;
+ Gửi yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại hoặc phản ánh khi phát sinh vấn đề;

b. *Quy trình giao dịch đối vối hình thức "Đăng việc":*

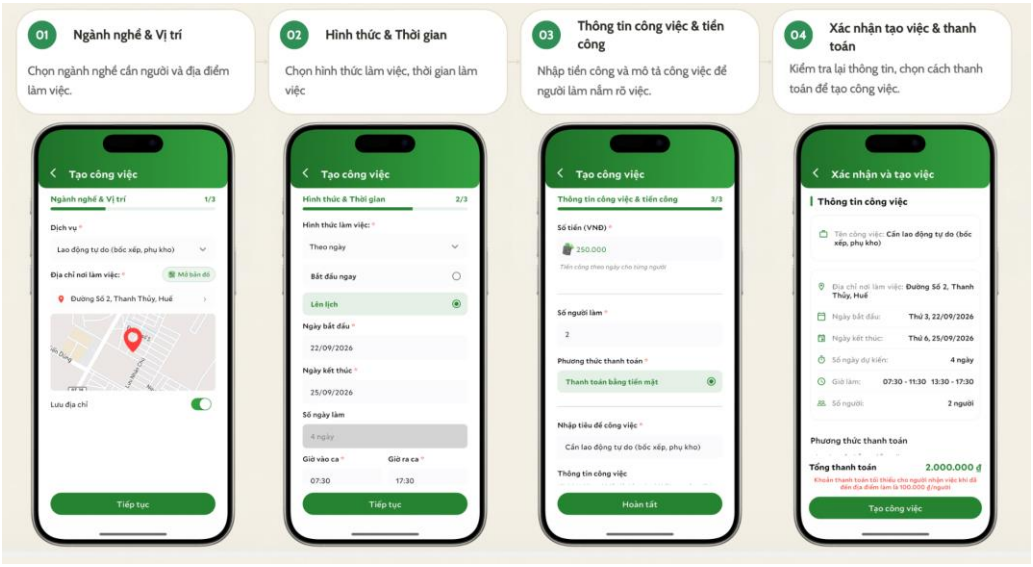
– **Bước 1**: Khách hàng đăng thông tin công việc.

Người sử dụng dịch vụ đăng nhập vào tài khoản cá nhân hoặc tài khoản doanh nghiệp trên nền tảng TaskmiNow, lựa chọn chức năng "Đăng việc" và cung cấp các thông tin cần

thiết như: nội dung công việc, loại dịch vụ, thời gian thực hiện, địa điểm, yêu cầu đối với người nhận việc và mức chi phí dự kiến hoặc phương thức xác định giá.



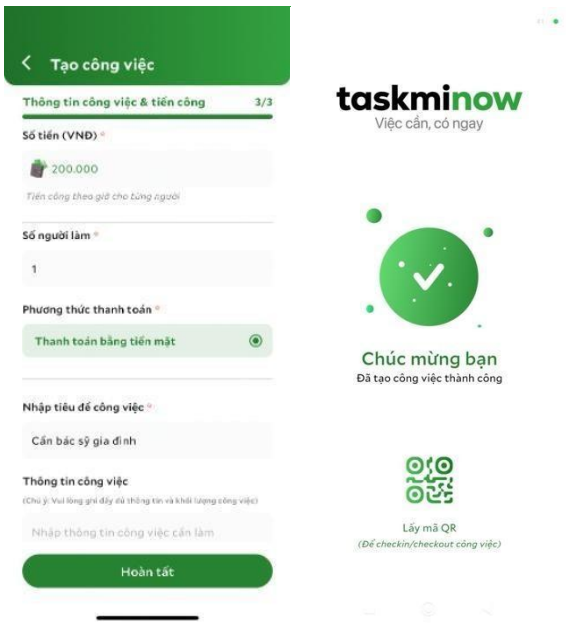
Chọn chức năng "Đăng việc" từ trang chủ



Các bước nhập thông tin công việc.

– **Bước 2**: Hệ thống tiếp nhận và hiển thị thông tin công việc.

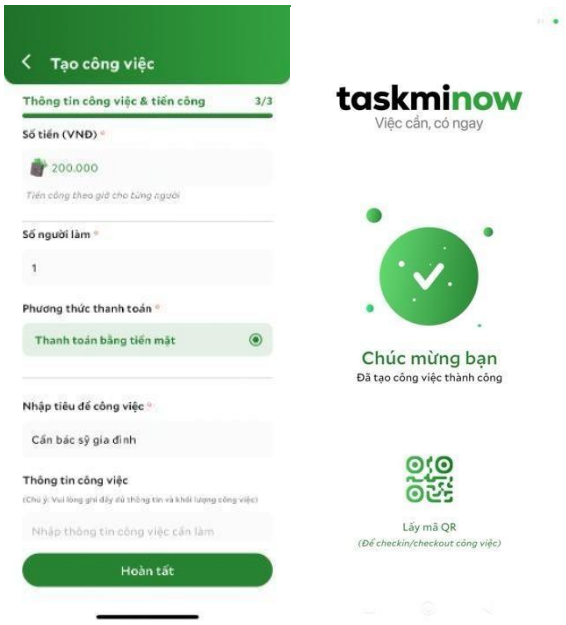
Sau khi người sử dụng dịch vụ hoàn tất thông tin và gửi yêu cầu, hệ thống tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ của dữ liệu theo các trường thông tin quy định. Công việc được đưa vào trạng thái chờ kiểm duyệt nếu thuộc quy trình kiểm duyệt của nền tảng. Sau khi đáp ứng điều kiện hiển thị, thông tin công việc được công khai để các đối tác phù hợp tìm kiếm và đăng ký nhận việc.



Hoàn tất tạo việc.

– **Bước 3**: Đối tác tìm kiếm và đăng ký nhận việc.

Đối tác truy cập nền tảng TaskmiNow, tìm kiếm công việc phù hợp với kỹ năng, kinh nghiệm, địa điểm và thời gian làm việc của mình. Sau khi xem thông tin công việc, đối tác có nhu cầu nhận việc nhấn chức năng “Đăng ký nhận việc”. Hệ thống ghi nhận thông tin đăng ký và gửi thông báo đến khách hàng.

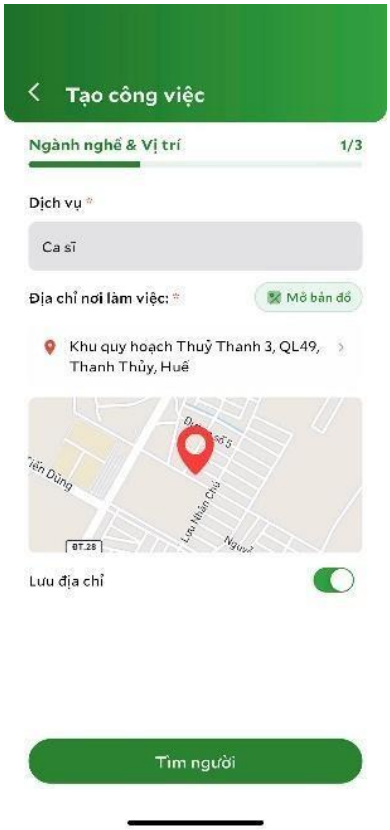


Hoàn tất tạo việc.

c. *Quy trình giao dịch đối vối hình thức "Đặt dịch vụ ngay":*

– **Bước 1**: Người sử dụng dịch vụ chọn địa điểm và ngành nghề để tìm đối tác.

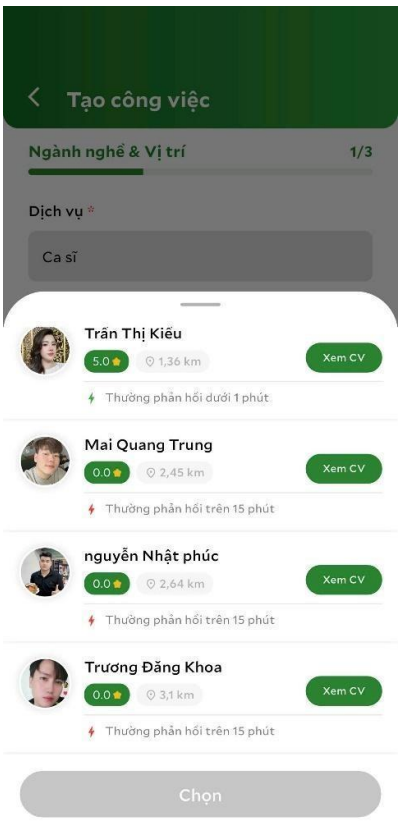
Người dùng có thể tìm kiếm, xem và lựa chọn người nhận việc/cung ứng dịch vụ dựa trên các thông tin được hiển thị trên nền tảng như: nhóm công việc, vị trí, thông tin hồ sơ, kinh nghiệm, đánh giá và các thông tin liên quan khác.



Sau khi chọn dịch vụ và địa chỉ làm việc, nhấn "Tìm người"

– **Bước 2**: Chọn người cung cấp dịch vụ.

Từ danh sách đối tác tìm được, người sử dụng dịch vụ có thể xem CV và thông tin chi tiết của đối tác để chọn đối tác thích hợp.

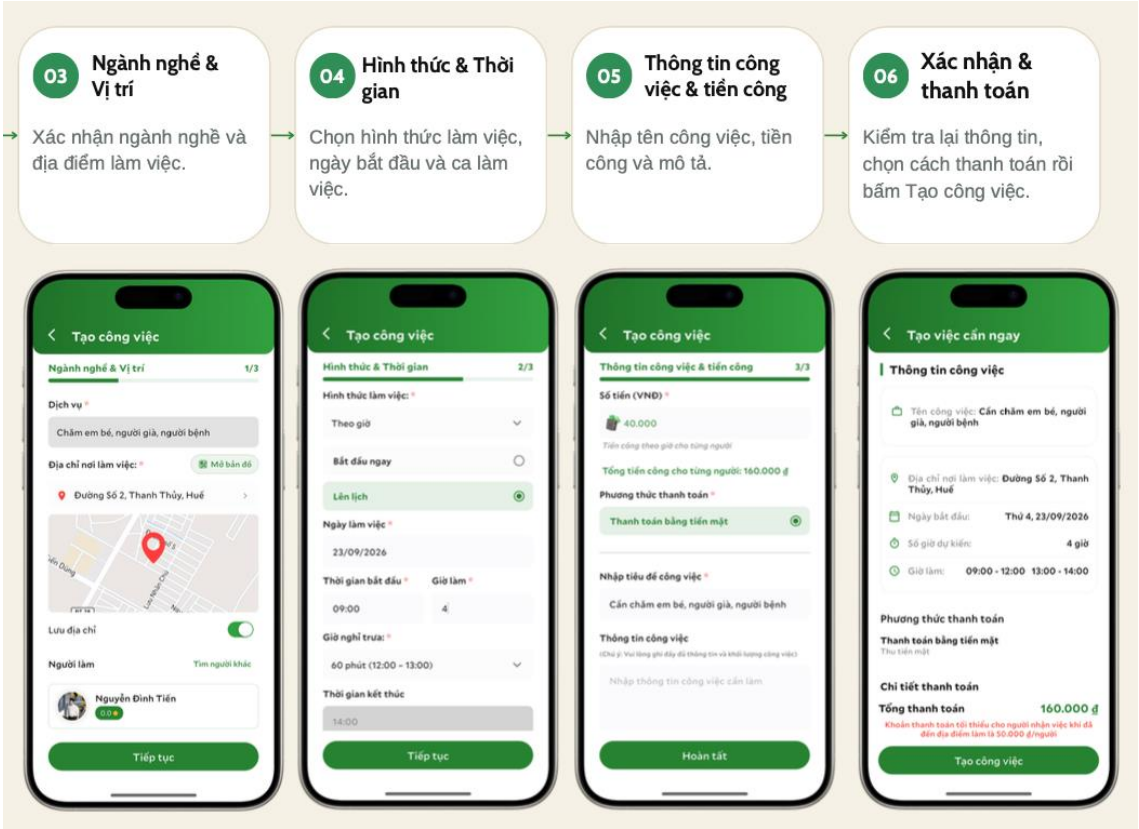


Hiển thị danh sách ứng viên phù hợp - Chọn "Xem CV" để xem thông tin chi tiết ứng viên

– **Bước 3**: Hoàn tất thông tin và đặt việc.

Người sử dụng dịch vụ hoàn thành cung cấp các thông tin hình thức, thời gian, thông tin công việc và tiền công để tiến hành tạo yêu cầu công việc đến đối tác. Sau khi người sử dụng dịch vụ xác nhận và bấm tạo công việc thì yêu cầu công việc sẽ được hệ thống gửi đến đối tác.

Công việc của người sử dụng dịch vụ đã được đặt và chờ phản hồi từ đối tác để tiếp tục công việc hay để tìm đối tác khác.



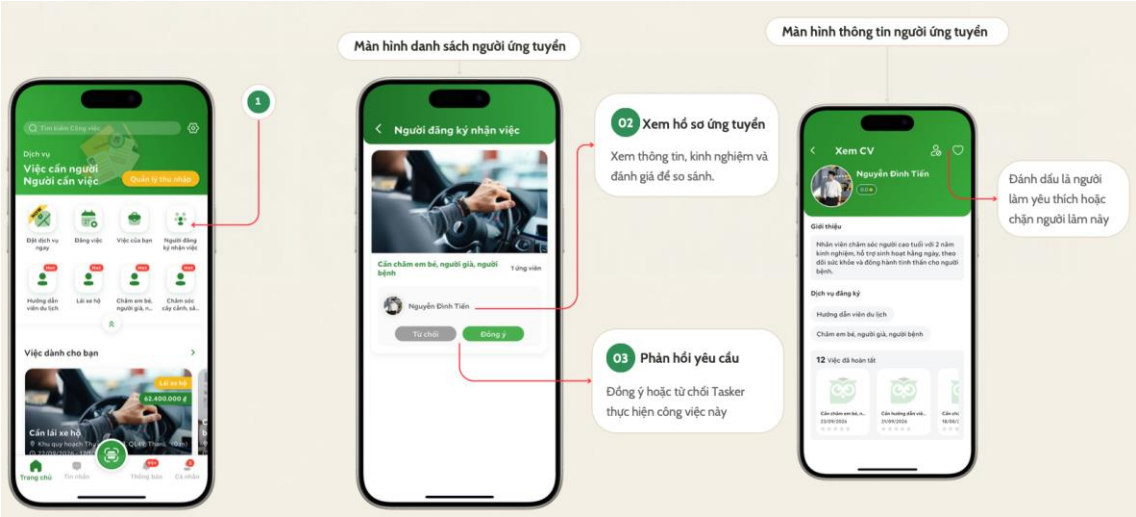
Hoàn tất tạo việc.

d. *Quy trình xem xét, lựa chọn và xác nhận đối tác đăng ký nhận việc:*

– **Bước 1**: Xem danh sách ứng tuyển

Công việc đã đăng lên sau khi có người ứng tuyển, người sử dụng dịch vụ có thể xem và lựa chọn ứng viên theo mong muốn

Người sử dụng dịch vụ chọn vào "Người đăng ký nhận việc" ở trang chủ để xem danh sách người đang ứng tuyển.



Màn hình đăng nhập, trang chủ và trang chọn dịch vụ (cho chức năng "Đặt dịch vụ ngay").

– **Bước 2**: Xem hồ sơ ứng tuyển và phản hồi yêu cầu

Người sử dụng dịch vụ xem chi tiết hồ sơ thông tin người ứng tuyển để chọn ra đối tác thích hợp. Sau khi xác nhận đối tác, người sử dụng dịch vụ phản hồi đồng ý hoặc từ chối yêu cầu của đối tác để tiếp tục công việc.

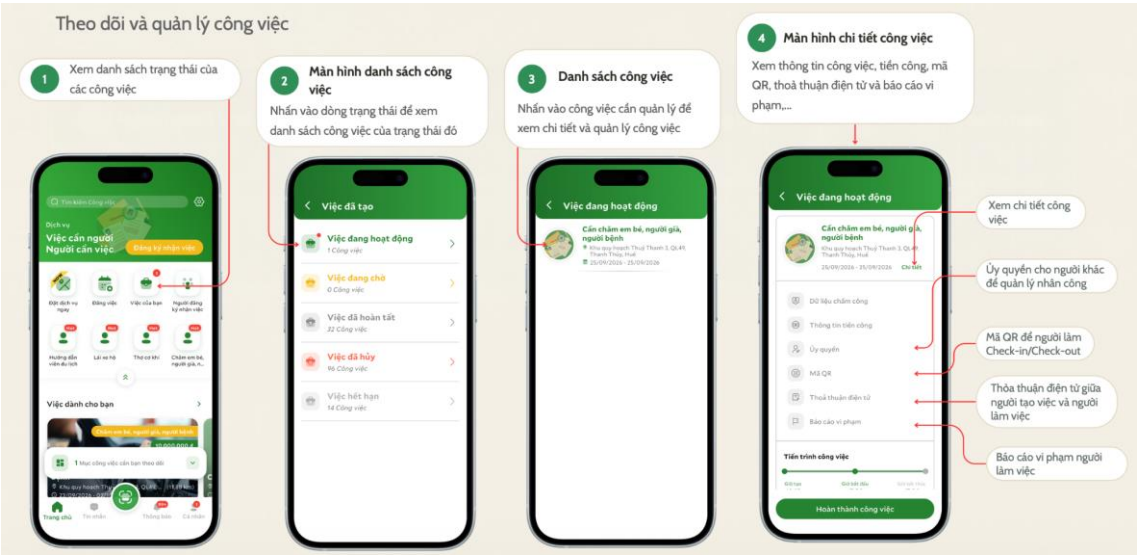
Khi từ chối thì đối tác bị từ chối sẽ không được phép ứng tuyển vào công việc này nữa. Người sử dụng dịch vụ sẽ chờ các đối tác khác ứng tuyển tiếp cho công việc cho đến khi công việc hết hạn.

e. *Quy trình theo dõi, quản lý và xác nhận hoàn thành công việc:*

– **Bước 1**: Xem danh sách trạng thái công việc

Người dùng có thể theo dõi trạng thái của yêu cầu công việc, từ khi đăng tải, kết nối với người nhận việc, xác nhận công việc, thực hiện cho đến khi hoàn thành.

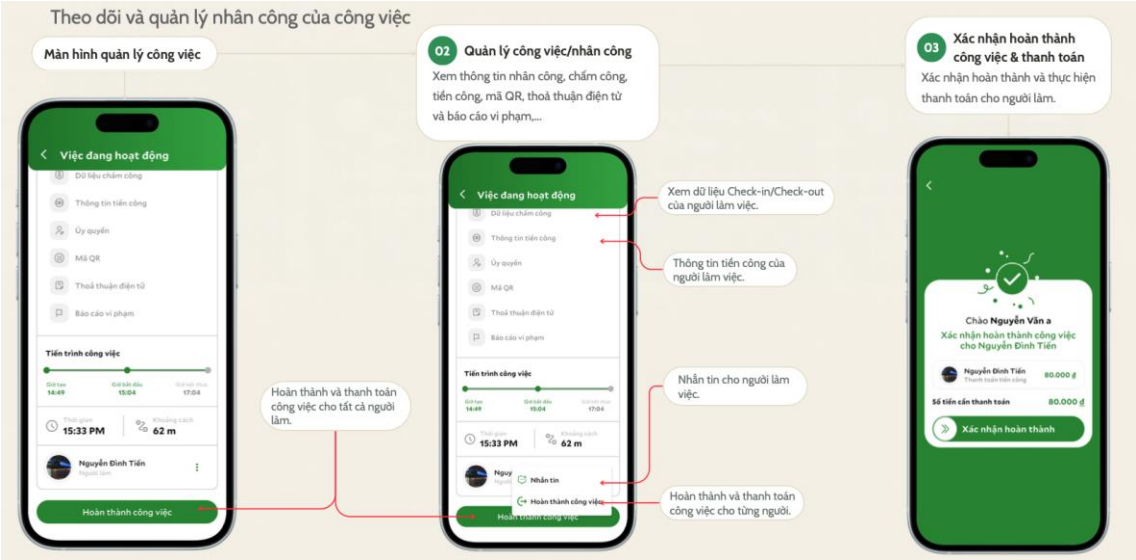
Người sử dụng dịch vụ chọn vào "Việc của bạn" ở trang chủ để xem danh sách trạng thái công việc.



– **Bước 2**: Quản lý công việc

Người sử dụng dịch vụ xem theo dõi danh sách công việc theo từng trạng thái. Khi vào chi tiết từng công việc, khách hàng có thể quản lý công việc với các chức năng: Uỷ quyền cho người khác để quản lý nhân công, in mã QR công việc để thực hiện điểm danh, theo dõi chi tiết công việc, chi tiết thoả thuận điện tử giữa người sử dụng dịch vụ, báo cáo vi phạm đối với đối tác nếu cần. Ngoài ra người sử dụng dịch vụ có thể thực hiện tương tác xác nhận các bước thực hiện của công việc ở đây kể từ khi bắt đầu đến khi kết thúc hoàn thành công việc.

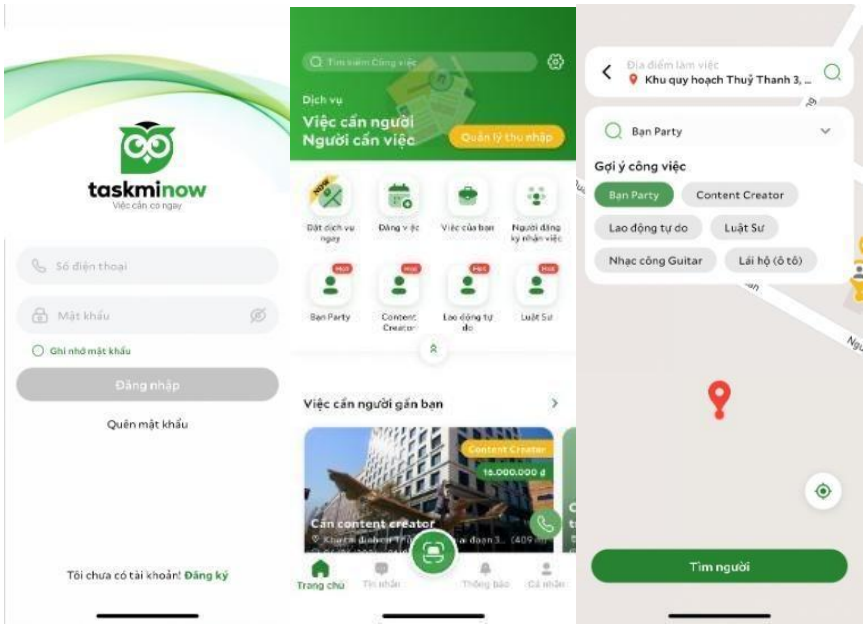
Đối với các công việc có áp dụng điểm danh, nền tảng hỗ trợ ghi nhận trạng thái Check-in/Check-out trong quá trình thực hiện.



f. *Quy trình giao kết hợp đồng:*

– **Bước 1**: Người sử dụng dịch vụ tạo yêu cầu

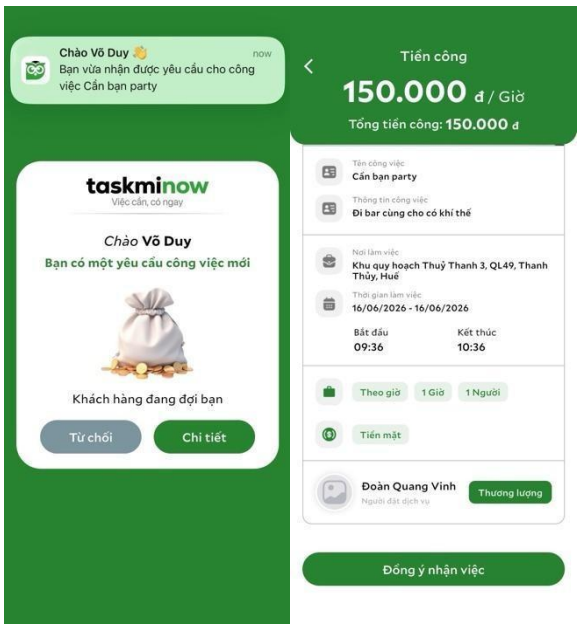
Người sử dụng dịch vụ đăng nhập tài khoản, lựa chọn loại dịch vụ và tạo yêu cầu công việc trên nền tảng TaskmiNow, bao gồm các thông tin như nội dung công việc, yêu cầu thực hiện, thời gian, địa điểm, chi phí dự kiến và các điều kiện liên quan.



Màn hình đăng nhập, trang chủ và trang chọn dịch vụ (cho chức năng "Đặt dịch vụ ngay").

– **Bước 2**: Người cung cấp dịch vụ tiếp nhận và đề xuất thực hiện

Người cung cấp dịch vụ xem thông tin yêu cầu, đánh giá khả năng đáp ứng và gửi đề xuất thực hiện công việc. Đề xuất có thể bao gồm nội dung công việc, thời gian thực hiện, chi phí dịch vụ và các điều kiện thực hiện.

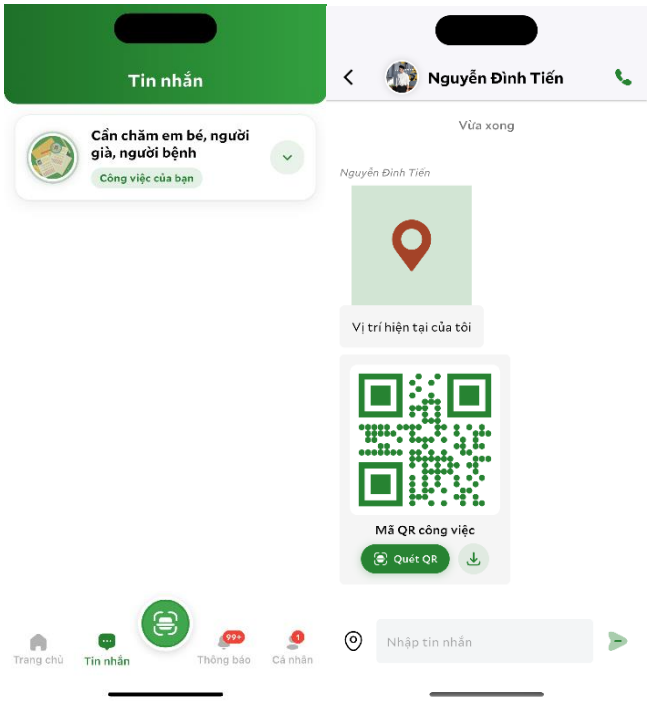


Màn hình thông báo yêu cầu công việc cho tasker từ người đặt dịch vụ. Nút chi tiết đi đến thông tin công việc giúp tasker chọn nhận việc hoặc thương lượng.

– **Bước 3**: Hai bên trao đổi và thống nhất công việc

Người sử dụng dịch vụ và người cung cấp dịch vụ trao đổi trên nền tảng để thống nhất các nội dung của công việc, bao gồm phạm vi công việc, thời gian, địa điểm, chi phí, phương thức thanh toán, yêu cầu thực hiện và các điều kiện liên quan.

Trường hợp một bên đề xuất thay đổi nội dung, bên còn lại thực hiện xác nhận hoặc phản hồi cho đến khi hai bên thống nhất các điều kiện của giao dịch.



Giao diện tin nhắn (cho phép gửi vị trí hiện tại và mã QR công việc phục vụ Check-in/Check-out).

– **Bước 4**: Hai bên xác nhận chấp thuận công việc

Sau khi thống nhất toàn bộ nội dung, người sử dụng dịch vụ và người cung cấp dịch vụ thực hiện thao tác chấp thuận/xác nhận công việc trên nền tảng TaskmiNow.

Việc xác nhận của hai bên được hệ thống ghi nhận cùng với thời gian, tài khoản thực hiện và các thông tin giao dịch đã được thống nhất.

– Bước 5: Hệ thống tạo lập hợp đồng điện tử

Sau khi hai bên đã chấp thuận công việc, hệ thống TaskmiNow tự động tạo lập hợp đồng điện tử trên cơ sở các thông tin và điều kiện giao dịch mà hai bên đã thống nhất.

Hợp đồng điện tử thể hiện các nội dung cơ bản của giao dịch, bao gồm thông tin các bên, nội dung và phạm vi công việc, thời gian và địa điểm thực hiện, giá trị/chi phí dịch vụ, phương thức thanh toán, quyền và nghĩa vụ của các bên, trách nhiệm thực hiện, điều kiện thay đổi/hủy dịch vụ và các nội dung liên quan khác.

Hợp đồng được tạo lập và lưu trữ trên hệ thống TaskmiNow để các bên có thể truy cập, kiểm tra và tra cứu trong quá trình thực hiện giao dịch.


Thoả thuận điện tử

Hai bên thống nhất ký kết biên bản thoả thuận này thông qua nền tảng TaskmiNow với các điều khoản sau đây:

Điều 1: Nội dung thoả thuận

Bên B đồng ý thực hiện công việc theo yêu cầu của Bên A trên nền tảng TaskmiNow do công ty Cổ phần Công nghệ số NextGen cung cấp và phát triển.

Nội dung công việc mà Bên A đăng tải, yêu cầu trên nền tảng TaskmiNow thì Bên A phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính hợp pháp và phù hợp với các quy định pháp luật có liên quan.

Tên công việc: Cần lái xe hộ

Mô tả công việc chi tiết:

Địa chỉ làm việc: Khu quy hoạch Thuỷ Thanh 3, QL49, Thanh Thủy, Huế

Yêu cầu ngành nghề:

Hình thức làm: Theo giờ

Số ngày/giờ công: 100.000 VND. Số lượng người làm: 1

Ngày bắt đầu: 06/05/2026. Ngày kết thúc: 06/05/2026

Từ 11 giờ 46 phút Đến 13 giờ 46 phút

Giá trị thoả thuận bằng số: 200.000 VND

Bằng chữ: Hai trăm nghìn đồng.

Trong đó VAT: 0 VND

Điều 2: Thời gian hiệu lực

Thời gian có hiệu lực của thoả thuận công việc từ thời điểm Bên B xác nhận nhận công việc trên ứng dụng, và chấm dứt khi Bên B hoàn thành công việc và được Bên A hoặc hệ thống TaskmiNow xác nhận hoàn thành công việc.

Trường hợp Bên A và Bên B không xác nhận hoàn thành công việc trong thời gian đã đăng ký trên nền tảng ứng dụng TaskmiNow thì TaskmiNow sẽ tự động xác nhận hoàn thành theo thời gian đã đăng ký trên hoặc theo chính sách của nền tảng theo từng giai đoạn.

Thoả thuận điện tử được tạo sau khi 2 bên chấp nhận công việc theo yêu cầu.

– **Bước 6**: Thực hiện hợp đồng

Sau khi hợp đồng điện tử được tạo lập, người cung cấp dịch vụ thực hiện công việc theo các nội dung đã được hai bên thống nhất và ghi nhận trong hợp đồng.

Người sử dụng dịch vụ có thể theo dõi quá trình thực hiện, trao đổi thông tin và cập nhật tình trạng công việc trên nền tảng.

– **Bước 7**: Hoàn thành và xác nhận kết quả

Sau khi người cung cấp dịch vụ hoàn thành công việc, người sử dụng dịch vụ kiểm tra kết quả và thực hiện xác nhận hoàn thành trên nền tảng.

Trường hợp phát sinh vấn đề, người sử dụng dịch vụ có thể phản hồi, yêu cầu hỗ trợ hoặc thực hiện khiếu nại theo cơ chế của TaskmiNow.



Màn hình xác nhận hoàn thành công việc và thanh toán.

Người sử dụng dịch vụ lựa chọn phương thức thanh toán được nền tảng hỗ trợ, kiểm tra thông tin công việc và số tiền cần thanh toán, sau đó thực hiện thanh toán. Trạng thái thanh toán được cập nhật trên tài khoản của người sử dụng dịch vụ để thuận tiện theo dõi và đối chiếu.



Màn hình phía đối tác sẽ xác nhận thanh toán sau khi người sử dụng dịch vụ thực hiện thanh toán.

– **Bước 8**: Đánh giá đối tác sau khi hoàn thành công việc.

Sau bước thanh toán, trang đánh giá sẽ hiện ra, người sử dụng dịch vụ có thể thực hiện đánh giá, nhận xét về người nhận việc sau khi hoàn thành công việc. Thông tin đánh giá được sử dụng để tham khảo trong quá trình lựa chọn và kết nối các giao dịch tiếp theo.



Giao diện đánh giá người cung cấp dịch vụ

– **Bước 9**: Kết thúc giao dịch và lưu trữ hợp đồng

Sau khi công việc được hoàn thành và các nghĩa vụ của các bên được thực hiện, giao dịch được cập nhật trạng thái hoàn thành trên hệ thống.

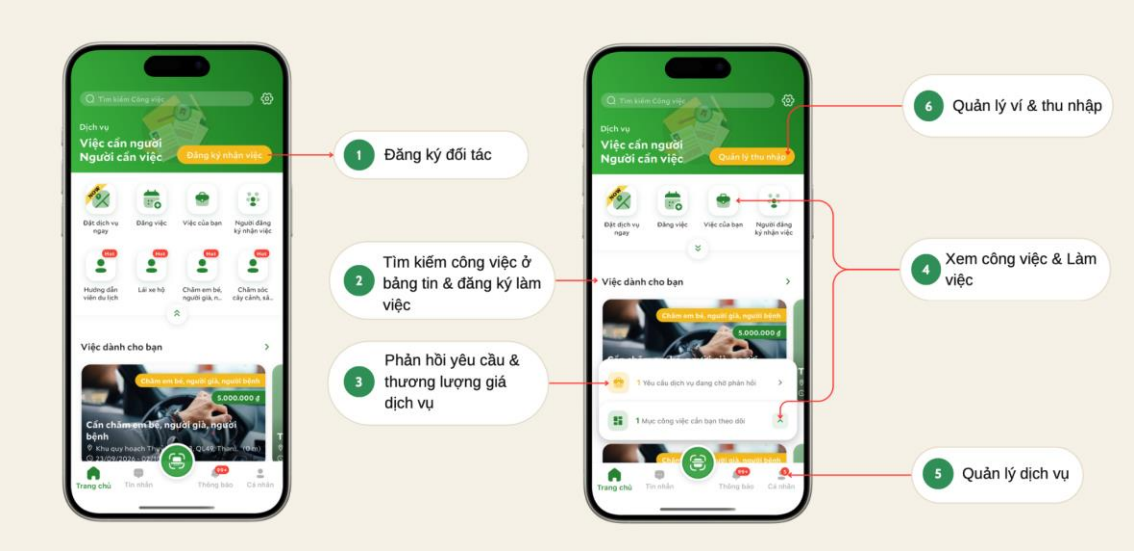
Hợp đồng điện tử và các thông tin liên quan đến giao dịch được lưu trữ trên nền tảng theo cơ chế quản lý của TaskmiNow, phục vụ việc tra cứu, đối soát, hỗ trợ khách hàng và giải quyết khiếu nại, tranh chấp khi phát sinh.

Lưu ý:

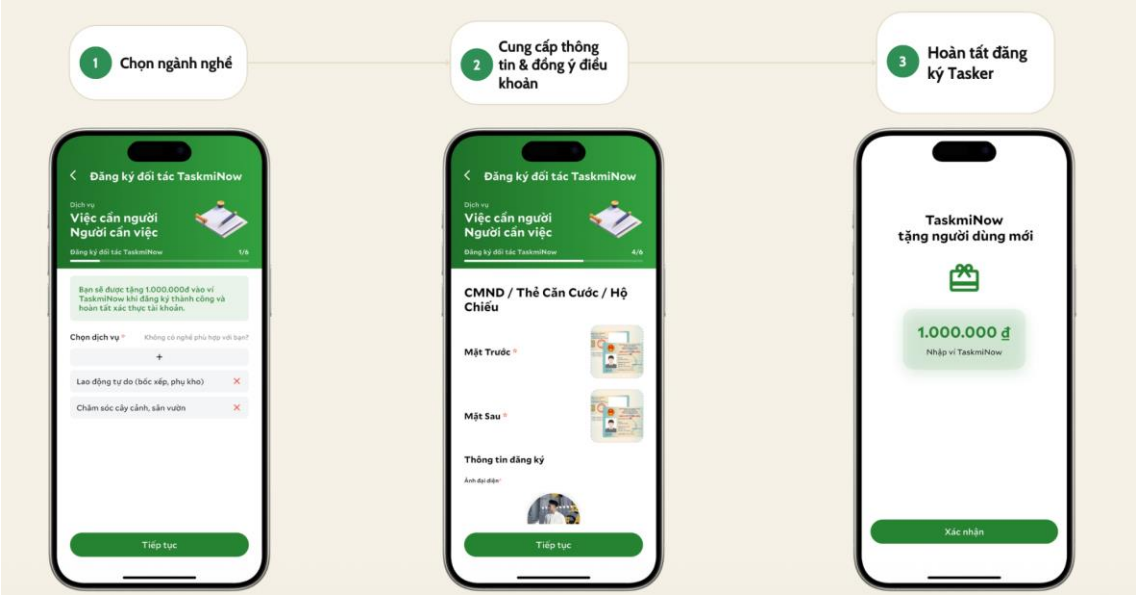
+ Việc giao kết hợp đồng trên ứng dụng TaskmiNow được thực hiện thông qua môi trường điện tử giữa người sử dụng dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ trên nền tảng. Các giao dịch được thực hiện theo quy trình trực tuyến nhằm đảm bảo tính minh bạch, thuận tiện và phù hợp với quy định pháp luật về thương mại điện tử.

+ Hợp đồng điện tử được hệ thống lưu trữ trên ứng dụng để các bên tra cứu, đối chiếu và sử dụng làm căn cứ xác nhận các nội dung giao dịch đã được thống nhất trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2. Quy trình dành cho người bán/đối tác

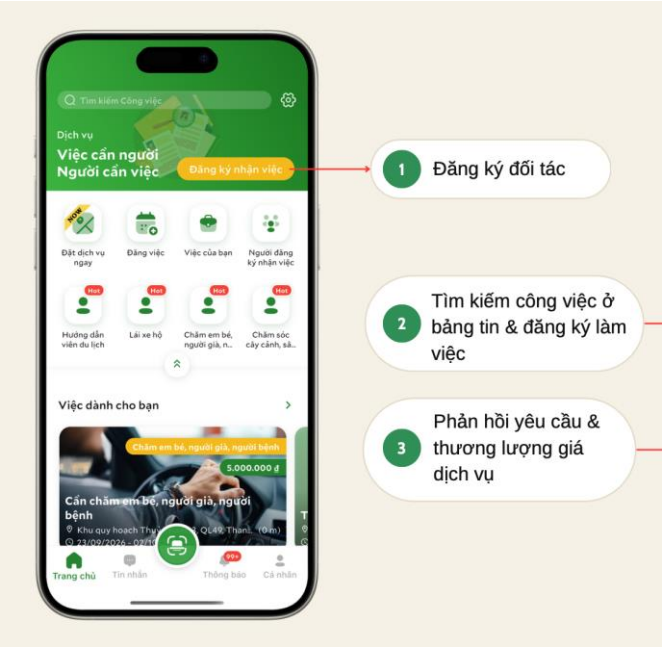


a. *Quy trình đăng ký tài khoản người bán/ đối tác:*

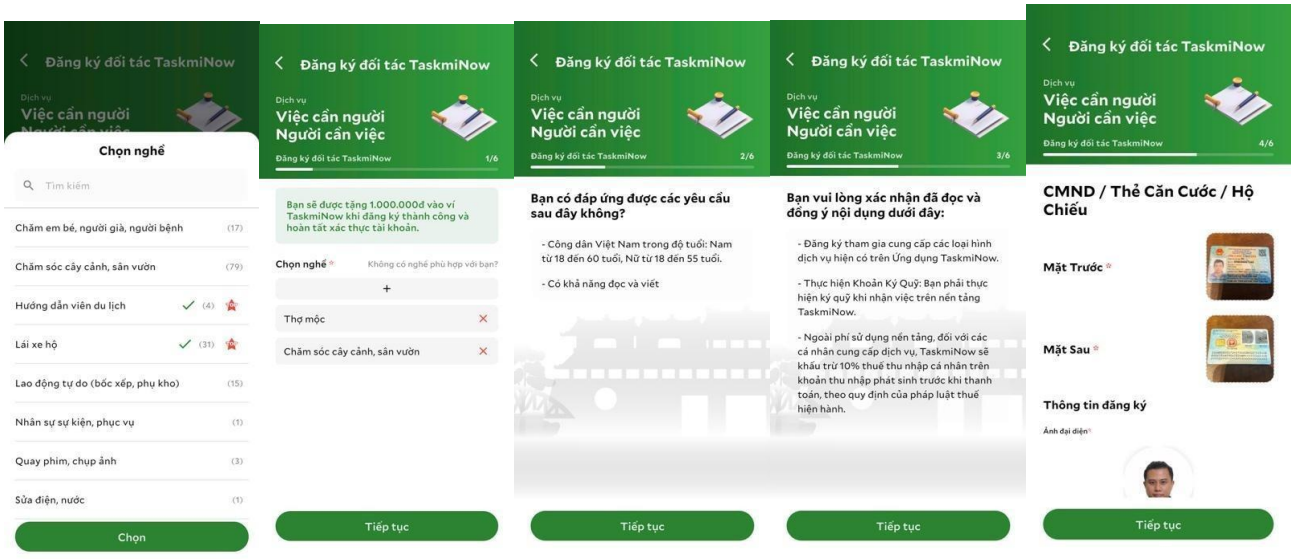


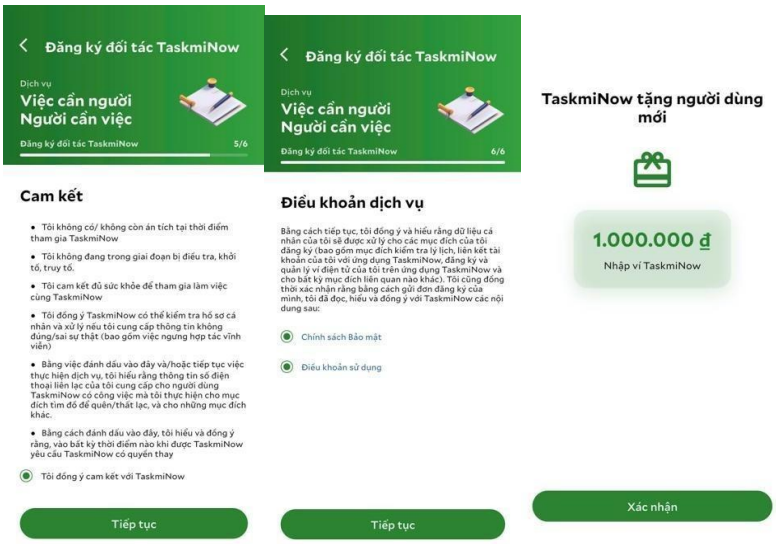
Hình ảnh về quy trình đăng ký làm đối tác

– **Bước 1**: Đối tác/người cung cấp dịch vụ đăng ký tài khoản và đăng ký nhận việc để trở thành đối tác.



– **Bước 2**: Đối tác cung cấp thông tin theo yêu cầu của hệ thống để xác thực tài khoản.

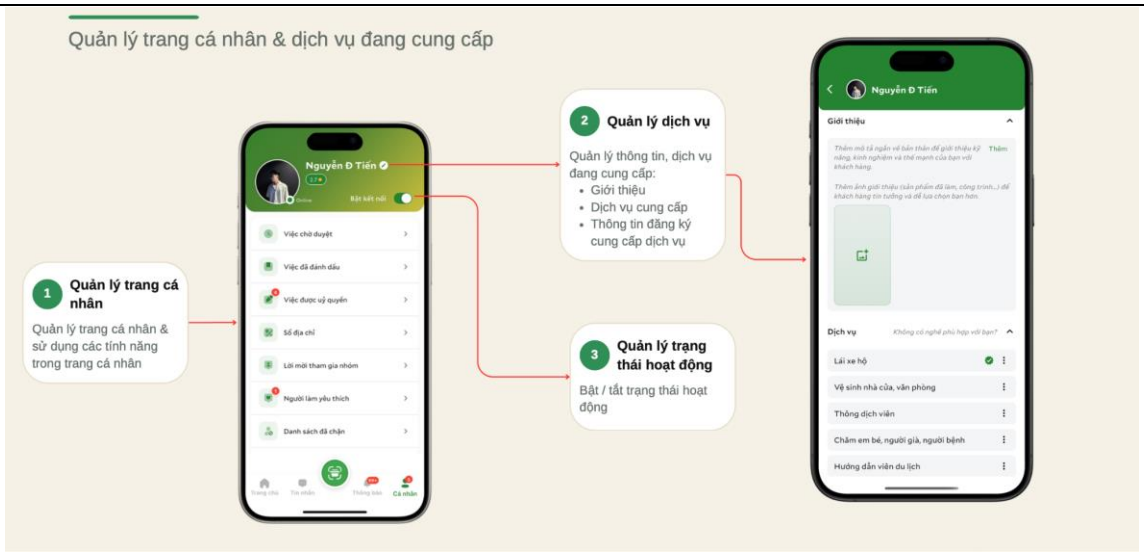




Thứ tự các bước (từ trái sang phải, trên xuống dưới) cung cấp thông tin cá nhân để đăng ký trở thành đối tác (tasker).

– **Bước 3**: Ban quản lý tiếp nhận hồ sơ và duyệt thông tin đối tác.

– **Bước 4**: Sau khi tài khoản đối tác đã được xác thực. Đối tác vào mục quản trị tài khoản để cập nhật bổ sung thông tin hồ sơ năng lực bao gồm nội dung giới thiệu, ảnh và chứng chỉ hành nghề theo yêu cầu của hệ thống.



– **Bước 5**: Hệ thống tiếp nhận và hiển thị hồ sơ trên nền tảng để khách hàng tham khảo và lựa chọn.

– **Bước 6**: Đối tác có thể chỉnh sửa và cập nhật hồ sơ trong quá trình sử dụng ứng dụng.

b. *Quy trình tìm kiếm, tiếp nhận và đăng ký nhận việc:*

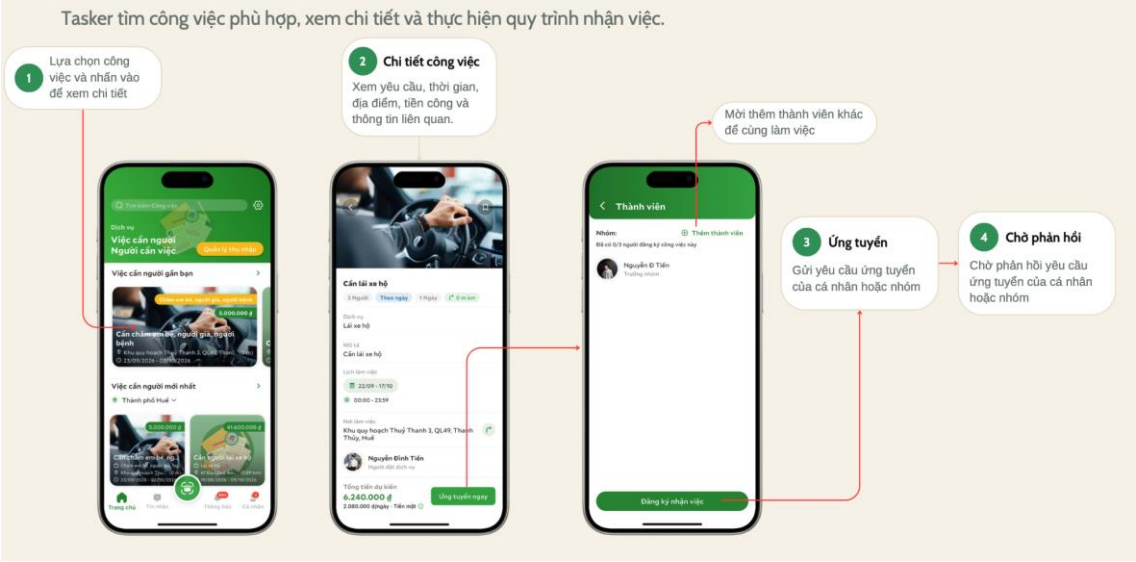
Sau khi hoàn thiện hồ sơ, đối tác có thể chủ động truy cập danh sách các yêu cầu công việc được đăng trên nền tảng hoặc nhận yêu cầu trực tiếp từ người sử dụng dịch vụ.

– **Chủ động nhận việc:**

+ Đối tác/người cung cấp dịch vụ chủ động tìm kiếm và nhận các công việc được đăng trên nền tảng.

+ Khi tìm thấy công việc phù hợp, Tasker có thể chủ động lựa chọn và tiếp nhận công việc theo nhu cầu và khả năng thực hiện của mình.

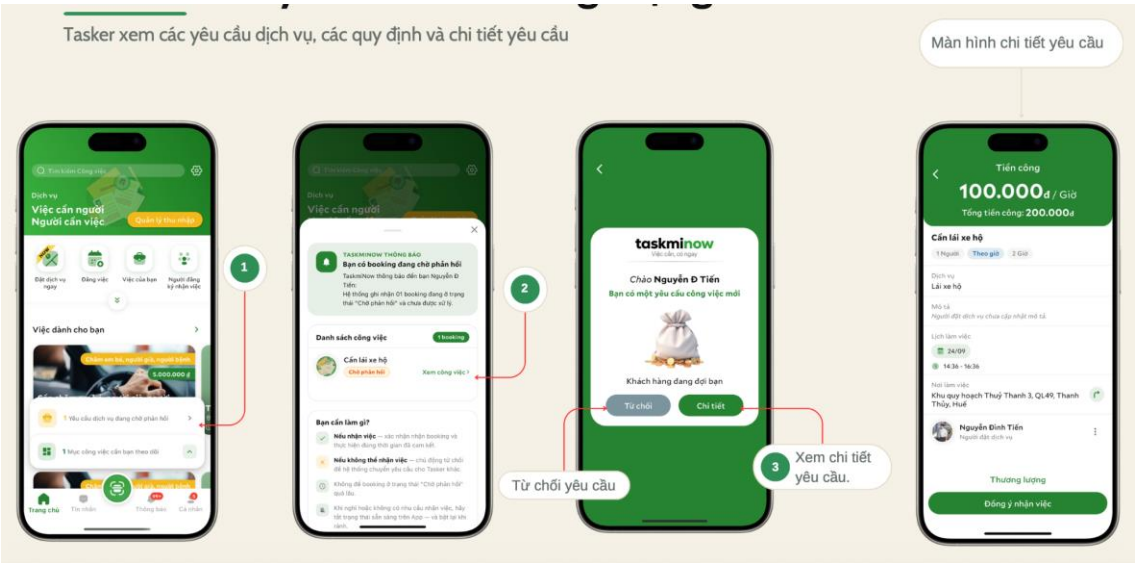
+ Trước khi xác nhận thực hiện, Tasker có thể xem các thông tin liên quan đến công việc và trao đổi với người có nhu cầu để làm rõ các nội dung cần thiết. Sau khi hai bên thống nhất, công việc được ghi nhận trên hệ thống để các bên tiếp tục thực hiện theo thỏa thuận.



– **Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng:**

+ Trong quá trình tìm kiếm và tiếp nhận công việc, đối tác có thể nhận thông tin, yêu cầu từ người có nhu cầu thông qua nền tảng.

+ Đối tác chủ động xem và phản hồi yêu cầu bằng cách từ chối, thương lượng hoặc đồng ý nhận việc.



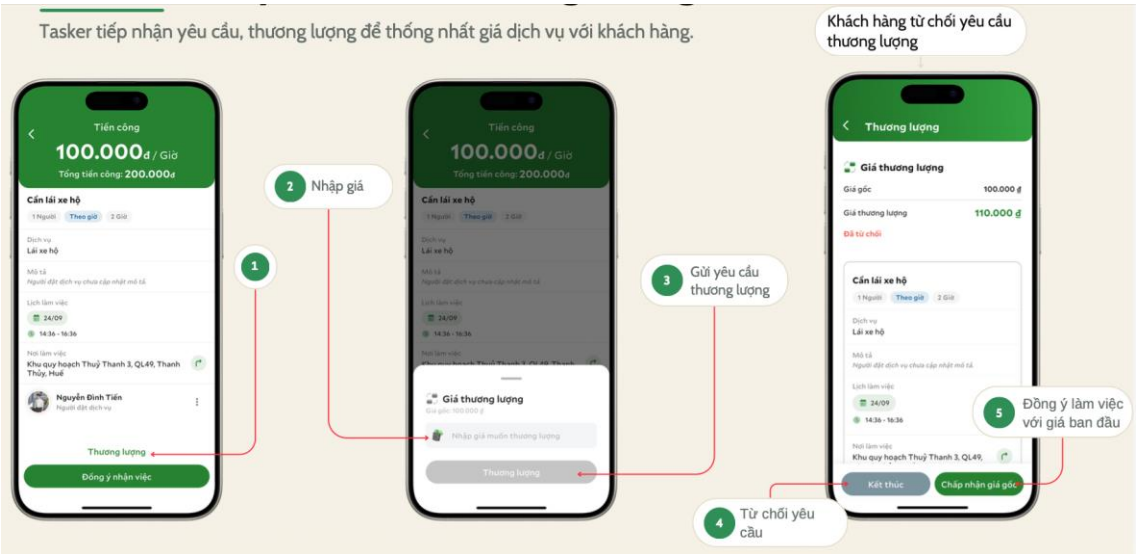
c. *Quy trình phản hồi yêu cầu, trao đổi và thương lượng với người mua:*

Sau khi nhận được yêu cầu từ người sử dụng dịch vụ, đối tác chủ động xem và phản hồi các nội dung liên quan đến công việc như phạm vi thực hiện, thời gian, địa điểm, yêu cầu cụ thể và các điều kiện thực hiện khác. Việc trao đổi giúp hai bên thống nhất rõ nội dung trước khi bắt đầu công việc.

– **Phản hồi yêu cầu:** Đối tác/người cung cấp dịch vụ chủ động phản hồi yêu cầu sau khi xem, trao đổi và thương lượng với người sử dụng dịch vụ.

– **Thương lượng:** Đối với những công việc có áp dụng cơ chế thương lượng, Đối tác có thể trao đổi trực tiếp với người có nhu cầu về mức thù lao tương ứng với nội dung, phạm vi và điều kiện thực hiện công việc.

Các bên có thể trao đổi và thống nhất mức thù lao trước khi xác nhận thực hiện. Thông tin thỏa thuận được ghi nhận trên nền tảng để phục vụ quá trình thực hiện và đối chiếu khi cần thiết

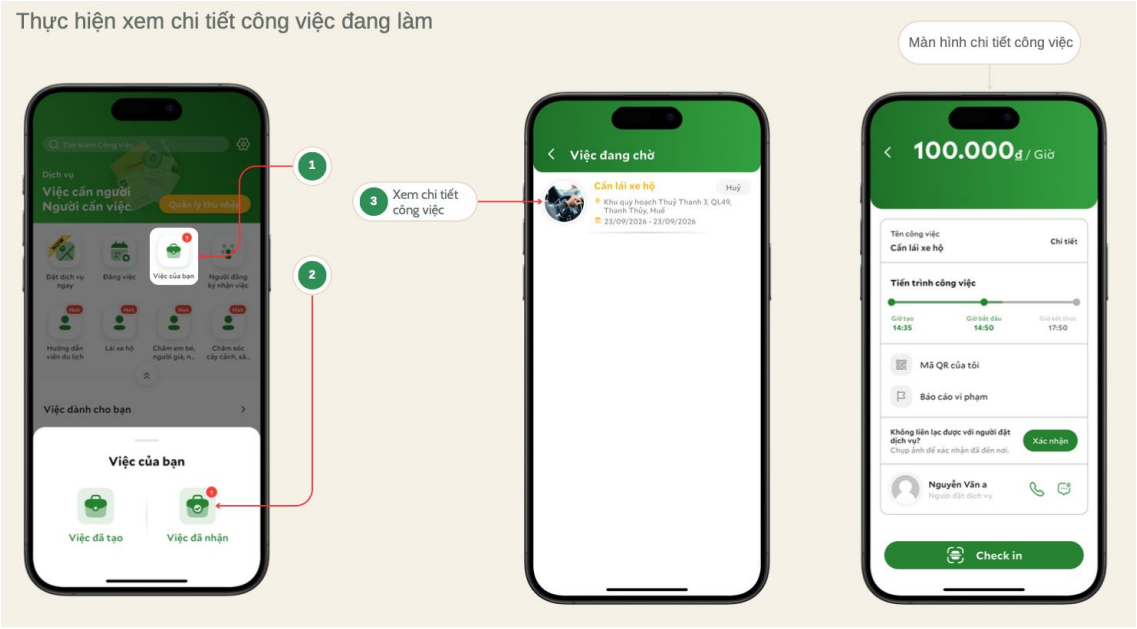


d. *Quy trình tiếp nhận, xem thông tin và thực hiện công việc:*

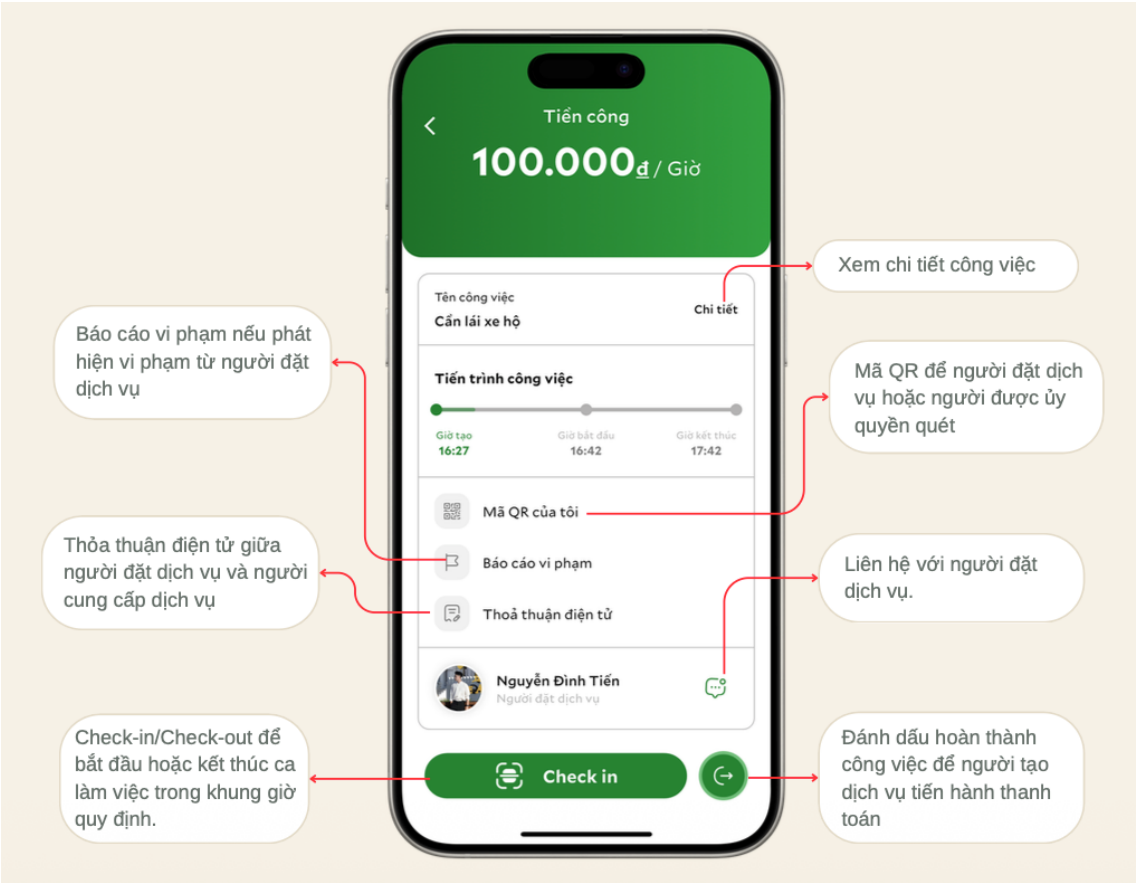
– **Quản lý công việc:**

Đối tác/người cung cấp dịch vụ sau khi xác nhận yêu cầu công việc với người sử dụng dịch vụ thì sẽ tiếp tục tiếp nhận công việc để bắt đầu thực hiện công việc.

Đối tác vào mục việc đã nhận để theo dõi công và thực hiện công việc đã tiếp nhận.



Tasker quản lý danh sách công việc đã nhận từ mục "Việc của bạn"



Các chức năng trong màn hình "Chi tiết công việc"

– **Bước 1:** Xác nhận đến nơi làm việc.

Sau khi công việc được thống nhất, đối tác tiếp nhận thông tin về địa điểm và thời gian thực hiện trên ứng dụng.

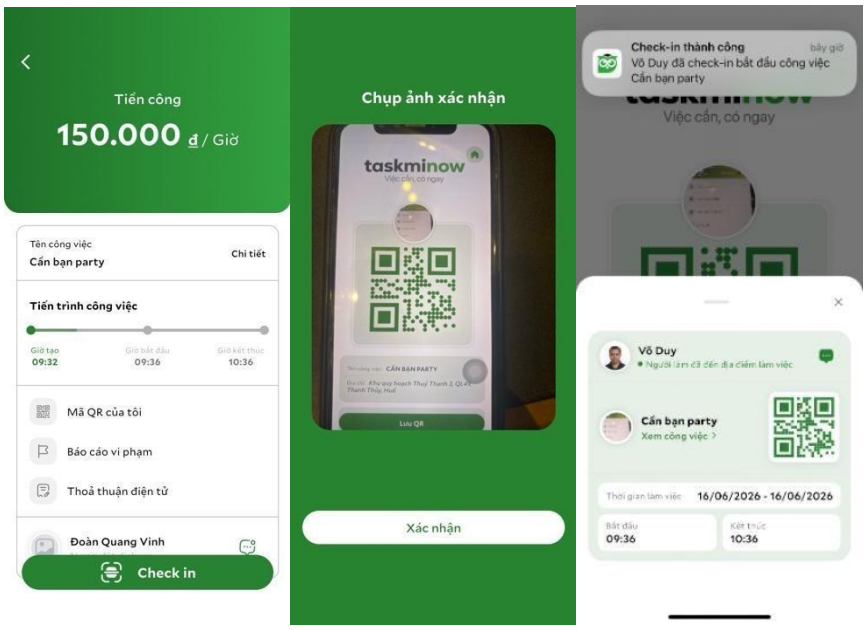
Đối tác chủ động xác nhận khả năng có mặt và thực hiện công việc theo thông tin đã thống nhất với khách hàng. Chức năng này hỗ trợ Tasker theo dõi chính xác các công việc cần thực hiện và hạn chế nhầm lẫn về thời gian, địa điểm.



Màn hình đến nơi làm việc xuất hiện khi người làm vào trong bán kính làm việc.

– **Bước 2:** Điểm danh bằng mã QR.

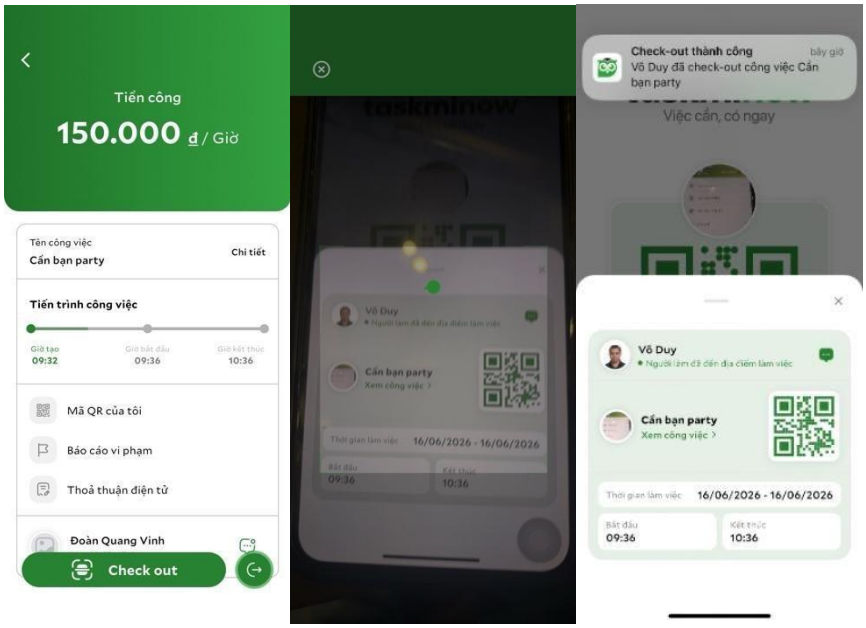
Khi bắt đầu làm việc, đối tác thực hiện Check-in bằng mã QR theo cơ chế được nền tảng hỗ trợ để ghi nhận thời điểm bắt đầu thực hiện.



Chức năng "Check-in" bằng mã QR trong "Chi tiết công việc"

– **Bước 3:** Check-out công việc.

Sau khi hoàn thành công việc, đối tác thực hiện Check-out để ghi nhận thời điểm kết thúc. Thông tin Check-in/Check-out được lưu trên hệ thống, hỗ trợ các bên xác nhận quá trình thực hiện công việc.



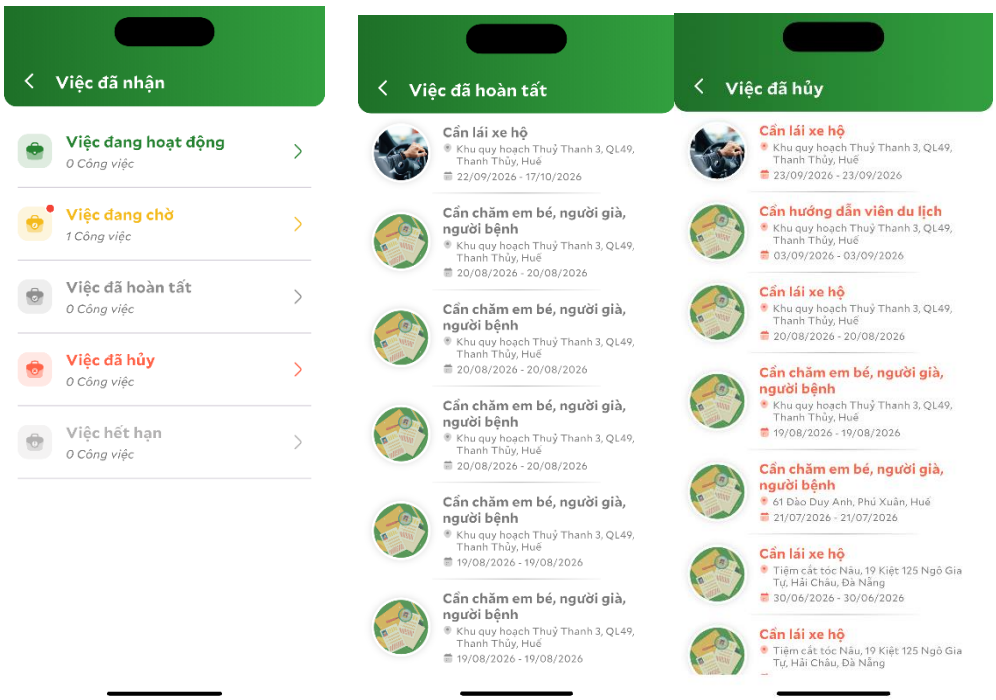
Chức năng "Check-out" bằng mã QR trong "Chi tiết công việc"

e. *Quy trình theo dõi tiến độ, cập nhật trạng thái và xác nhận hoàn thành công việc:*

– **Theo dõi tiến độ:**

Đối tác có thể theo dõi trạng thái các công việc đã tiếp nhận trên ứng dụng, bao gồm công việc đang chờ thực hiện, đang thực hiện và đã hoàn thành.

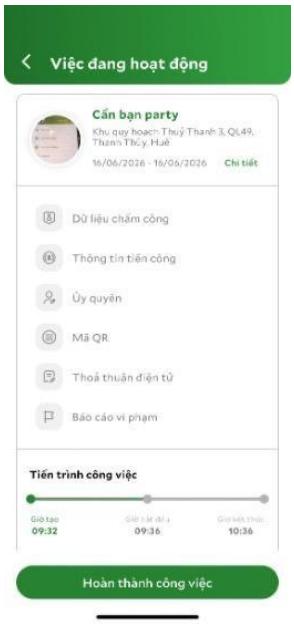
Đồng thời, đối tác có thể tra cứu lịch sử các công việc đã thực hiện và các thông tin liên quan đến từng công việc, qua đó thuận tiện trong việc quản lý quá trình cung cấp dịch vụ trên nền tảng.



Danh sách công việc được phân theo các tiêu chí/trạng thái.

– **Xác nhận hoàn thành:**

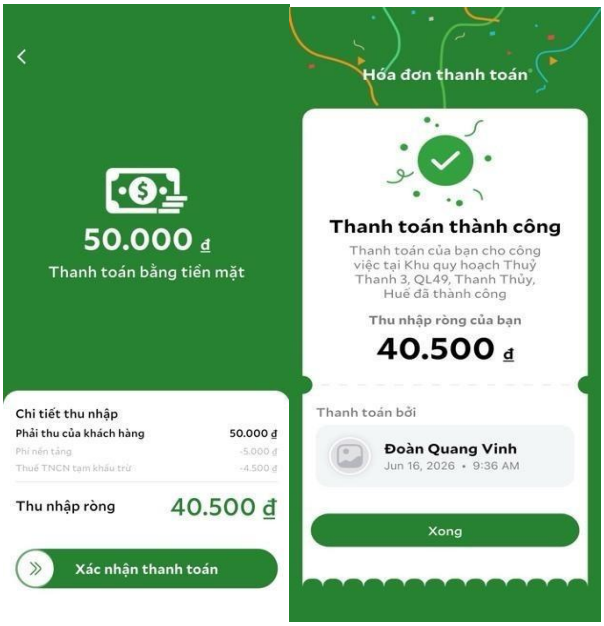
Đối tác bấm hoàn thành công việc và chờ người sử dụng dịch vụ phản hồi xác nhận hoàn thành.



Giao diện chức năng "Hoàn thành công việc"

– **Xác nhận thanh toán:**

Đối tác sau khi nhận được thanh toán từ người sử dụng dịch vụ sẽ bấm xác nhận thanh toán để hoàn tất công việc.



Giao diện chức năng "Xác nhận thanh toán"

f. *Quy trình quản lý hồ sơ cá nhân và dịch vụ cung cấp:*



Trong quá trình sử dụng, đối tác có thể truy cập vào mục trang cá nhân để có thể quản lý hồ sơ cá nhân và thực hiện các tính năng trong trang. Các tính năng đối tác có thể thực hiện:

– Quản lý trạng thái hoạt động: Đối tác có thể tắt kết nối khi không muốn nhận công việc và bật lại kết nối khi đã sẵn sàng để nhận việc.

– Quản lý dịch vụ: Đối tác có thể vào mục (2) để quản lý các dịch vụ đang cung cấp.

– Việc chờ duyệt: quản lý các công việc đang chờ duyệt.

– Việc đã đánh dấu: quản lý các công việc đã đánh dấu theo dõi.

– Việc được uỷ quyền: danh sách các công việc đang được người khác uỷ quyền để quản lý.

– Sổ địa chỉ: quản lý danh sách các địa chỉ đã lưu.

– Lời mời tham gia nhóm: quản lý danh sách lời mời tham gia vào các nhóm. Ở đây đối tác có thể chấp nhận tham gia hoặc không để bắt đầu công việc nhóm.

– Người làm yêu thích: quản lý danh sách các đối tác mà mình đã chọn yêu thích khi họ hoàn thành công việc của mình.

– Danh sách chặn: quản lý danh sách chặn các đối tác hay người sử dụng dịch vụ.

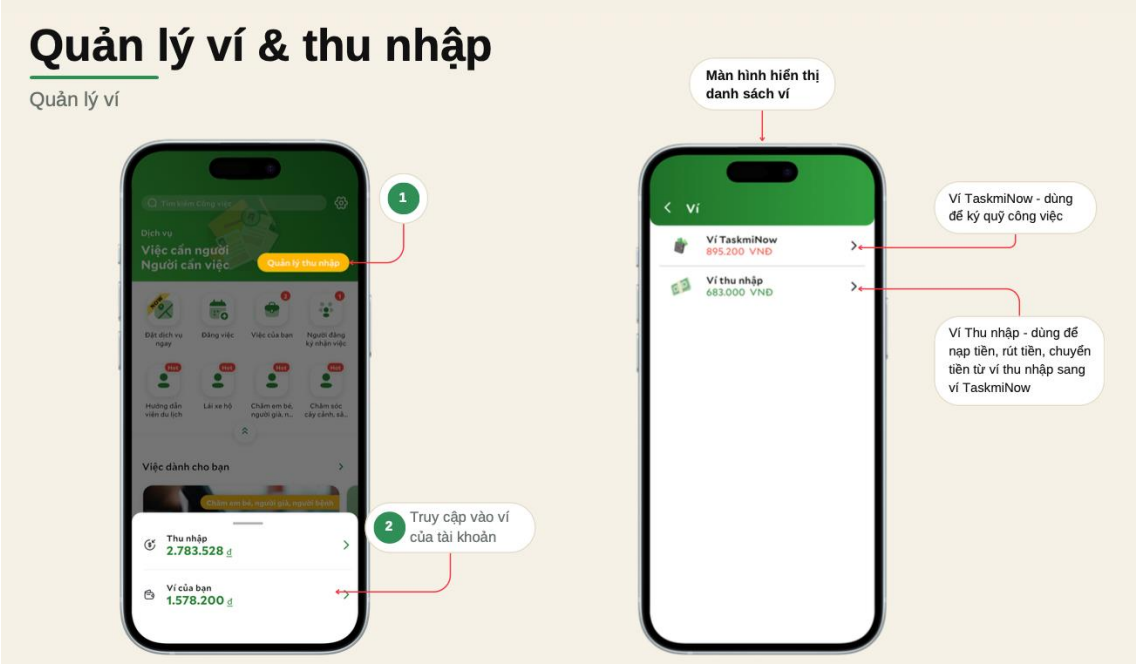
– Báo cáo vi phạm: Hiển thị danh sách các báo cáo mà mình đã gửi, xem trạng thái thực hiện báo cáo.

– Liên hệ hỗ trợ: tính năng hỗ trợ liên hệ nhanh tới ban quản lý hệ thống qua hotline hoặc email.

g. *Quy trình quản lý ví, thu nhập và giao dịch tài chính:*

– **Bước 1:** Truy cập vào quản lý ví và thu nhập

Đối tác kích vào nút "Quản lý thu nhập" ở trang chủ để truy cập vào chức năng quản lý thu nhập và quản lý ví.

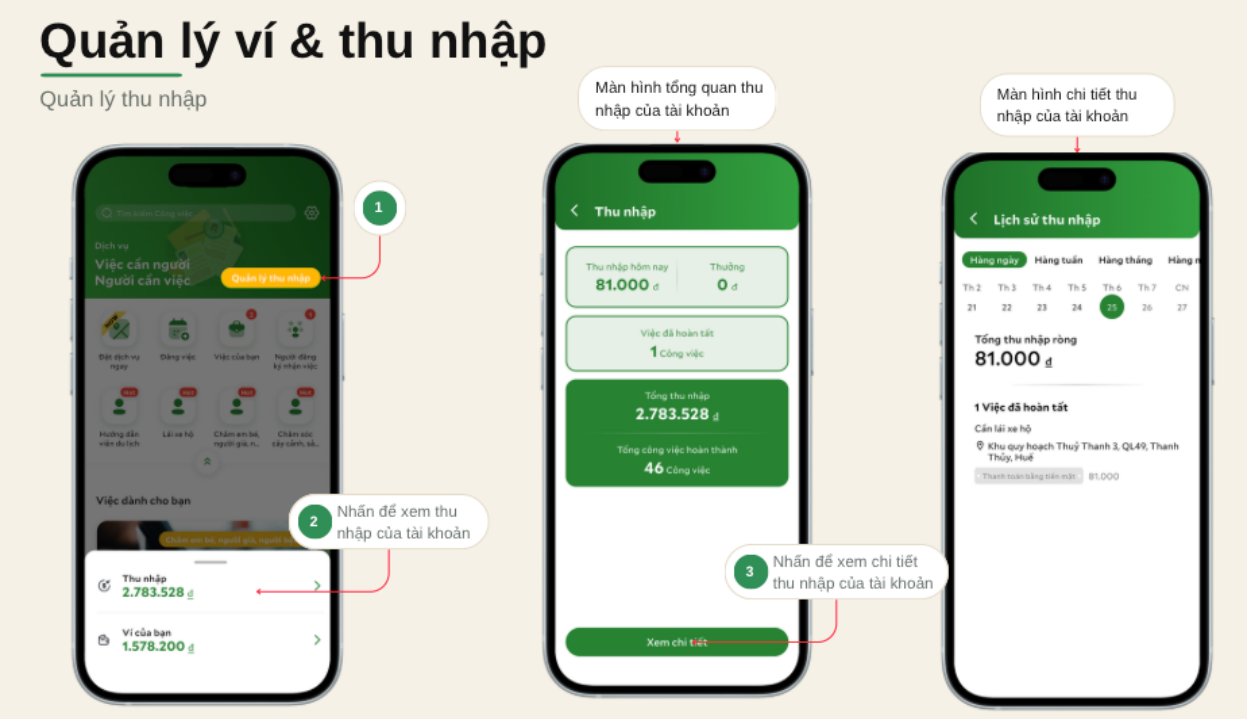


Giao diện chức năng "Quản lý ví & thu nhập"

– **Bước 2:** Quản lý thu nhập

Đối tác có thể theo dõi thu nhập cá nhân bằng cách truy cập vào mục "Thu nhập" trong phần quản lý thu nhập. Hệ thống sẽ thống kê số công việc và thu nhập trong ngày và tổng thời gian của đối tác.

Đối tác cũng có thể vào xem chi tiết để theo dõi thu nhập và danh sách công việc đã làm hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng, hằng năm.

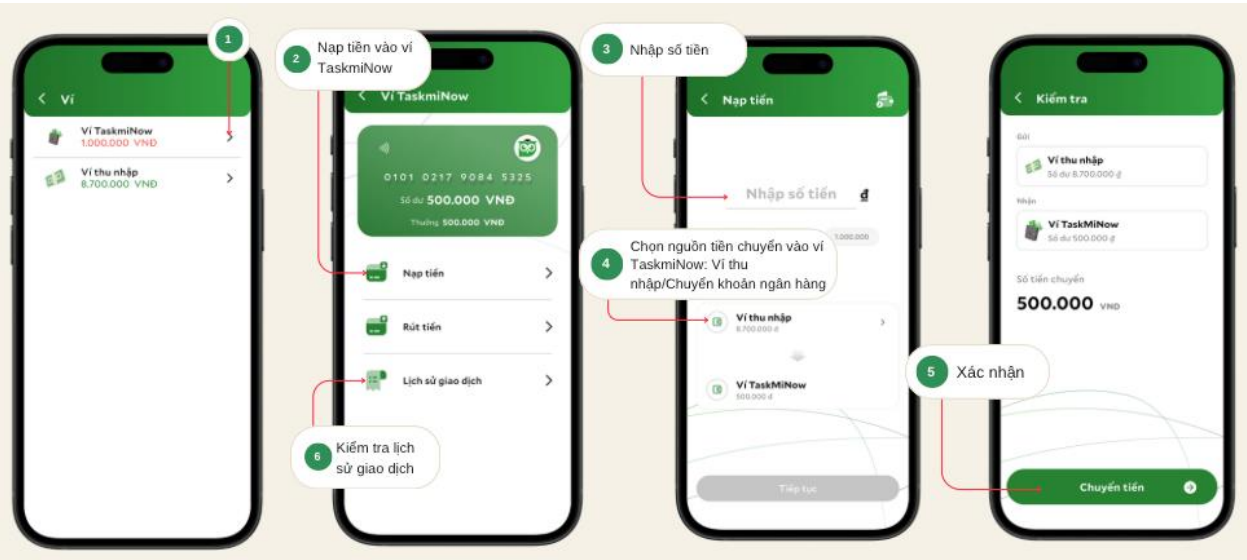


Giao diện chức năng "Lịch sử thu nhập"

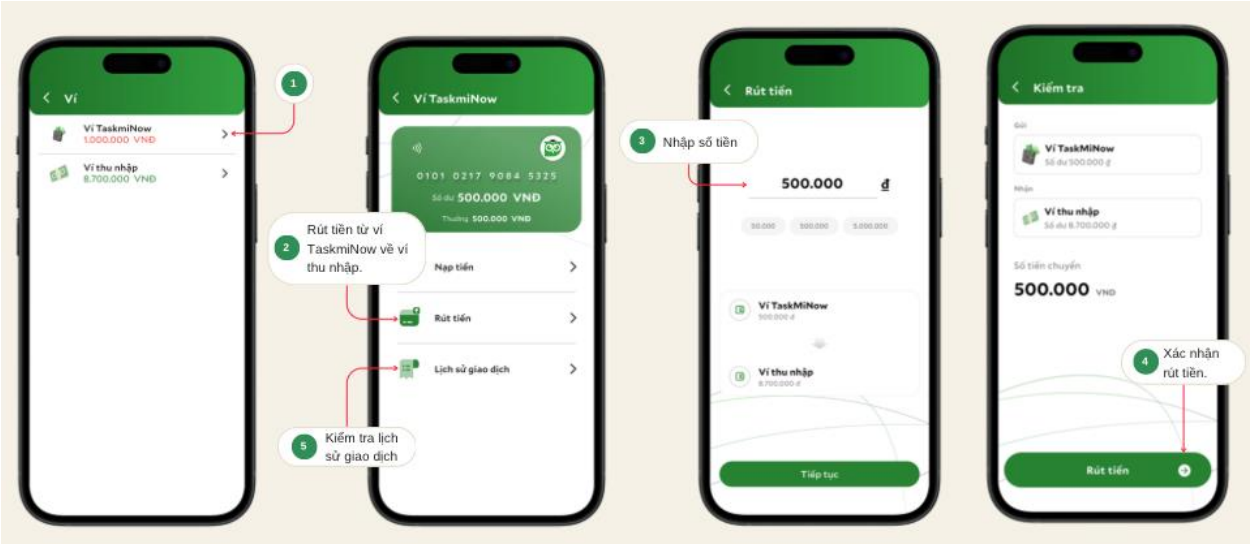
Bước 3: Quản lý ví

Mỗi đối tác sẽ có 2 ví để quản lý là **Ví TaskmiNow** và **Ví thu nhập**.

+ Ví TaskmiNow: là ví quản lý số tiền do đối tác nạp ký quỹ vào hệ thống và tiền thưởng từ hệ thống để nhận việc. Đối tác có thể vào đây để thực hiện nạp tiền, theo dõi lịch sử giao dịch và số công việc đã thực hiện. Chức năng nạp tiền là hình thức chuyển tiền từ ví thu nhập sang ví TaskmiNow.

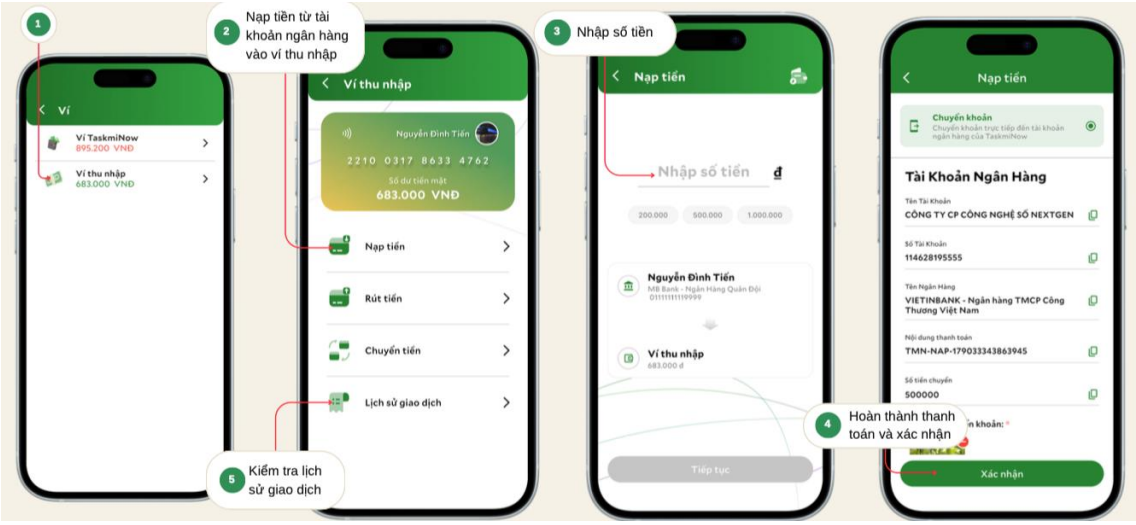


Giao diện ví TaskmiNow và luồng nạp tiền vào ví

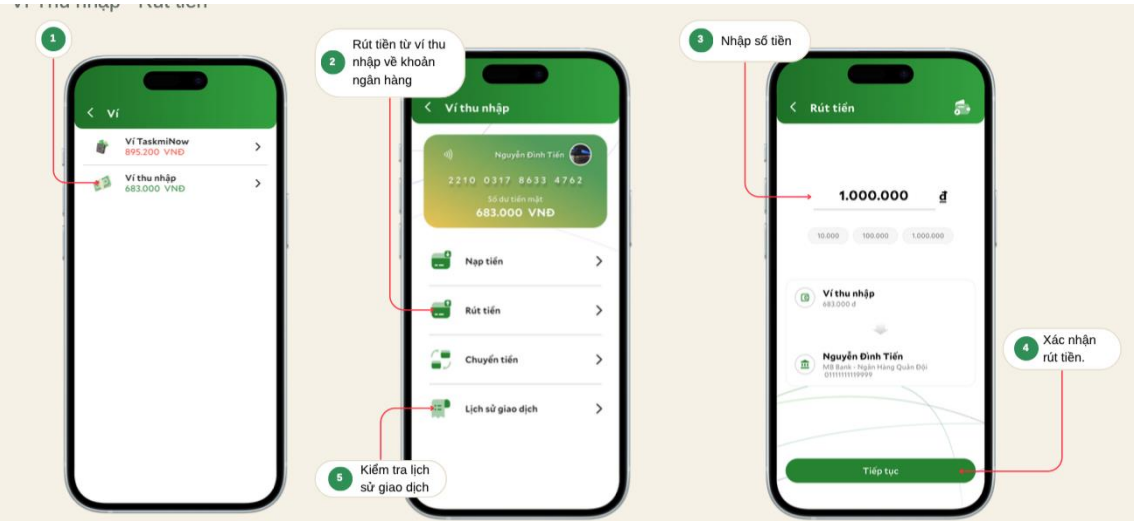


Giao diện ví TaskmiNow và luồng rút tiền về ví thu nhập

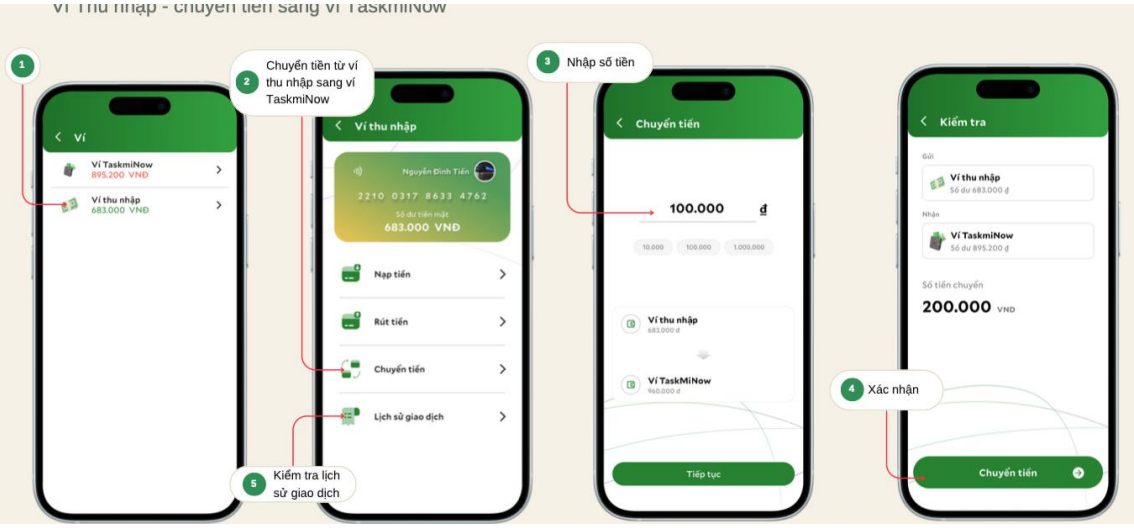
+ Ví thu nhập: là ví quản lý số tiền do đối tác nạp vào hệ thống. Ở ví này ta có thể nạp tiền, gửi yêu cầu rút tiền và chuyển tiền qua ví TaskmiNow và theo dõi lịch sử giao dịch trên ví. Chức năng nạp tiền bằng cách chuyển khoản qua tài khoản TaskmiNow. Sau khi được ban quản lý duyệt xác nhận thì sẽ tự động cộng tiền vào ví này. Chuyển tiền cho phép chuyển tiền sang ví TaskmiNow để nhận việc. Rút tiền cho phép đối tác có thể tạo yêu cầu rút tiền khi cần, ban quản lý sẽ xác nhận và chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của đối tác đã đăng ký ở ngoài nền tảng và xác nhận trạng thái cho yêu cầu.



Giao diện ví Thu nhập và luồng nạp tiền vào ví



Giao diện ví Thu nhập và luồng tạo yêu cầu rút tiền



Giao diện ví Thu nhập và luồng chuyển tiền sang ví TaskmiNow

IV. QUY TRÌNH THANH TOÁN

TaskmiNow áp dụng phương thức COD đối với khoản thanh toán tiền công việc giữa người sử dụng dịch vụ và đối tác. Theo đó, việc thanh toán tiền công việc được thực hiện trực tiếp giữa hai bên; nền tảng ghi nhận trạng thái thanh toán thông qua chức năng xác nhận thanh toán của đối tác trên hệ thống.

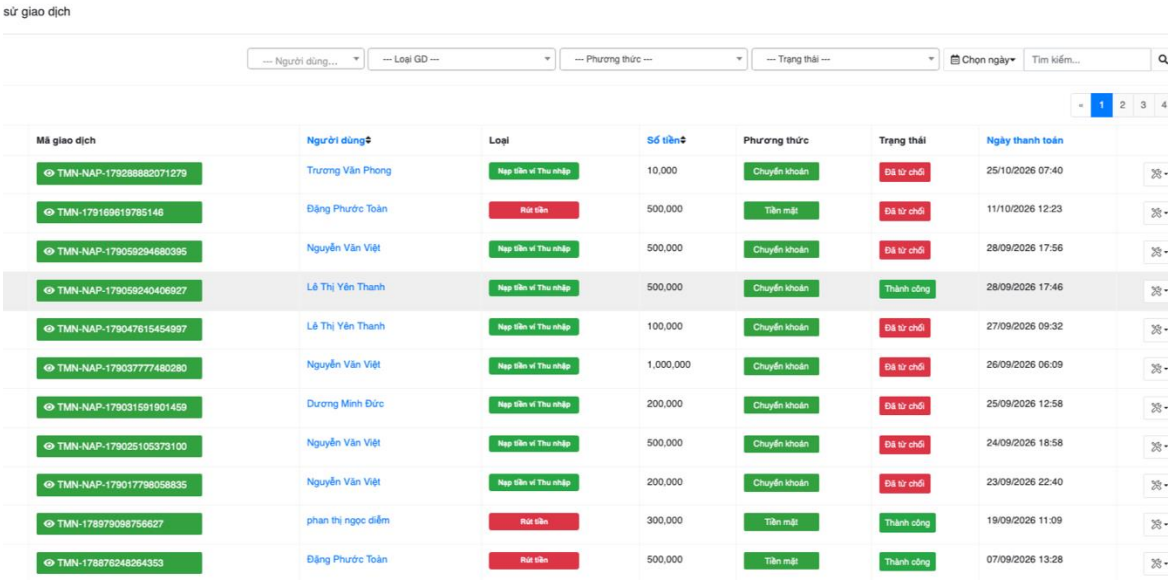
1. Quy trình quản lý thanh toán, tiền ký quỹ và hoàn trả tiền cho đối tác:

Sau khi đối tác xác nhận đã nhận thanh toán từ người sử dụng dịch vụ và công việc được ghi nhận hoàn thành, hệ thống chuyển sang bước tính toán các khoản khấu trừ liên quan đến công việc theo cơ chế tài chính đang áp dụng trên nền tảng.

– **Bước 1:** Tiếp nhận và xác nhận tiền ký quỹ của đối tác.

Để đủ điều kiện nhận công việc trên nền tảng TaskmiNow, Đối tác thực hiện nộp tiền ký quỹ bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của công ty quản lý nền tảng.

Sau khi tiếp nhận khoản chuyển khoản, ban quản lý kiểm tra và xác nhận số tiền đã nhận. Khi khoản tiền được xác nhận, hệ thống ghi nhận số tiền tương ứng vào ví TaskmiNow của đối tác trên nền tảng. Số dư này được sử dụng để bảo đảm nghĩa vụ tài chính phát sinh trong quá trình đối tác nhận và thực hiện công việc theo cơ chế vận hành của nền tảng.



Giao diện quản lý lịch sử thanh toán nạp và rút ký quỹ.

– **Bước 2:** Tính toán và khấu trừ tiền ký quỹ khi đối tác nhận công việc.

Khi đối tác nhận một công việc, hệ thống xác định số tiền ký quỹ cần giữ lại căn cứ vào giá trị công việc như sau:

+ Đối với công việc có giá trị không vượt quá 1.000.000 đồng: số tiền ký quỹ cần giữ lại bằng giá trị công việc;

+ Đối với công việc có giá trị trên 1.000.000 đồng: số tiền ký quỹ cần giữ lại bằng 1.000.000 đồng cộng với 20% phần giá trị vượt quá 1.000.000 đồng;

Công thức tính đối với công việc có giá trị trên 1.000.000 đồng:

Số tiền ký quỹ cần giữ lại = 1.000.000 đồng + (Giá trị công việc − 1.000.000 đồng) × 20%.

Hệ thống thực hiện khấu trừ số tiền tương ứng từ số dư ký quỹ của Đối tác theo quy định trên.

– **Bước 3: Xử lý tiền ký quỹ khi công việc bị hủy.**

Trường hợp công việc bị hủy theo trạng thái được ghi nhận trên hệ thống, khoản tiền ký quỹ đã giữ lại cho công việc đó được hoàn trả cho đối tác theo cơ chế xử lý của nền tảng. Việc hoàn trả được ghi nhận trên hệ thống để cập nhật lại số dư ví của đối tác.

– **Bước 4: Ghi nhận thanh toán COD khi công việc hoàn thành.**

TaskmiNow áp dụng phương thức COD đối với khoản thanh toán tiền công việc giữa người sử dụng dịch vụ và đối tác. Theo đó, việc thanh toán tiền công việc được thực hiện trực tiếp giữa hai bên; nền tảng ghi nhận trạng thái thanh toán thông qua chức năng xác nhận thanh toán của đối tác trên hệ thống.

Sau khi đối tác xác nhận đã nhận thanh toán từ người sử dụng dịch vụ và công việc được ghi nhận hoàn thành, hệ thống chuyển sang bước tính toán các khoản khấu trừ liên quan đến công việc theo cơ chế tài chính đang áp dụng trên nền tảng.

– **Bước 5: Tính các khoản khấu trừ và hoàn trả số tiền ký quỹ còn lại.**

Đối với công việc hoàn thành, hệ thống tính toán các khoản khấu trừ theo cấu hình hiện tại, bao gồm:

+ Thuế giá trị gia tăng (VAT): mức cấu hình hiện tại là 0%;
+ Thuế thu nhập cá nhân: mức cấu hình hiện tại là 10%;
+ Phí dịch vụ nền tảng: mức cấu hình hiện tại là 10%;

Sau khi xác định tổng các khoản cần khấu trừ, hệ thống lấy số tiền ký quỹ đã giữ lại cho công việc trừ đi tổng các khoản khấu trừ nêu trên. Phần tiền còn lại, nếu có, được hoàn trả cho đối tác và ghi nhận trên ví của đối tác tại nền tảng TaskmiNow.

Quá trình tính toán, khấu trừ và hoàn trả được thực hiện theo dữ liệu công việc và cơ chế tài chính đang được cấu hình trên hệ thống.

– **Bước 6: Ghi nhận và kiểm soát thông tin thanh toán.**

Thông tin về tiền ký quỹ, xác nhận tiền chuyển khoản, số tiền giữ lại khi nhận việc, trạng thái công việc, xác nhận thanh toán COD, các khoản khấu trừ và số tiền hoàn trả được quản lý theo dữ liệu và chức năng tương ứng của nền tảng.

Ban quản lý nền tảng thực hiện xác nhận khoản tiền ký quỹ chuyển khoản của đối tác và xử lý các trường hợp cần kiểm tra, đối chiếu theo quy trình vận hành thực tế của TaskmiNow.

sử giao dịch

--- Người dùng... | --- Loại GD --- | --- Phương thứ... | --- Loại ví --- | Chọn ngày | Tìm kiếm...

« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 268 269

Người dùng	Loại	Mô tả	Phương thức	Số tiền	Số dư trước	Số dư sau	Ngày giao dịch	
Bùi Lam Trường	Cộng tiền	Tiền thưởng trở thành cộng tác viên	wallet	1,000,000	0	1,000,000	27/10/2026 14:14	
Lê Thị Yên Thanh	Cộng tiền	Hoàn tiền ký quỹ công việc "Cần bạn nhậu cùng"	wallet	400,000	173,000	573,000	27/10/2026 10:40	
Lê Thị Yên Thanh	Trừ tiền	Ký quỹ công việc: Cần bạn nhậu cùng	wallet	400,000	573,000	173,000	27/10/2026 10:27	
Lê Thị Yên Thanh	Cộng tiền	Hoàn tiền ký quỹ công việc "Cần bạn nhậu cùng"	wallet	400,000	173,000	573,000	26/10/2026 15:18	
Lê Thị Yên Thanh	Trừ tiền	Ký quỹ công việc: Cần bạn nhậu cùng	wallet	400,000	573,000	173,000	26/10/2026 09:52	
Lê Thị Yên Thanh	Cộng tiền	Hoàn tiền ký quỹ công việc "Cần bạn cafe/xem phim"	wallet	80,000	493,000	573,000	26/10/2026 09:51	
Lê Thị Yên Thanh	Trừ tiền	Ký quỹ công việc: Cần bạn cafe/xem phim	wallet	80,000	573,000	493,000	26/10/2026 09:49	
Nguyễn Tuấn Sao	Trừ tiền	Khấu trừ phí & thuế công việc "Cần lái hộ (ô tô)"	wallet	22,800	1,243,000	1,220,200	25/10/2026 22:32	
Nguyễn Tuấn Sao	Cộng tiền	Hoàn tiền ký quỹ công việc "Cần lái hộ (ô tô)"	wallet	120,000	1,123,000	1,243,000	25/10/2026 22:32	
Nguyễn Tuấn Sao	Trừ tiền	Ký quỹ công việc: Cần lái hộ (ô tô)	wallet	120,000	1,243,000	1,123,000	25/10/2026 21:44	
Lê Minh Thăng	Cộng tiền	Tiền thưởng cập nhật chứng chỉ nghề Lái hộ (ô tô)	wallet	100,000	1,000,000	1,100,000	25/10/2026 17:43	

Giao diện quản lý lịch sử giao dịch.

2. Quy định về ký quỹ:

a. Đối tượng và nghĩa vụ ký quỹ tham gia

– Việc ký quỹ áp dụng đối với Đối tác/người cung cấp dịch vụ có nhu cầu kích hoạt và sử dụng chức năng nhận việc trên nền tảng TaskmiNow theo chính sách ký quỹ được công bố. Khách hàng đăng nhu cầu sử dụng dịch vụ không thuộc đối tượng phải ký quỹ chỉ vì đăng ký tài khoản hoặc sử dụng chức năng đăng công việc, trừ trường hợp có thỏa thuận hoặc chính sách riêng được công bố rõ ràng.

– Mức ký quỹ, điều kiện nộp ký quỹ và thời điểm phải hoàn thành nghĩa vụ ký quỹ được Ban quản lý công bố công khai trên nền tảng trước khi áp dụng. Đối tác có trách nhiệm hoàn thành nghĩa vụ ký quỹ theo mức áp dụng đối với tài khoản của mình trước khi được kích hoạt quyền nhận việc.

– Các khoản tiền thưởng, tiền nạp và giao dịch phát sinh hợp lệ được ghi nhận tại mục 'Ví TaskmiNow' trên ứng dụng để Đối tác theo dõi và đối chiếu. Số dư ví và lịch sử giao dịch được cập nhật theo các giao dịch thực tế phát sinh và các khoản điều chỉnh hợp lệ theo quy định của nền tảng.

b. Mục đích và nguyên tắc sử dụng khoản tiền ký quỹ

– Khoản tiền ký quỹ nhằm bảo đảm việc thực hiện các nghĩa vụ tài chính của Đối tác phát sinh từ thỏa thuận và quá trình sử dụng nền tảng, bao gồm nghĩa vụ thanh toán phí nền tảng đã đến hạn, bồi thường thiệt hại có căn cứ và các nghĩa vụ tài chính khác đã được xác định theo thỏa thuận hợp pháp giữa các bên.

– Việc sử dụng hoặc khấu trừ tiền ký quỹ phải có căn cứ, phù hợp với thỏa thuận, Quy chế hoạt động của TaskmiNow và quy định pháp luật. Ban quản lý có trách nhiệm ghi nhận nội dung, số tiền, thời điểm và căn cứ khấu trừ; thông báo cho Đối tác về khoản khấu trừ để theo dõi và đối chiếu. Không tự động khấu trừ các khoản tiền đang có tranh chấp hoặc chưa đủ căn cứ xác định nghĩa vụ, trừ trường hợp được thực hiện theo thỏa thuận hợp pháp hoặc quy định pháp luật có liên quan.

– Khoản tiền ký quỹ không phải là phí dịch vụ của nền tảng. Việc ký quỹ không đồng nghĩa với việc Đối tác đã thanh toán các khoản phí dịch vụ, hoa hồng hoặc nghĩa vụ tài chính khác, trừ trường hợp khoản tiền được sử dụng để thanh toán một nghĩa vụ cụ thể theo thỏa thuận hợp pháp.

c. Phí ký quỹ và phí duy trì

– Khoản tiền ký quỹ là khoản tiền bảo đảm thực hiện nghĩa vụ, không phải khoản phí mà Đối tác đương nhiên mất khi tham gia nền tảng. TaskmiNow chỉ áp dụng phí nạp, rút, quản lý hoặc duy trì liên quan đến Ví ký quỹ nếu có chính sách riêng được công bố rõ ràng về tên khoản phí, mức thu hoặc cách tính, đối tượng áp dụng, thời điểm thu và phương thức thanh toán.

– Trường hợp không có chính sách thu các khoản phí nêu trên, Đối tác không phải trả phí ký quỹ hoặc phí duy trì chỉ vì khoản tiền được ghi nhận trong Ví ký quỹ. Các khoản phí nền tảng hoặc hoa hồng phát sinh từ giao dịch được thực hiện theo chính sách phí riêng đã công bố và thỏa thuận áp dụng.

d. Duy trì số dư ký quỹ

– Đối tác có trách nhiệm theo dõi số dư ký quỹ và duy trì số dư tối thiểu theo mức áp dụng đã được TaskmiNow công bố, nếu chính sách ký quỹ quy định mức tối thiểu.

– Trường hợp số dư không đáp ứng mức tối thiểu hoặc không đủ để thực hiện nghĩa vụ tài chính đến hạn, Ban quản lý thông báo cho Đối tác để bổ sung theo quy định. Nếu Đối tác không bổ sung trong thời hạn được thông báo, TaskmiNow có thể tạm ngừng quyền tiếp nhận công việc mới cho đến khi điều kiện ký quỹ được đáp ứng. Việc xử lý các công việc đang thực hiện phải căn cứ vào tình trạng thực tế, thỏa thuận giữa các bên và quy định áp dụng, bảo đảm không làm phát sinh việc xử lý tùy tiện đối với quyền lợi của các bên.

e. Quản lý và theo dõi tiền ký quỹ

– Khoản tiền ký quỹ được theo dõi riêng về số dư, các khoản nộp bổ sung, khấu trừ, điều chỉnh và hoàn trả; được hạch toán, quản lý theo quy định pháp luật áp dụng. Ban quản lý có trách nhiệm bảo đảm thông tin số dư trên ứng dụng phản ánh đúng các giao dịch đã được xác nhận, đồng thời có phương thức tra cứu và đối chiếu khi Đối tác có yêu cầu.

– Việc quản lý, tiếp nhận, lưu giữ và hoàn trả tiền ký quỹ phải phù hợp với bản chất giao dịch, thỏa thuận giữa các bên và các quy định pháp luật có liên quan. Quy định khoản ký quỹ không phải tiền gửi tiết kiệm hoặc tiền gửi thanh toán không làm thay đổi bản chất pháp lý của hoạt động tiếp nhận và lưu giữ tiền trên thực tế.

f. Điều kiện và quy trình hoàn trả tiền ký quỹ

– Đối tác có quyền đề nghị hoàn trả tiền ký quỹ khi chấm dứt sử dụng chức năng nhận việc hoặc chấm dứt tham gia nền tảng, với điều kiện đã hoàn thành các nghĩa vụ liên quan và đáp ứng quy định hoàn trả áp dụng.

– Quy trình hoàn trả được thực hiện như sau:

+ **Bước 1 – Gửi yêu cầu**: Đối tác gửi yêu cầu hoàn trả tiền ký quỹ theo phương thức do TaskmiNow công bố, kèm thông tin cần thiết để xác định tài khoản và khoản tiền đề nghị hoàn trả;

+ **Bước 2 – Kiểm tra điều kiện**: Ban quản lý kiểm tra số dư ký quỹ, các công việc đang thực hiện, nghĩa vụ tài chính còn tồn đọng và tình trạng khiếu nại, tranh chấp có liên quan;

+ **Bước 3 – Xác định số tiền hoàn trả**: Số tiền hoàn trả được xác định trên cơ sở số dư ký quỹ thực tế sau khi đối chiếu các khoản khấu trừ hợp lệ và nghĩa vụ tài chính đã được xác định theo thỏa thuận hoặc quy định pháp luật. Trường hợp có khoản nghĩa vụ đang tranh chấp, việc xử lý phần tiền liên quan phải có căn cứ và thông báo rõ cho Đối tác;

+ **Bước 4 – Thực hiện hoàn trả**: Sau khi xác nhận đủ điều kiện, Ban quản lý thực hiện hoặc phối hợp thực hiện hoàn trả theo phương thức hợp pháp, phù hợp với phương thức tiếp nhận tiền và thông tin hoàn trả đã được xác minh;

– Thời gian hoàn trả dự kiến từ 07 đến 30 ngày làm việc kể từ ngày xác nhận hồ sơ đủ điều kiện hoàn trả, theo chính sách được công bố. Trường hợp phát sinh trở ngại ảnh hưởng đến thời hạn này, Ban quản lý thông báo lý do và thời gian dự kiến xử lý cho Đối tác.

g. Điều chỉnh chính sách ký quỹ

– Ban quản lý TaskmiNow xem xét điều chỉnh mức ký quỹ, mức số dư tối thiểu, điều kiện sử dụng và các nội dung liên quan khi cần thiết, bảo đảm phù hợp với hoạt động thực tế và quy định pháp luật. Mọi thay đổi phải được công bố công khai trước khi áp dụng, nêu rõ nội dung thay đổi, đối tượng chịu tác động và thời điểm có hiệu lực; không áp dụng hồi tố bất lợi đối với khoản tiền đã tiếp nhận nếu không có căn cứ hợp pháp.

– Trường hợp thay đổi chính sách ảnh hưởng đến số dư hoặc quyền lợi của Đối tác, Ban quản lý có trách nhiệm thông báo và hướng dẫn phương án xử lý phù hợp.

h. Chính sách thưởng kích hoạt tài khoản

– Người dùng sau khi hoàn tất việc đăng ký và đáp ứng đủ các điều kiện tham gia của nền tảng có thể được ghi nhận khoản thưởng kích hoạt tài khoản theo chính sách từng thời kỳ do Ban quản lý ứng dụng công bố.

– Khoản tiền thưởng này được ghi nhận dưới dạng số dư khuyến mại trên hệ thống và chỉ được sử dụng cho các mục đích do TaskmiNow quy định. Khoản tiền thưởng không được chuyển nhượng, quy đổi hoặc rút thành tiền mặt bất kỳ hình thức nào.

– Tiền thưởng kích hoạt là khoản ưu đãi của nền tảng, hoàn toàn độc lập với tiền ký quỹ của Đối tác. Tiền ký Quỹ được hoàn trả sau khi người dùng chấm dứt hoạt động hoặc đóng tài khoản.

– Ban quản lý có quyền điều chỉnh, tạm ngừng hoặc chấm dứt chương trình theo từng thời kỳ và công bố công khai trên nền tảng trước khi áp dụng.

V. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

1. Đầu mối tiếp nhận phản ánh, khiếu nại:

– Đơn vị tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại:

CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ SỐ NEXTGEN

Địa chỉ: Đường Lê Đức Anh, Phường Vỹ Dạ, TP Huế

Điện thoại: 0905682255

Email:contact@nextgendigi.com

– Người dùng (bao gồm Đối tác/Người cung cấp dịch vụ, Người sử dụng dịch vụ) có thể gửi phản ánh, khiếu nại thông qua thư điện tử (email), số điện thoại hoặc chức năng hỗ trợ trên website/ứng dụng - cho phép người sử dụng dịch vụ gửi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, bằng chứng sơ bộ và theo dõi tiến trình giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.

2. Quy trình giải quyết phản ánh, khiếu nại:

– **Bước 1:** Người dùng gửi phản ánh hoặc khiếu nại liên quan đến Dịch vụ trên nền tảng TaskmiNow.

– **Bước 2:** Ban quản lý tiếp nhận thông tin, phản hồi xác nhận đã nhận được phản ánh/khiếu nại và kiểm tra nội dung khiếu nại.

– **Bước 3:** Ban quản lý liên hệ với các bên liên quan để xác minh thông tin và thu thập tài liệu cần thiết.

– **Bước 4:** Ban quản lý phối hợp với các bên để thương lượng và đề xuất phương án xử lý phù hợp.

– **Bước 5:** Kết quả xử lý sẽ được thông báo cho các bên liên quan thông qua email, điện thoại hoặc tài khoản trên hệ thống.

3. Thời hạn xử lý yêu cầu phản ánh, khiếu nại

– Thời hạn phản hồi ban đầu (xác nhận đã tiếp nhận): trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, khiếu nại.

– Thời hạn giải quyết dự kiến theo từng loại vấn đề phổ biến:

Loại vấn đề	Thời hạn giải quyết dự kiến
Khiếu nại về chất lượng cung cấp dịch vụ của Đối tác/Người sử dụng dịch vụ (bao gồm thái độ, ứng xử trong lúc cung cấp dịch vụ, thời gian cung cấp dịch vụ, …)	03 – 07 ngày làm việc
Tranh chấp liên quan đến thanh toán, hoàn tiền	05 – 15 ngày làm việc
Các phản ánh, yêu cầu khác	03 – 30 ngày làm việc

– Trường hợp vụ việc phức tạp cần thời gian xác minh kéo dài hơn, Ban quản lý thông báo rõ lý do và thời hạn dự kiến mới cho người dùng.

VI. CƠ CHẾ KIỂM SOÁT THÔNG TIN VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

Do đặc thù hoạt động của TaskmiNow là nền tảng kết nối người sử dụng dịch vụ với đối tác cung cấp dịch vụ, chủ quản nền tảng tổ chức kiểm soát thông tin nhằm bảo đảm nội dung đăng tải, thông tin dịch vụ và hoạt động cung cấp dịch vụ phù hợp với quy chế hoạt động của nền tảng và quy định pháp luật có liên quan.

Việc kiểm soát và xử lý vi phạm được thực hiện thông qua hoạt động rà soát thông tin, tiếp nhận phản ánh, kiểm tra và xác minh nội dung, cảnh báo, yêu cầu khắc phục, ẩn hoặc gỡ bỏ thông tin vi phạm và áp dụng biện pháp xử lý đối với tài khoản liên quan theo quy định của nền tảng.

1. Phạm vi thông tin được kiểm soát**.**

Chủ quản nền tảng TaskmiNow thực hiện kiểm soát các nhóm thông tin sau:

– Thông tin người sử dụng dịch vụ: Kiểm tra thông tin tài khoản và các thông tin được cung cấp, hiển thị trên nền tảng; tiếp nhận và xác minh các trường hợp có dấu hiệu giả mạo, cung cấp thông tin sai sự thật, sử dụng nền tảng để thực hiện hành vi lừa đảo hoặc vi phạm quy chế hoạt động.

– Thông tin đối tác cung cấp dịch vụ: Kiểm tra thông tin hồ sơ đối tác, thông tin liên hệ và các thông tin liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ trên nền tảng. Trường hợp phát hiện thông tin sai lệch, giả mạo hoặc có dấu hiệu vi phạm, bộ phận quản lý tiến hành xác minh và yêu cầu bổ sung, điều chỉnh hoặc áp dụng biện pháp xử lý phù hợp.

– Thông tin ngành nghề đối tác đăng ký: Kiểm tra sự phù hợp giữa ngành nghề đối tác đăng ký với danh mục dịch vụ được phép hoạt động trên TaskmiNow. Đối với ngành nghề thuộc danh mục đầu tư kinh doanh có điều kiện, thực hiện kiểm tra, xác minh giấy phép, chứng chỉ hoặc tài liệu chứng minh điều kiện tương ứng theo quy định pháp luật trước khi chấp thuận cho đối tác cung cấp dịch vụ thuộc phạm vi đó.

– Thông tin công việc do người sử dụng dịch vụ đăng tải: Kiểm tra thông tin người đăng, nội dung và phạm vi công việc, địa điểm, thời gian thực hiện, chi phí dự kiến, tệp đính kèm và mức độ phù hợp với danh mục dịch vụ được phép hoạt động. Nền tảng không cho phép đăng tải hoặc công khai các công việc có nội dung vi phạm pháp luật, có dấu hiệu lừa đảo hoặc không phù hợp với quy chế hoạt động.

– Thông tin công việc do người sử dụng dịch vụ đăng tải: Kiểm tra thông tin người đăng, nội dung và phạm vi công việc, địa điểm, thời gian thực hiện, chi phí dự kiến, tệp đính kèm và mức độ phù hợp với danh mục dịch vụ được phép hoạt động. Nền tảng không cho phép đăng tải hoặc công khai các công việc có nội dung vi phạm pháp luật, có dấu hiệu lừa đảo hoặc không phù hợp với quy chế hoạt động.

– Thông tin các loại hình dịch vụ được nền tảng cho phép hoạt động: Kiểm soát danh mục dịch vụ được phép cung cấp trên nền tảng; xem xét phạm vi dịch vụ, điều kiện kinh doanh và các yêu cầu pháp lý có liên quan. Khi phát hiện dịch vụ không còn phù hợp hoặc có dấu hiệu vi phạm, chủ quản nền tảng tiến hành rà soát, tạm ngừng hoặc loại bỏ dịch vụ khỏi danh mục được phép hoạt động theo quy định áp dụng.

2. Các loại thông tin không được phép đăng tải hoặc cung cấp trên nền tảng.

TaskmiNow không cho phép đăng tải, cung cấp hoặc thực hiện giao dịch đối với thông tin hàng hóa, dịch vụ và nội dung thuộc một trong các trường hợp sau:

– Hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục cấm kinh doanh, cấm quảng cáo, cấm lưu thông hoặc bị pháp luật nghiêm cấm.

– Hoạt động thuộc ngành, nghề đầu tư kinh doanh bị cấm hoặc chưa đáp ứng điều kiện kinh doanh theo quy định pháp luật.

– Thông tin giả mạo, sai sự thật, gây nhầm lẫn, có dấu hiệu lừa đảo hoặc xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

– Nội dung vi phạm thuần phong mỹ tục, kích động bạo lực, phân biệt đối xử, mê tín dị đoan hoặc trái quy định pháp luật.

– Nội dung xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, quyền tác giả, quyền liên quan hoặc quyền đối với nhãn hiệu của tổ chức, cá nhân khác.

– Nội dung chứa mã độc, virus, đường dẫn độc hại hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn, an ninh hệ thống.

– Thông tin thuộc bí mật nhà nước hoặc các thông tin khác mà pháp luật không cho phép công khai.

– Các nội dung vi phạm quy chế hoạt động của TaskmiNow, quy định pháp luật về thương mại điện tử và các quy định pháp luật có liên quan.

3. Quy trình rà soát và kiểm duyệt thông tin.

Chủ quản nền tảng thực hiện rà soát thông tin thông qua hoạt động kiểm tra của nhân sự phụ trách kiểm duyệt và các chức năng quản lý hiện có trên hệ thống.

– **Bước 1**: Tiếp nhận và rà soát thông tin.

Nhân sự phụ trách kiểm duyệt kiểm tra các thông tin dịch vụ mới đăng ký, thông tin được cập nhật và các nội dung thuộc phạm vi cần kiểm soát. Việc rà soát tập trung vào tính đầy đủ, chính xác, tính phù hợp với danh mục dịch vụ được phép hoạt động và dấu hiệu vi phạm pháp luật.

Theo quy trình vận hành được áp dụng, việc rà soát được thực hiện định kỳ hằng ngày đối với các thông tin dịch vụ mới đăng ký hoặc mới cập nhật.

– **Bước 2**: Đối chiếu và xác minh.

Nhân sự phụ trách kiểm duyệt đối chiếu nội dung, hình ảnh, mô tả dịch vụ và hồ sơ liên quan với quy chế hoạt động, danh mục dịch vụ được phép hoạt động và các quy định pháp luật tương ứng.

Trường hợp thông tin liên quan đến ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện, bộ phận phụ trách kiểm tra hồ sơ, giấy phép hoặc tài liệu chứng minh điều kiện theo yêu cầu áp dụng đối với ngành nghề đó.

– **Bước 3**: Quyết định xử lý.

Căn cứ kết quả kiểm tra, chủ quản nền tảng quyết định chấp thuận hiển thị, yêu cầu bổ sung hoặc điều chỉnh thông tin, từ chối duyệt, tạm ẩn hoặc gỡ bỏ nội dung vi phạm. Đối với trường hợp có dấu hiệu vi phạm nghiêm trọng, lừa đảo hoặc gây nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi, an toàn của người dùng, nền tảng có thể áp dụng biện pháp ngăn chặn ngay mà không cần thực hiện bước cảnh báo trước.

– **Bước 4**: Theo dõi kết quả xử lý.

Sau khi yêu cầu khắc phục được gửi đi, bộ phận phụ trách theo dõi việc thực hiện và kiểm tra lại thông tin khi cần thiết. Nếu đối tác hoặc người sử dụng dịch vụ không khắc phục theo yêu cầu, chủ quản nền tảng xem xét tiếp tục ẩn hoặc gỡ bỏ thông tin, hạn chế chức năng hoặc áp dụng biện pháp xử lý tài khoản theo quy chế hoạt động.

4. Quy trình kiểm soát và kiểm duyệt thông tin người sử dụng dịch vụ.

– **Bước 1**: Tiếp nhận thông tin.

Người sử dụng dịch vụ tạo tài khoản và đăng tải thông tin hồ sơ gồm họ và tên, số điện thoại, email, ngày sinh, địa chỉ, ảnh đại diện trên ứng dụng mobile TaskmiNow.

Người sử dụng dịch vụ chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và tính hợp pháp của thông tin cung cấp, đồng thời bảo đảm nội dung đăng tải không vi phạm quy định pháp luật và Quy chế hoạt động của TaskmiNow.

– **Bước 2**: Kiểm tra thông tin.

Hệ thống kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của thông tin người sử dụng dịch vụ cung cấp. Thông tin sẽ được kiểm soát từ khi cung cấp, trong khi hiển thị và trong suốt quá trình sử dụng nền tảng; bao gồm quy định, trách nhiệm, phạm vi thông tin được phép và cơ chế xử lý vi phạm bằng hệ thống và ban quản lý nền tảng.

Thông tin kiểm tra tập trung vào:

+ Tính đầy đủ, chính xác và thống nhất của các trường thông tin bắt buộc;
+ Sự phù hợp giữa tên họ và hình ảnh cung cấp với quy định của nền tảng;

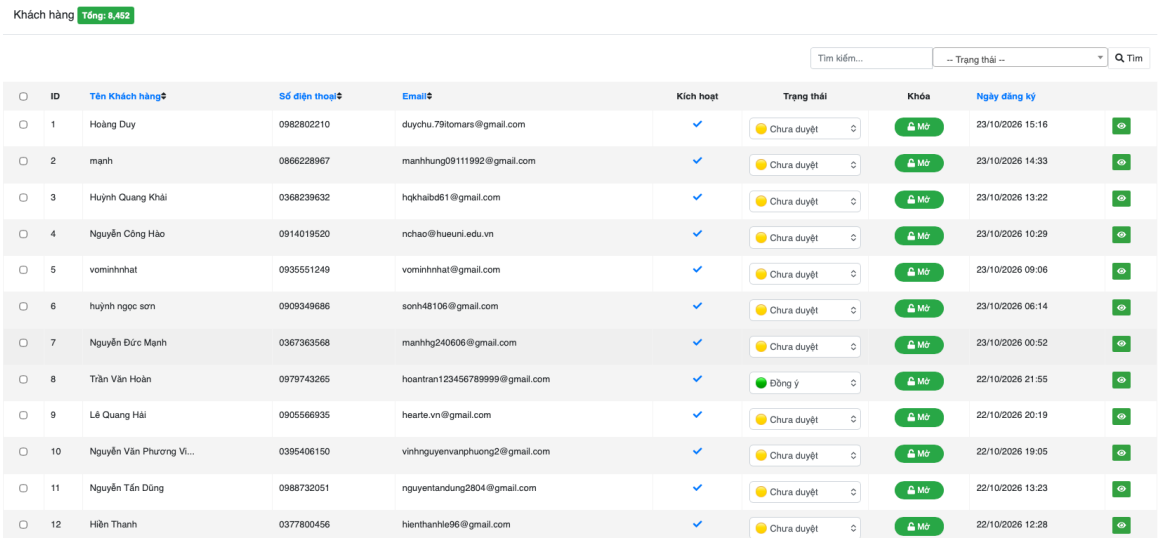
– **Bước 3**: Kiểm duyệt nội dung và kiểm soát thông tin hiển thị.

Ban Quản lý TaskmiNow sẽ thực hiện rà soát thông tin người sử dụng dịch vụ nhằm phát hiện các thông tin sai lệch, gây nhầm lẫn, giả mạo, có dấu hiệu lừa đảo, vi phạm quyền

và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân hoặc thuộc trường hợp bị cấm theo quy định pháp luật và Quy chế hoạt động của nền tảng.

Việc kiểm duyệt tập trung vào nội dung hiển thị trên nền tảng bao gồm họ tên, số điện thoại và ảnh đại diện của người sử dụng dịch vụ.

Ban quản lý kiểm tra và rà soát thông tin bằng cách truy cập vào website quản trị của nền tảng TaskmiNow. Sau khi đăng nhập bằng tài khoản quản trị, ban quản lý vào mục "Kinh doanh => Tài khoản khách hàng" để theo dõi thông tin khách hàng.



Giao diện quản lý thông tin khách hàng.

Căn cứ kết quả kiểm tra, Ban quản lý thực hiện một trong các phương án sau:

+ **Chấp thuận:** Mặc định tài khoản người sử dụng sau khi đăng ký trên nền tảng sẽ được hoạt động bình thường và ban quản lý TaskmiNow sẽ kiểm tra thông tin trong suốt quá trình sử dụng nền tảng. Đối với thông tin đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với quy định của nền tảng thì tài khoản của người sử dụng dịch vụ sẽ vẫn được hoạt động bình thường.

+ **Yêu cầu bổ sung hoặc chỉnh sửa**: Đối với thông tin chưa đầy đủ, chưa rõ ràng hoặc chưa đáp ứng yêu cầu, Ban quản lý có quyền từ chối duyệt và không cho phép hiển thị công khai trên nền tảng. Người đăng tải cần hoàn thiện thông tin và thực hiện đăng tải lại theo quy định của hệ thống.

+ **Từ chối đăng tải**: Đối với thông tin không phù hợp, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, vi phạm Quy chế hoạt động hoặc không đáp ứng điều kiện cần thiết, Ban quản lý từ chối phê duyệt và ghi nhận lý do xử lý theo phương thức quản lý của nền tảng.

– **Bước 4**: Theo dõi, tiếp nhận phản ánh và lưu giữ thông tin.

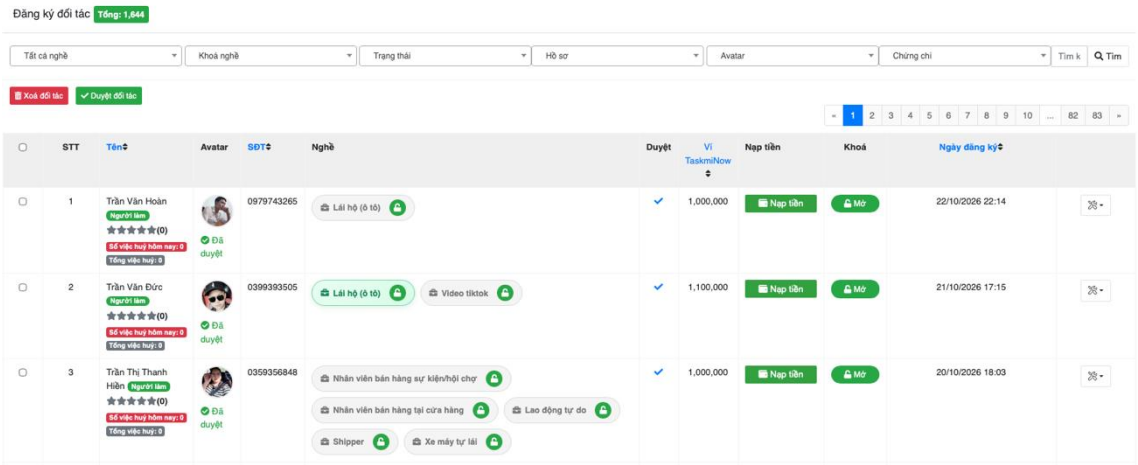
Ban quản lý TaskmiNow sẽ tiếp tục theo dõi, tiếp nhận phản ánh của đối tác và các bên liên quan về thông tin người sử dụng dịch vụ nếu có dấu hiệu vi phạm trong quá trình sử dụng nền tảng. Trên cơ sở phản ánh và thông tin thu thập được, Ban quản lý tiến hành rà soát, yêu cầu bên đăng tải giải trình khi cần thiết và thực hiện biện pháp xử lý phù hợp.

5. Quy trình kiểm soát và kiểm duyệt thông tin đối tác:

– **Bước 1**: Tiếp nhận thông tin đăng ký.

Người cung cấp dịch vụ đăng ký tham gia nền tảng TaskmiNow và cung cấp các thông tin theo yêu cầu của hệ thống, bao gồm thông tin cá nhân hoặc tổ chức, thông tin liên hệ, lĩnh vực dịch vụ đăng ký, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực chuyên môn và các thông tin liên quan khác. Người đăng ký chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và hợp pháp của thông tin, hồ sơ, giấy tờ đã cung cấp.

Ban quản lý đăng nhập hệ thống quản trị TaskmiNow, truy cập vào menu “Việc tức thời => Đăng ký đối tác” và kiểm tra thông tin đối tác đã đăng ký.



– **Bước 2**: Kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ.

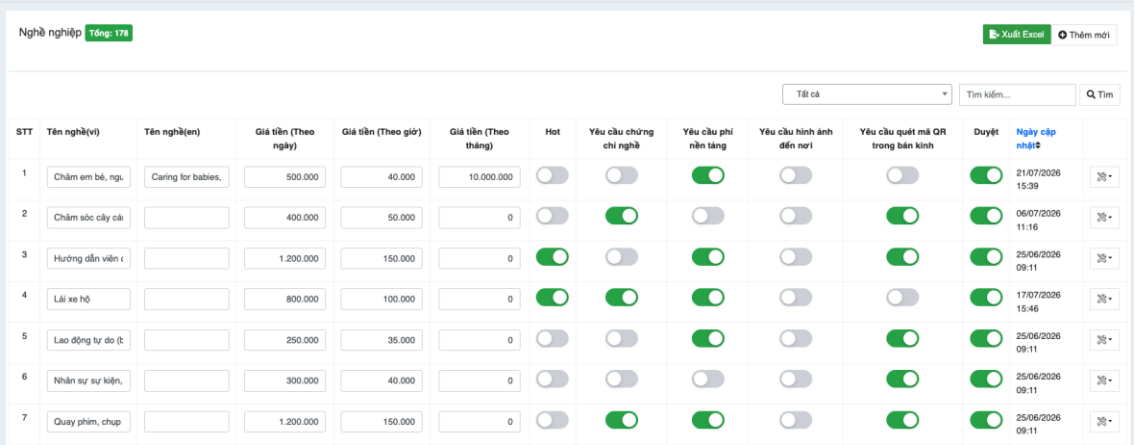
Ban quản lý TaskmiNow kiểm tra thông tin đăng ký, đối chiếu các nội dung khai báo với giấy tờ được cung cấp (nếu có), xác định hồ sơ đã đáp ứng các yêu cầu thông tin bắt buộc của nền tảng hay chưa. Trường hợp hồ sơ thiếu thông tin, có nội dung chưa rõ ràng hoặc có dấu hiệu không thống nhất, Ban quản lý yêu cầu người đăng ký bổ sung, chỉnh sửa hoặc giải trình trước khi xem xét chấp thuận.

– **Bước 3**: Kiểm tra điều kiện chuyên môn và giấy tờ liên quan.

Căn cứ lĩnh vực dịch vụ đăng ký, Ban quản lý xác định các yêu cầu về trình độ chuyên môn, văn bằng, chứng chỉ hành nghề, giấy phép hoạt động hoặc giấy tờ chứng minh điều kiện cung cấp dịch vụ theo quy định pháp luật có liên quan.

Đối với ngành nghề, công việc có yêu cầu bắt buộc về giấy phép, chứng chỉ hoặc điều kiện hành nghề, người cung cấp dịch vụ phải cung cấp giấy tờ tương ứng trước khi được chấp thuận cung cấp dịch vụ thuộc phạm vi yêu cầu. Ban quản lý kiểm tra tính đầy đủ, thời hạn hiệu lực và sự phù hợp giữa thông tin trên giấy tờ với người đăng ký và lĩnh vực dịch vụ. Trường hợp cần thiết, Ban quản lý yêu cầu bổ sung tài liệu hoặc xác minh thông tin qua nguồn thông tin chính thức phù hợp.

Đối với công việc không có yêu cầu bắt buộc về giấy phép hoặc chứng chỉ hành nghề, người cung cấp dịch vụ thực hiện các yêu cầu xác minh thông tin theo quy định chung của nền tảng và không phải cung cấp giấy tờ chuyên môn không thuộc diện bắt buộc.



Trang quản lý các ngành nghề/dịch vụ trên nền tảng.

– **Bước 4**: Xem xét và xử lý kết quả kiểm duyệt.

Căn cứ kết quả kiểm tra, Ban quản lý thực hiện một trong các phương án sau:

+ **Chấp thuận**: Đối với thông tin đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với quy định của nền tảng thì tài khoản của đối tác sẽ được phê duyệt hiển thị để nhận việc.

+ **Yêu cầu bổ sung hoặc chỉnh sửa**: Đối với thông tin chưa đầy đủ, chưa rõ ràng hoặc chưa đáp ứng yêu cầu, Ban quản lý có quyền từ chối duyệt và không cho phép hiển thị công khai trên nền tảng. Đối tác cần hoàn thiện thông tin và thực hiện đăng bổ sung theo quy định của hệ thống.

+ **Từ chối đăng tải**: Đối với thông tin không phù hợp, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, vi phạm Quy chế hoạt động hoặc không đáp ứng điều kiện cần thiết, Ban quản lý từ chối phê duyệt tài khoản đối tác và ghi nhận lý do xử lý theo phương thức quản lý của nền tảng.

– **Bước 5**: Hiển thị hồ sơ và quản lý thông tin sau kiểm duyệt.

Hồ sơ người cung cấp dịch vụ chỉ được hiển thị theo phạm vi thông tin được nền tảng cho phép công khai sau khi đáp ứng yêu cầu kiểm duyệt tương ứng. Người sử dụng dịch vụ có thể xem các thông tin được công khai để tham khảo, đánh giá và lựa chọn người cung cấp dịch vụ phù hợp.

Đối tác có trách nhiệm cập nhật kịp thời thông tin khi có thay đổi và duy trì hiệu lực của giấy phép, chứng chỉ hoặc các điều kiện chuyên môn bắt buộc trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ. Ban quản lý tiếp nhận phản ánh, rà soát hồ sơ khi phát hiện dấu hiệu sai lệch hoặc vi phạm; yêu cầu giải trình, bổ sung giấy tờ, tạm ngừng hiển thị hồ sơ hoặc hạn chế cung cấp dịch vụ theo quy chế hoạt động của TaskmiNow và quy định pháp luật có liên quan.

6. Quy trình kiểm soát và kiểm duyệt ngành nghề đối tác đăng ký:

Nhằm đảm bảo tính pháp lý, an toàn cho người dùng và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật hiện hành, Ban quản lý Ứng dụng thương mại điện tử TaskmiNow thiết lập quy trình chặt chẽ đối với việc tiếp nhận, kiểm soát, phê duyệt và xác minh thông tin đối với các dịch vụ thuộc danh mục đầu tư kinh doanh có điều kiện được cung cấp bởi Đối tác/Người cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng như sau:

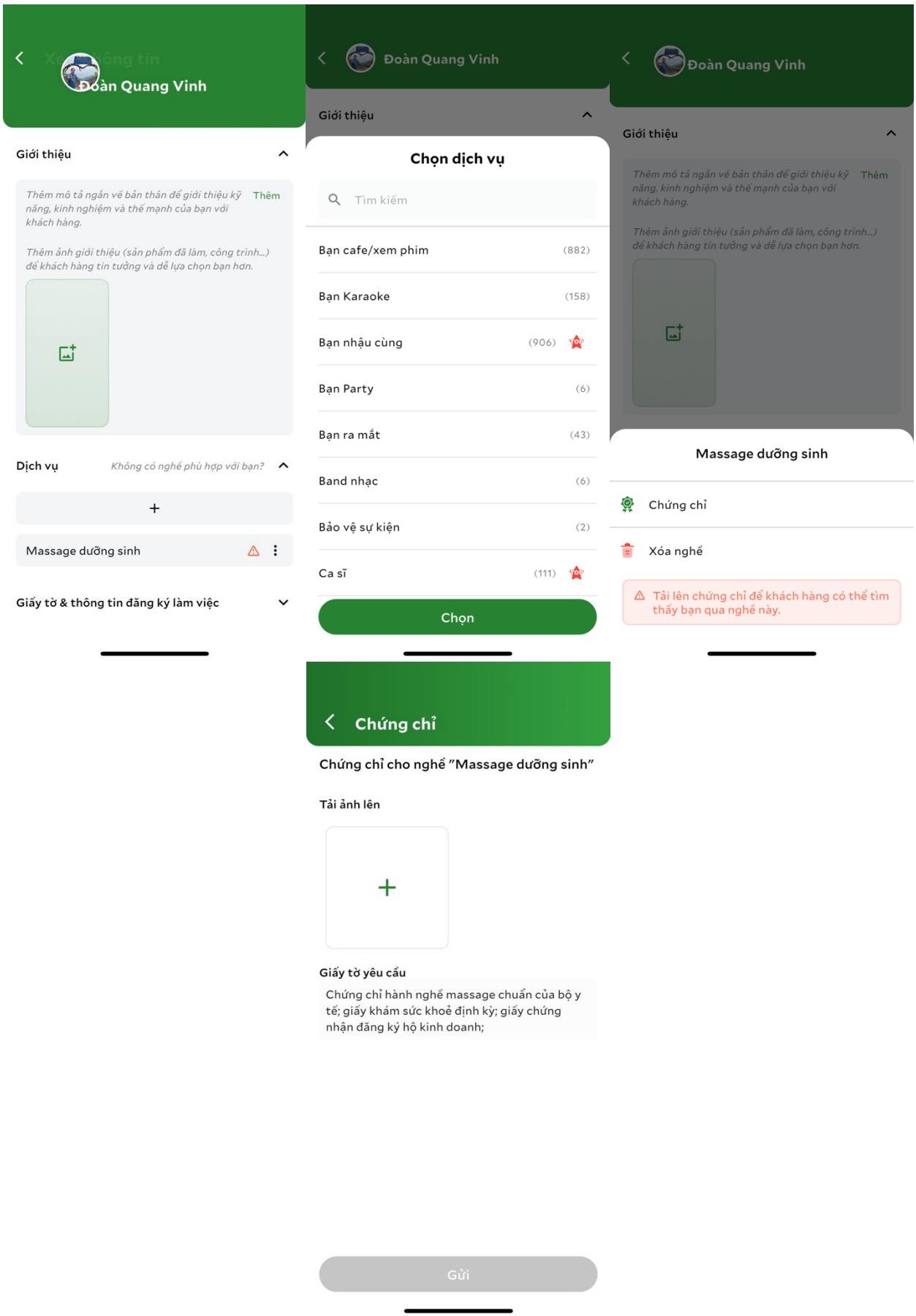
– **Bước 1**: Tiếp nhận thông tin đăng ký.

Khi đối tác/nhà cung cấp dịch vụ (sau đây gọi là "Đối tác") thiết lập danh mục dịch vụ mà Đối tác cung cấp, nếu trường hợp Dịch vụ thuộc ngành nghề kinh doanh có điều kiện trên ứng dụng TaskmiNow thì Ứng dụng yêu cầu Đối tác cung cấp hồ sơ pháp lý thông qua việc tải lên bản sao điện tử (bản quét) hoặc ảnh chụp rõ nét, không bị tẩy xóa của các văn bằng pháp lý bắt buộc tùy theo từng lĩnh vực chuyên ngành, bao gồm:

+ Giấy phép hoạt động/Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh tương ứng.

+ Chứng chỉ hành nghề chuyên môn của cá nhân trực tiếp thực hiện dịch vụ (đối với dịch vụ y tế, tư vấn pháp luật, kế toán, giảng dạy...).

Đối tác thực hiện bằng cách vào mục cá nhân, chọn chỉnh sửa hồ sơ cá nhân và chọn thêm dịch vụ. (các bước thực hiện khi đăng ký dịch vụ như hình dưới từ trái qua phải, từ trên xuống dưới)



Các giao diện khi đối tác thực hiện đăng ký nghề và chứng chỉ.

– **Bước 2**: Quy trình xác minh và thẩm định thông tin.

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Đối tác, Bộ phận Kiểm duyệt nội dung của TaskmiNow tiến hành thẩm định độc lập:

+ Đối chiếu thông tin cơ bản: Kiểm tra sự trùng khớp giữa thông tin đăng ký tài khoản (Họ tên, Số CCCD/Mã số thuế) và thông tin ghi trên các giấy phép, chứng chỉ hành nghề đã cung cấp.

+ Tra cứu và xác thực: Thực hiện tra cứu trạng thái hoạt động của giấy phép, chứng chỉ trên cổng thông tin điện tử của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền (Bộ Y tế, Bộ Tư pháp, Bộ Nội vụ, Sở Tài chính, Cục Thuế, …).

– **Bước 3**: Kiểm duyệt và hiển thị thông tin trên ứng dụng.

Căn cứ kết quả kiểm tra, Ban quản lý thực hiện một trong các phương án sau:

+ **Chấp thuận**: Đối với thông tin đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với quy định của nền tảng thì danh mục dịch vụ của Đối tác sẽ được phê duyệt hiển thị. Khách hàng chỉ có thể tìm thấy, tiếp cận và đặt lịch đối với các dịch vụ của Đối tác đã được xác minh thành công.

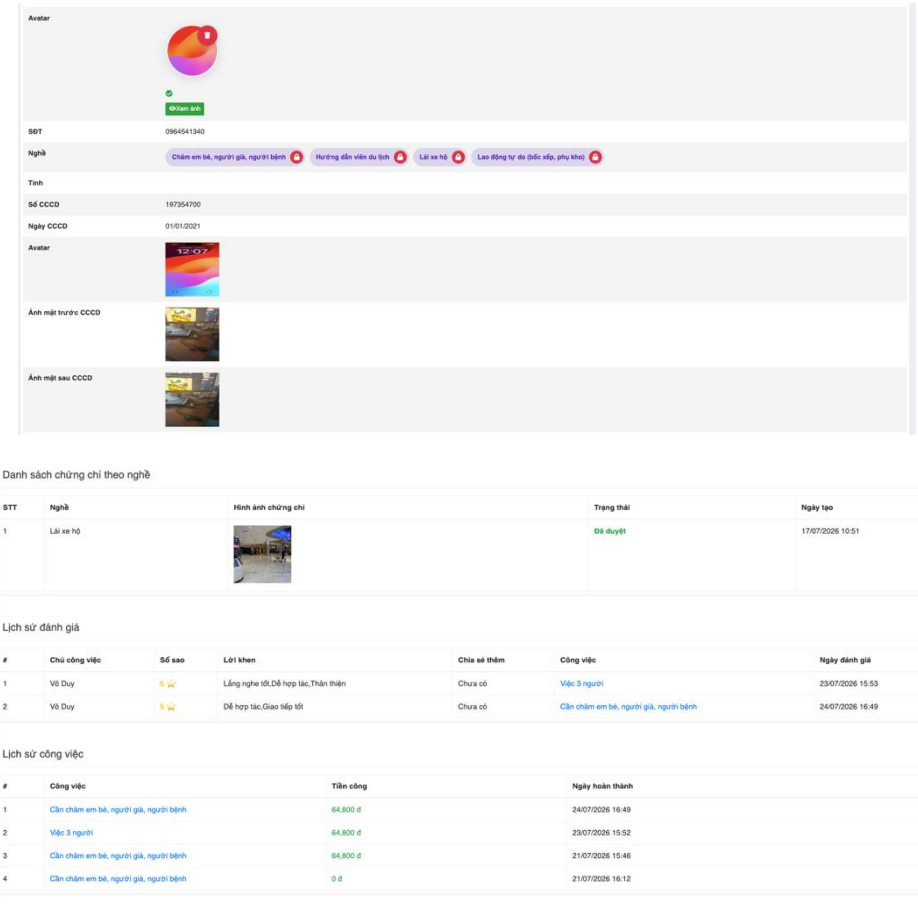
+ **Từ chối hoặc yêu cầu bổ sung**: Trường hợp thông tin kiểm duyệt không đạt, Bộ phận kiểm duyệt thông tin từ chối phê duyệt và/hoặc yêu cầu Đối tác bổ sung thông tin.

– **Bước 4**: Giám sát và rà soát định kỳ.

Hệ thống tự động gửi thông báo nhắc nhở Đối tác cập nhật lại hồ sơ trước khi giấy phép hoặc chứng chỉ hết hạn 30 ngày.

Nếu Đối tác không cung cấp được giấy phép mới thay thế khi hết hạn, hệ thống sẽ tự động tạm khóa danh mục dịch vụ có điều kiện đó cho đến khi thông tin pháp lý mới được xác minh thành công.

Định kỳ hàng tháng, Bộ phận Kiểm duyệt nội dung thực hiện rà soát ngẫu nhiên để phát hiện và xử lý kịp thời các trường hợp có dấu hiệu gian lận, lừa đảo hoặc vi phạm quy định pháp luật.



Trang quản lý thông tin chi tiết đối tác (bao gồm đánh giá và lịch sử làm việc)

7. Quy trình kiểm soát và kiểm duyệt thông tin công việc do người sử dụng dịch vụ đăng:

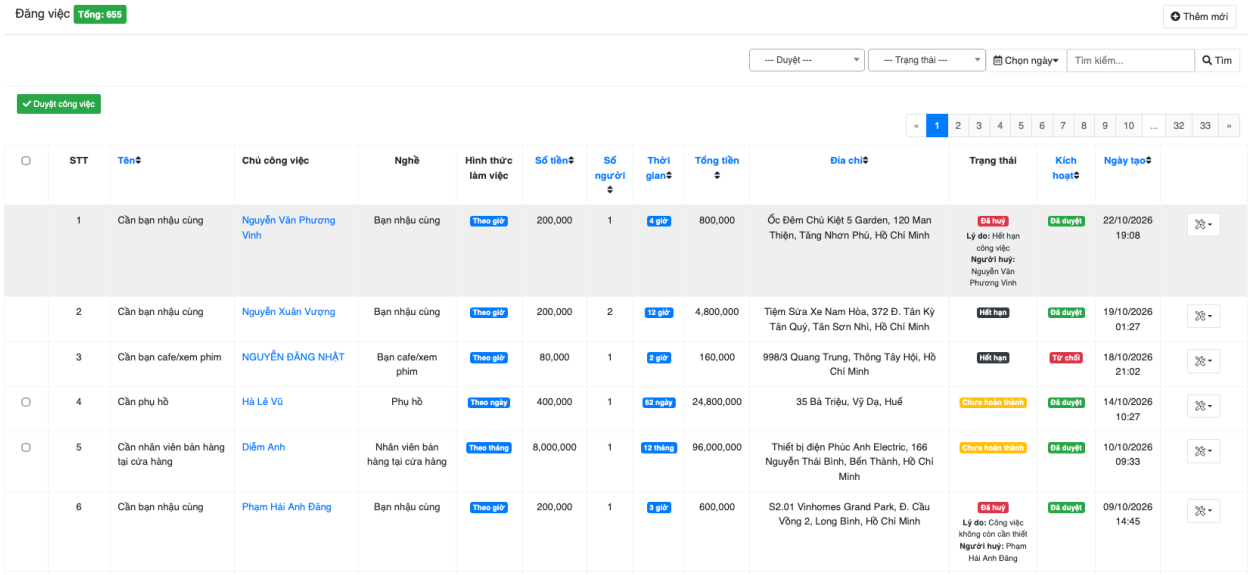
– **Bước 1**: Tiếp nhận thông tin công việc.

Khi người sử dụng dịch vụ hoàn tất việc đăng công việc trên ứng dụng TaskmiNow, hệ thống ghi nhận thông tin và chuyển trạng thái công việc sang “Chờ duyệt”. Trong thời gian chờ duyệt, công việc chưa được công khai để đối tác tìm kiếm và tiếp nhận.

Ban quản lý TaskmiNow đăng nhập hệ thống quản trị (CMS), truy cập menu “Việc tức thời => Đăng việc” để xem xét thông tin công việc được đăng tải, bao gồm:

+ Thông tin người đăng;
+ Nội dung và phạm vi công việc;
+ Địa điểm, thời gian thực hiện;
+ Mức giá/chi phí dự kiến;
+ Hình ảnh, tài liệu đính kèm nếu có;
+ Tính phù hợp với lĩnh vực dịch vụ mà nền tảng cho phép;
+ Sự phù hợp với Quy chế hoạt động và các quy định của nền tảng;

+ Các dấu hiệu vi phạm pháp luật, gian lận, lừa đảo hoặc nội dung không được phép đăng tải.



STT	Tên	Chủ công việc	Nghề	Hình thức làm việc	Số tiền	Số người	Thời gian	Tổng tiền	Địa chỉ	Trạng thái	Kích hoạt	Ngày tạo
1	Cần bạn nhậu cùng	Nguyễn Văn Phương Vinh	Bạn nhậu cùng	Theo giờ	200,000	1	4 giờ	800,000	Ốc Đêm Chú Kiệt 5 Garden, 120 Man Thiện, Tăng Nhơn Phú, Hồ Chí Minh	Đã huỷ Lý do: Hết hạn công việc Người huỷ: Nguyễn Văn Phương Vinh	Đã duyệt	22/10/2026 19:08
2	Cần bạn nhậu cùng	Nguyễn Xuân Vượng	Bạn nhậu cùng	Theo giờ	200,000	2	12 giờ	4,800,000	Tiệm Sữa Xe Nam Hòa, 372 Đ. Tân Kỳ Tân Quý, Tân Sơn Nhì, Hồ Chí Minh	Hết hạn	Đã duyệt	19/10/2026 01:27
3	Cần bạn cafe/xem phim	NGUYỄN ĐĂNG NHẬT	Bạn cafe/xem phim	Theo giờ	80,000	1	2 giờ	160,000	998/3 Quang Trung, Thông Tây Hội, Hồ Chí Minh	Hết hạn	Từ chối	18/10/2026 21:02
4	Cần phụ hồ	Hà Lê Vũ	Phụ hồ	Theo ngày	400,000	1	62 ngày	24,800,000	35 Bà Triệu, Vỹ Dạ, Huế	Chưa hoàn thành	Đã duyệt	14/10/2026 10:27
5	Cần nhân viên bán hàng tại cửa hàng	Diễm Anh	Nhân viên bán hàng tại cửa hàng	Theo tháng	8,000,000	1	12 tháng	96,000,000	Thiết bị điện Phúc Anh Electric, 166 Nguyễn Thái Bình, Bến Thành, Hồ Chí Minh	Chưa hoàn thành	Đã duyệt	10/10/2026 09:33
6	Cần bạn nhậu cùng	Phạm Hải Anh Đăng	Bạn nhậu cùng	Theo giờ	200,000	1	3 giờ	600,000	S2.01 Vinhomes Grand Park, Đ. Cầu Vồng 2, Long Bình, Hồ Chí Minh	Đã huỷ Lý do: Công việc không còn cần thiết Người huỷ: Phạm Hải Anh Đăng	Đã duyệt	09/10/2026 14:45

– **Bước 2**: Kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của thông tin.

Sau khi tiếp nhận thông tin công việc, Ban quản lý TaskmiNow tiến hành kiểm tra các nội dung do người đăng tải cung cấp, tập trung vào:

+ Tính đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của các trường thông tin bắt buộc;

+ Sự phù hợp giữa nội dung công việc và danh mục dịch vụ được nền tảng hỗ trợ;

+ Tính cụ thể của yêu cầu công việc, thời gian, địa điểm, phạm vi thực hiện và điều kiện đối với người nhận việc;

+ Mức chi phí dự kiến, hình thức tính phí và các điều kiện giao dịch được công bố;

+ Sự phù hợp của hình ảnh, tài liệu và nội dung đính kèm với công việc được đăng tải;

+ Tính đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của các trường thông tin bắt buộc;

Trường hợp thông tin công việc thiếu, không rõ ràng, có dấu hiệu mâu thuẫn hoặc chưa đáp ứng yêu cầu, Ban quản lý có quyền từ chối duyệt và không cho phép hiển thị công khai trên nền tảng. Người đăng tải cần hoàn thiện thông tin và thực hiện đăng tải lại theo quy định của hệ thống.

– **Bước 3**: Kiểm duyệt nội dung và kiểm soát thông tin hiển thị.

Ban quản lý TaskmiNow thực hiện rà soát nội dung công việc nhằm phát hiện các thông tin sai lệch, gây nhầm lẫn, giả mạo, có dấu hiệu lừa đảo, vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân hoặc thuộc trường hợp bị cấm theo quy định pháp luật và Quy chế hoạt động của nền tảng.

Việc kiểm duyệt tập trung vào nội dung mô tả công việc, hình ảnh, tài liệu đính kèm, thông tin về chi phí và các điều kiện cung cấp dịch vụ. Đồng thời, Ban quản lý xem xét các dấu hiệu có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn, sức khỏe, tài sản của các bên tham gia hoặc có khả năng bị lợi dụng để thực hiện hành vi trái pháp luật.

– **Bước 4**: Phê duyệt hoặc xử lý thông tin không đạt yêu cầu.

Căn cứ kết quả kiểm tra, Ban quản lý thực hiện một trong các phương án sau:

+ **Chấp thuận**: Đối với thông tin đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với quy định của nền tảng, công việc được chấp thuận hiển thị để người nhận việc có thể tìm kiếm, xem xét và tiếp nhận.

+ **Yêu cầu bổ sung hoặc chỉnh sửa**: Đối với thông tin chưa đầy đủ, chưa rõ ràng hoặc chưa đáp ứng yêu cầu, Ban quản lý có quyền từ chối chưa xét duyệt và liên hệ với người đăng để khắc phục. Người đăng tải cần hoàn thiện thông tin và thực hiện đăng tải lại theo quy định của hệ thống.

+ **Từ chối đăng tải**: Đối với thông tin không phù hợp, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, vi phạm Quy chế hoạt động hoặc không đáp ứng điều kiện cần thiết, Ban quản lý từ chối phê duyệt và ghi nhận lý do xử lý theo phương thức quản lý của nền tảng.

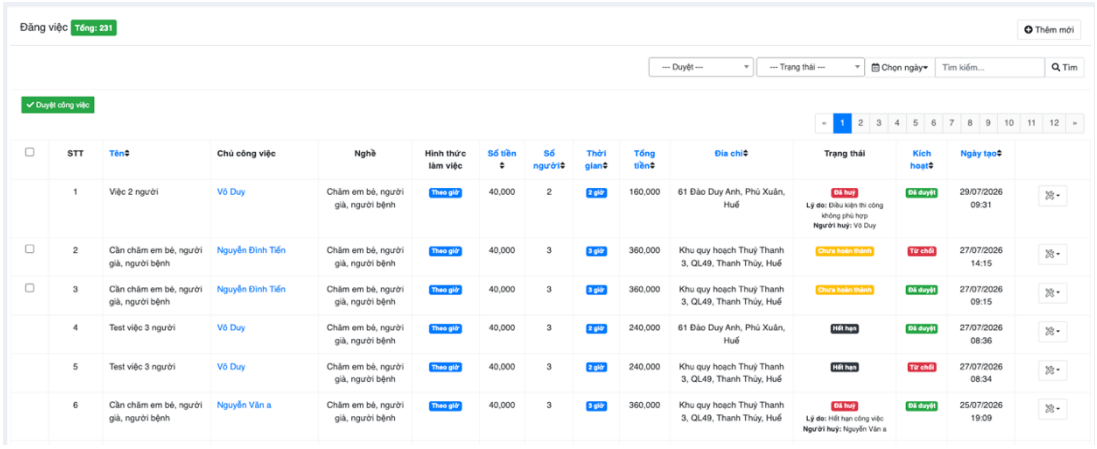
+ **Rà soát và xử lý sau đăng tải**: Trường hợp phát hiện vi phạm sau khi thông tin đã được hiển thị, Ban quản lý tiến hành kiểm tra, yêu cầu giải trình hoặc chỉnh sửa; tùy tính chất, mức độ vi phạm, thực hiện tạm ngừng hiển thị hoặc gỡ bỏ thông tin theo quy chế và quy định pháp luật có liên quan.

– **Bước 5**: Theo dõi, tiếp nhận phản ánh và lưu giữ thông tin.

Rà soát và xử lý sau đăng tải: Trường hợp phát hiện vi phạm sau khi thông tin đã được hiển thị, Ban quản lý tiến hành kiểm tra, yêu cầu giải trình hoặc chỉnh sửa; tùy tính chất, mức độ vi phạm, thực hiện tạm ngừng hiển thị hoặc gỡ bỏ thông tin theo quy chế và quy định pháp luật có liên quan.

Ban quản lý TaskmiNow tiếp nhận phản ánh của khách hàng, người nhận việc và các bên liên quan về thông tin công việc không chính xác, nội dung có dấu hiệu vi phạm hoặc dịch vụ không đúng với mô tả đã đăng tải. Trên cơ sở phản ánh và thông tin thu thập được, Ban quản lý tiến hành rà soát, yêu cầu bên đăng tải giải trình khi cần thiết và thực hiện biện pháp xử lý phù hợp.

Thông tin công việc và kết quả xử lý được quản lý, lưu giữ theo phương thức và thời hạn lưu trữ áp dụng của nền tảng, phục vụ việc tra cứu, kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tranh chấp phát sinh



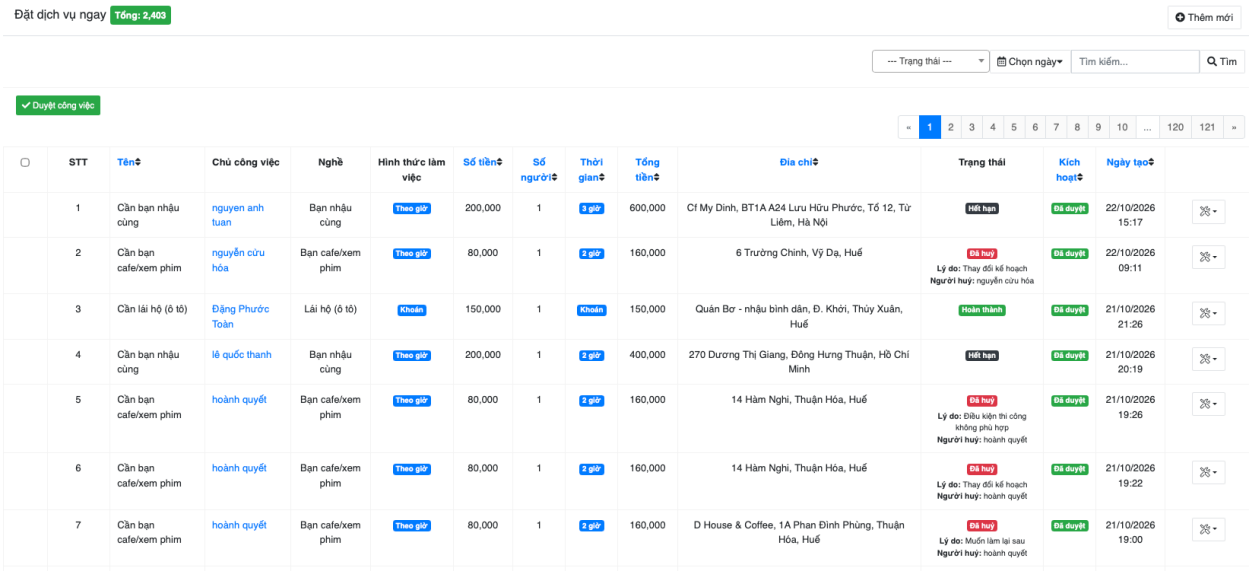
Danh sách việc đăng trên trang chủ ứng dụng kèm thông tin và trạng thái.

Kiểm soát thông tin đối với hình thức "Đặt dịch vụ ngay"

Đối với hình thức "Đặt dịch vụ ngay", người sử dụng dịch vụ lựa chọn đối tác đang hoạt động trên TaskmiNow và tạo yêu cầu sử dụng dịch vụ theo ngành nghề, dịch vụ mà đối tác được phép cung cấp. Thông tin yêu cầu này không được đăng công khai để các đối tác khác tìm kiếm và đăng ký nhận việc như hình thức "Đăng việc".

Do đặc thù của hình thức giao dịch, quy trình không áp dụng bước kiểm duyệt và phê duyệt công khai công việc như đối với hình thức "Đăng việc". Tuy nhiên, TaskmiNow vẫn thực hiện việc kiểm soát thông tin theo chức năng quản lý của nền tảng; tiếp nhận và xem xét phản ánh, xử lý các trường hợp có dấu hiệu vi phạm Quy chế hoạt động hoặc quy định pháp luật theo quy trình áp dụng.

Ban quản lý theo dõi các công việc thuộc hình thức "Đặt dịch vụ ngay" tại chức năng "**Việc tức thời => Đặt dịch vụ ngay**" trong trang quản trị.



Danh sách việc đặt ngay không hiển thị trên trang chủ ứng dụng.

8. Quy trình kiểm soát và kiểm duyệt danh mục dịch vụ được phép hoạt động:

– **Bước 1**: Tiếp nhận đề xuất bổ sung hoặc điều chỉnh danh mục dịch vụ.

Danh mục ngành nghề, dịch vụ được phép hoạt động trên TaskmiNow do Ban quản lý thiết lập và quản lý trên hệ thống. Khi phát sinh nhu cầu bổ sung, điều chỉnh hoặc tạm ngừng một loại hình dịch vụ, Ban quản lý tiếp nhận đề xuất và xem xét phạm vi, nội dung cung cấp dịch vụ, đối tượng thực hiện và nhu cầu hoạt động trên nền tảng.

– **Bước 2**: Kiểm tra và đánh giá tính phù hợp của dịch vụ.

Ban quản lý xem xét thông tin của từng loại hình dịch vụ dự kiến đưa vào danh mục, bao gồm:

+ Tên gọi, nội dung và phạm vi cung cấp dịch vụ;

+ Sự phù hợp với mô hình hoạt động và phạm vi dịch vụ mà TaskmiNow cho phép;

+ Sự phù hợp với Quy chế hoạt động của nền tảng và các quy định pháp luật có liên quan;

+ Việc dịch vụ có thuộc ngành, nghề đầu tư kinh doanh bị cấm hoặc ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện hay không;

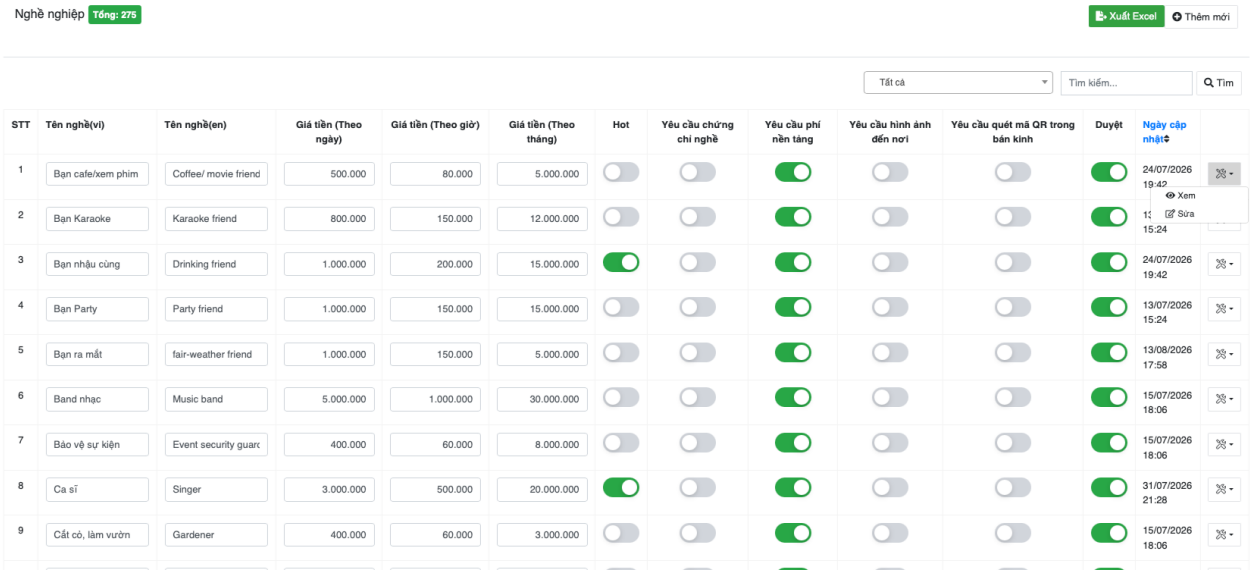
+ Các yêu cầu về giấy phép, chứng chỉ, điều kiện chuyên môn hoặc điều kiện pháp lý khác cần đáp ứng, nếu có;

Trường hợp cần thiết, Ban quản lý tiến hành rà soát các quy định chuyên ngành có liên quan để xác định điều kiện áp dụng trước khi xem xét phê duyệt dịch vụ.

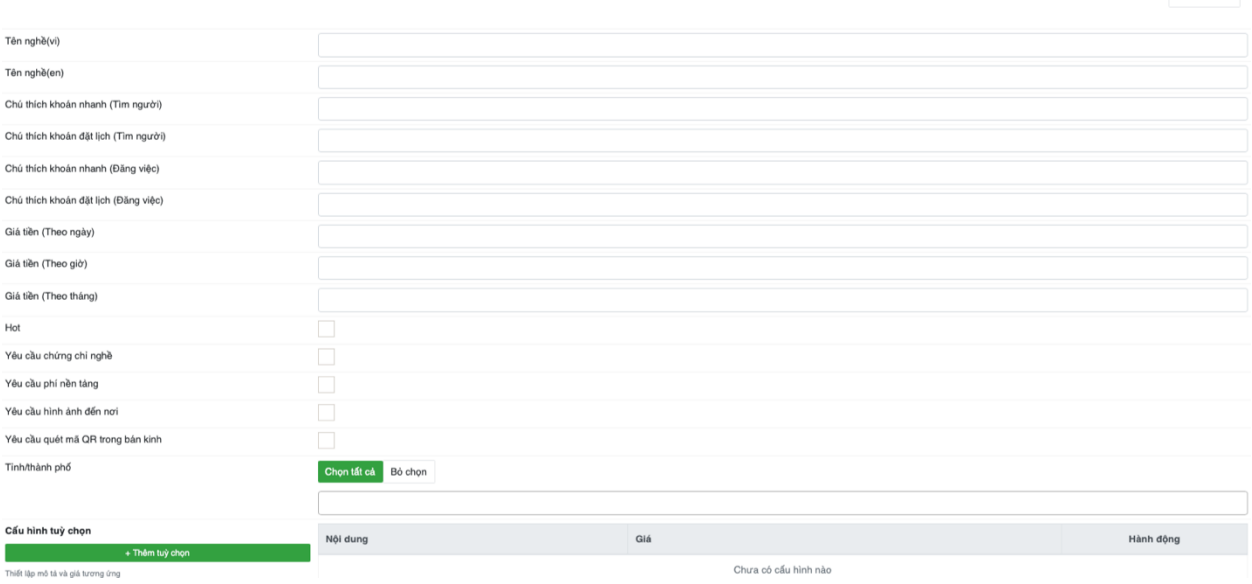
– **Bước 3**: Phê duyệt hoặc từ chối đưa dịch vụ vào danh mục.

Căn cứ kết quả đánh giá, Ban quản lý quyết định việc bổ sung, điều chỉnh hoặc từ chối đưa dịch vụ vào danh mục được phép hoạt động trên TaskmiNow.

Đối với dịch vụ đáp ứng yêu cầu, Ban quản lý phê duyệt và cập nhật vào danh mục trên hệ thống quản trị. Đối với dịch vụ không phù hợp với phạm vi hoạt động của nền tảng, thuộc trường hợp bị cấm hoặc chưa đáp ứng các yêu cầu pháp lý cần thiết, Ban quản lý từ chối phê duyệt.



Giao diện quản lý danh mục ngành nghề dịch vụ.



Giao diện thêm mới một ngành nghề dịch vụ.

– **Bước 4**: Quản lý việc đăng ký và cung cấp dịch vụ của Đối tác.

Sau khi danh mục dịch vụ được phê duyệt, Đối tác chỉ được đăng ký cung cấp các ngành nghề, dịch vụ có trong danh mục mà nền tảng cho phép.

Đối với ngành, nghề kinh doanh có điều kiện, Ban quản lý kiểm tra, tiếp nhận và xác minh giấy phép, chứng chỉ hoặc tài liệu chứng minh điều kiện tương ứng theo quy định pháp luật trước khi phê duyệt cho Đối tác cung cấp dịch vụ thuộc phạm vi phải đáp ứng điều kiện đó.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ hoặc chưa đáp ứng yêu cầu, Ban quản lý yêu cầu bổ sung, từ chối phê duyệt hoặc không cho phép Đối tác cung cấp dịch vụ tương ứng cho đến khi đáp ứng đủ điều kiện.

– **Bước 5**: Rà soát, cập nhật và xử lý dịch vụ không còn phù hợp.

Ban quản lý theo dõi danh mục dịch vụ được phép hoạt động và rà soát khi phát sinh phản ánh, phát hiện vi phạm hoặc có thay đổi trong quy định pháp luật liên quan.

Tùy theo kết quả rà soát, Ban quản lý thực hiện điều chỉnh thông tin, tạm ngừng hoặc loại bỏ dịch vụ khỏi danh mục; đồng thời xem xét việc tạm ngừng quyền cung cấp dịch vụ của Đối tác có liên quan khi phát hiện dịch vụ hoặc hồ sơ không còn đáp ứng yêu cầu.

Việc cập nhật và xử lý danh mục dịch vụ được thực hiện theo Quy chế hoạt động của TaskmiNow và các quy định pháp luật có liên quan.

VII. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

1. Biện pháp bảo vệ thông tin cá nhân:

a. Kiểm soát quyền truy cập và phân quyền

– Kiểm soát quyền truy cập đối với dữ liệu người dùng và dữ liệu hệ thống.

– Phân quyền tài khoản quản trị và nhân sự theo chức năng, nhiệm vụ và phạm vi công việc được giao.

– Hạn chế việc truy cập, sử dụng hoặc khai thác thông tin người dùng không đúng thẩm quyền hoặc không đúng mục đích.

b. Bảo vệ tài khoản và thông tin người dùng

– Áp dụng các biện pháp phù hợp để bảo vệ tài khoản người dùng và thông tin xác thực.

– Người dùng có trách nhiệm bảo mật tài khoản, mật khẩu và thông tin xác thực của mình.

– Hệ thống thực hiện các biện pháp phòng ngừa nguy cơ mất, lộ hoặc sử dụng thông tin trái phép.

c. Bảo vệ dữ liệu trong quá trình vận hành

– Áp dụng các biện pháp kỹ thuật phù hợp để bảo vệ dữ liệu cá nhân và dữ liệu giao dịch trong quá trình thu thập, lưu trữ, xử lý và cung cấp dịch vụ.

– Kiểm soát việc truy cập và sử dụng dữ liệu trong phạm vi cần thiết cho hoạt động vận hành nền tảng.

– Việc cung cấp hoặc chia sẻ thông tin cho bên thứ ba chỉ được thực hiện trong phạm vi cần thiết để cung cấp dịch vụ, vận hành nền tảng, hỗ trợ giao dịch, bảo đảm an toàn hệ thống, thực hiện nghĩa vụ pháp lý hoặc các trường hợp được pháp luật cho phép.

d. Giám sát và phát hiện truy cập bất thường

– Hệ thống thực hiện giám sát nhằm phát hiện các hành vi truy cập hoặc sử dụng dữ liệu có dấu hiệu bất thường.

– Khi phát hiện nguy cơ hoặc dấu hiệu vi phạm bảo mật, TaskmiNow thực hiện các biện pháp phù hợp để kiểm tra, xác định nguyên nhân và phạm vi ảnh hưởng, đồng thời triển khai biện pháp hạn chế và khắc phục.

e. Sao lưu và khả năng khôi phục dữ liệu

– Dữ liệu được sao lưu phù hợp với yêu cầu vận hành của hệ thống nhằm hạn chế nguy cơ mất mát dữ liệu.

– Khi xảy ra sự cố kỹ thuật, TaskmiNow thực hiện các biện pháp cần thiết để khôi phục hoạt động và dữ liệu trong phạm vi phù hợp.

f. Xử lý sự cố và vi phạm bảo mật

– Khi phát hiện sự cố hoặc nguy cơ liên quan đến an toàn thông tin, TaskmiNow thực hiện các biện pháp phù hợp bao gồm:

+ Xác định nguyên nhân và phạm vi ảnh hưởng;
+ Hạn chế và khắc phục sự cố;
+ Bảo vệ thông tin của người sử dụng;
+ Thực hiện các biện pháp cần thiết theo quy định pháp luật;
+ Thông báo cho các chủ thể có liên quan trong trường hợp pháp luật yêu cầu.

g. Rà soát và cập nhật biện pháp bảo mật

– TaskmiNow thường xuyên rà soát và cập nhật các biện pháp bảo mật phù hợp với tình hình vận hành thực tế, đặc điểm của nền tảng, nguy cơ an toàn thông tin và yêu cầu của pháp luật.

– Việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, cung cấp và xử lý thông tin cá nhân được thực hiện theo Chính sách bảo mật của TaskmiNow và các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin và thương mại điện tử.

h. Biện pháp kỹ thuật và tổ chức được triển khai để ngăn ngừa rò rỉ hoặc truy cập trái phép

– TaskmiNow áp dụng nguyên tắc quyền truy cập tối thiểu cần thiết. Người dùng, người bán, nhân viên hỗ trợ, nhân viên kiểm duyệt, nhân sự kỹ thuật và quản trị viên được phân quyền khác nhau tùy theo chức năng, nhiệm vụ.

– Các biện pháp kỹ thuật chủ yếu gồm:

+ Sử dụng HTTPS/TLS bảo vệ dữ liệu trên đường truyền;
+ Băm mật khẩu, không lưu mật khẩu dạng văn bản rõ;
+ Phân quyền truy cập theo vai trò;
+ Hạn chế truy cập trực tiếp vào cơ sở dữ liệu;
+ Kiểm soát tài khoản quản trị;
+ Ghi nhận nhật ký đăng nhập và thao tác quản trị;
+ Giám sát các dấu hiệu truy cập bất thường;
+ Kiểm soát kết nối giữa TaskmiNow và hệ thống của bên thứ ba;

+ Sao lưu dữ liệu định kỳ;
+ Bảo vệ hệ thống và tài khoản truy cập bản sao lưu;
+ Kiểm tra khả năng khôi phục dữ liệu;
+ Cập nhật và bảo trì các thành phần kỹ thuật có liên quan đến an toàn hệ thống.

– Các biện pháp tổ chức gồm quy định trách nhiệm bảo mật đối với nhân viên, quy trình cấp và thu hồi quyền truy cập, quy trình xử lý sự cố, quy định quản lý dữ liệu cá nhân và yêu cầu bảo mật đối với các đối tác có quyền tiếp cận dữ liệu.

i. Cơ chế đào tạo, giám sát, kiểm tra định kỳ việc tuân thủ quy định bảo mật:

– Doanh nghiệp thực hiện phổ biến và đào tạo cho nhân sự có quyền tiếp cận hệ thống về bảo vệ dữ liệu cá nhân, quản lý tài khoản, bảo mật thông tin, sử dụng dữ liệu đúng phạm vi được phân quyền và nhận diện nguy cơ truy cập trái phép.

– Đối với nhân viên và đối tác có quyền tiếp cận dữ liệu, doanh nghiệp thực hiện kiểm soát phạm vi quyền truy cập theo nguyên tắc chỉ cấp quyền cần thiết để thực hiện công việc. Khi nhân sự thay đổi vị trí, thay đổi nhiệm vụ hoặc chấm dứt công việc, quyền truy cập được rà soát và điều chỉnh hoặc thu hồi.

– Doanh nghiệp thực hiện kiểm tra, rà soát định kỳ đối với:
+ Danh sách tài khoản và quyền truy cập;
+ Tài khoản có quyền quản trị;
+ Nhật ký truy cập và thao tác quan trọng;
+ Tình trạng sao lưu và khôi phục dữ liệu;
+ Việc tuân thủ quy trình bảo mật;
+ Quyền truy cập của đối tác và nhà cung cấp dịch vụ.

– Khi phát hiện dấu hiệu vi phạm hoặc nguy cơ mất an toàn dữ liệu, doanh nghiệp thực hiện kiểm tra, khoanh vùng, xử lý và khắc phục theo quy trình ứng cứu sự cố; đồng thời cập nhật biện pháp kỹ thuật, quy trình nội bộ hoặc tổ chức đào tạo bổ sung khi cần thiết.

2. Quy trình thu thập thông tin

a. TaskmiNow thu thập thông tin cá nhân của người dùng nhằm phục vụ việc đăng ký tài khoản, xác thực danh tính, kết nối giao dịch giữa các bên tham gia trên nền tảng, hỗ trợ khách hàng, quản lý giao dịch, thanh toán, giải quyết khiếu nại, tranh chấp và thực hiện các nghĩa vụ theo quy định pháp luật.

b. Thông tin được thu thập tại các chức năng như

– Đăng ký tài khoản;

– Cập nhật hồ sơ cá nhân;
– Đăng tải công việc;
– Tiếp nhận và thực hiện công việc;
– Thanh toán và đối soát giao dịch;
– Liên hệ hỗ trợ khách hàng.

c. Các thông tin có thể được thu thập bao gồm

– Họ và tên (đối với cá nhân);
– Tên, địa điểm kinh doanh của doanh nghiệp, hộ kinh doanh (đối với tổ chức)
– Số điện thoại;
– Địa chỉ thư điện tử (email);
– Địa chỉ cư trú (đối với cá nhân);
– Địa chỉ trụ sở (đối với tổ chức);
– Hình ảnh cá nhân (nếu người dùng cung cấp);
– Thông tin tài khoản ngân hàng hoặc ví điện tử phục vụ thanh toán;
– Các thông tin khác do người dùng tự nguyện cung cấp trong quá trình sử dụng ứng dụng.

d. Thông tin cá nhân được sử dụng trong phạm vi

– Xác lập và quản lý tài khoản người dùng;
– Kết nối giao dịch giữa khách hàng và Đối tác cung cấp dịch vụ;
– Hỗ trợ xử lý các yêu cầu, khiếu nại và tranh chấp phát sinh;
– Cung cấp các thông báo liên quan đến hoạt động của ứng dụng;
– Thực hiện nghĩa vụ pháp lý theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

TaskmiNow cam kết không bán, trao đổi hoặc chia sẻ thông tin cá nhân của người dùng cho bên thứ ba vì mục đích thương mại khi chưa có sự đồng ý của người dùng, trừ các trường hợp pháp luật có quy định khác.

e. Thời gian lưu trữ thông tin

– Thông tin cá nhân của người dùng được lưu trữ trong suốt thời gian tài khoản còn hoạt động hoặc cho đến khi người dùng yêu cầu hủy bỏ tài khoản.
– Trong trường hợp pháp luật có quy định khác về thời hạn lưu trữ dữ liệu, TaskmiNow sẽ thực hiện lưu trữ theo thời hạn tối thiểu mà pháp luật yêu cầu.

Riêng đối với thông tin về dịch vụ đăng tải trên nền tảng, TaskmiNow lưu trữ tối thiểu 01 (một) năm kể từ khi thông tin đó bị gỡ bỏ khỏi nền tảng hoặc tài khoản liên quan chấm dứt hoạt động.

f. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận thông tin

– Thông tin cá nhân của người dùng có thể được tiếp cận bởi:

+ Ban quản lý và bộ phận kỹ thuật được phân quyền của TaskmiNow;

+ Đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán, đối soát giao dịch trong phạm vi cần thiết để thực hiện giao dịch;

+ Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo yêu cầu bằng văn bản hoặc theo quy định pháp luật;

+ Các bên liên quan trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại theo quy định của pháp luật.

3. Đơn vị quản lý và thu thập thông tin:

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ SỐ NEXTGEN

Mã số thuế: 3301736208

Địa chỉ trụ sở: Lê Đức Anh, phường Vỹ Dạ, thành phố Huế

Email hỗ trợ: contact@nextgendigi.com

Hotline: 0905682255

Người dùng có thể liên hệ theo các thông tin trên để yêu cầu cung cấp thông tin về việc thu thập, sử dụng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của mình.

4. Xác minh danh tính người bán/người cung cấp dịch vụ:

Để đảm bảo quyền lợi ích của khách hàng và tuân thủ Điều 39 Luật bảo vệ người tiêu dùng, TaskmiNow thực hiện xác thực danh tính đối với người bán/người cung cấp dịch vụ trước khi cho phép đăng tải và cung cấp dịch vụ trên nền tảng, cụ thể như sau:

– Xác thực SĐT qua mã OTP;

– Xác thực địa chỉ thư điện tử (email);

– Yêu cầu Đối tác/Người cung cấp dịch vụ cung cấp ảnh chụp Căn cước công dân hoặc GCN đăng ký doanh nghiệp (đối với tổ chức);

– Thông tin xác thực được lưu trữ theo quy định của pháp luật và chỉ sử dụng phục vụ công tác quản lý, giải quyết khiếu nại, tranh chấp hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

5. Phương thức, quy trình để chủ thể dữ liệu xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu của mình trên nền tảng

– Người dùng có quyền:

+ Đăng nhập tài khoản để xem thông tin cá nhân;

+ Tự cập nhật các thông tin được phép chỉnh sửa trên ứng dụng

+ Gửi yêu cầu cập nhật, điều chỉnh hoặc xóa thông tin qua email hoặc hotline của Ban quản lý

– Trong trường hợp thông tin được xác minh hoặc ảnh hưởng đến tính xác thực của tài khoản, Ban quản lý có thể yêu cầu người dùng cung cấp thêm tài liệu xác minh khi thực hiện điều chỉnh.

6. Phương thức, quy trình tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, yêu cầu, phản ánh của chủ thể của dữ liệu liên quan đến việc bảo mật thông tin

– Khi phát hiện thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc vượt phạm vi đã thông báo, người dùng có quyền khiếu nại đến Ban quản lý thông qua:

+ Email: contact@nextgendigi.com;

+ Hotline: 0905682255.

– TaskmiNow sẽ tiếp nhận và xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin.

– Ban quản lý sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh và phản hồi kết quả xử lý trong thời hạn tối đa 15 ngày làm việc tùy thuộc vào tính chất và mức độ của vụ việc

b. Các thông tin được công khai trên nền tảng

Ban quản lý nền tảng TaskmiNow công khai đầy đủ các thông tin sau trên website và ứng dụng để Người sử dụng dịch vụ và Đối tác/Người cung cấp dịch vụ dễ dàng tra cứu trước khi giao dịch:

– Thông tin về chủ sở hữu nền tảng, bao gồm các thông tin sau:

+ Tên, địa chỉ trụ sở chính của tổ chức, tên người đại diện theo pháp luật;

+ Số, ngày cấp và nơi cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.

– Chính sách bảo mật, đảm bảo có tối thiểu các nội dung theo quy định pháp luật.

– Quyền và nghĩa vụ của các bên, bao gồm: Quyền và nghĩa vụ của chủ quản nền tảng thương mại điện tử, Quyền và nghĩa vụ của người bán/người cung cấp dịch vụ, Quyền và nghĩa vụ của người mua/người sử dụng dịch vụ đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật.

– Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.

– Mức phí dịch vụ, phí sử dụng nền tảng.

– Các điều kiện hoặc hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ.

– Chính sách thanh toán

– Chính sách về ưu tiên hiển thị

– Chính sách về phương thức cung cấp dịch vụ

– Quy trình giao dịch

– Quy chế hoạt động của nền tảng

– Điều khoản sử dụng dịch vụ

– Thông tin bắt buộc đối với từng dịch vụ: (Mô tả dịch vụ, giá cả, thời gian, điều kiện khác, ….)

– Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân

– Các thông báo thay đổi chính sách của nền tảng

Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân được hiển thị công khai trên website và ứng dụng TaskmiNow trước hoặc tại thời điểm người dùng thực hiện việc cung cấp thông tin cá nhân.

VIII. QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

Do đặc thù các dịch vụ trên ứng dụng đòi hỏi quá trình kiểm duyệt chặt chẽ về mặt nội dung và tính pháp lý, TaskmiNow vận hành quy trình rà soát và xử lý trực tiếp bởi nhân sự chuyên trách (Bộ phận Kiểm duyệt nội dung):

1. Các loại thông tin không được phép đăng tải hoặc cung cấp trên nền tảng:

– Nền tảng TaskmiNow không cho phép đăng tải, cung cấp hoặc giao dịch các thông tin hàng hóa, dịch vụ thuộc một trong các trường hợp sau đây:

+ Hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục cấm kinh doanh, cấm quảng cáo hoặc cấm lưu thông theo quy định của pháp luật.

+ Hàng hóa, dịch vụ thuộc ngành nghề đầu tư kinh doanh bị cấm hoặc chưa đáp ứng điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

+ Thông tin giả mạo, sai sự thật, gây nhầm lẫn, lừa đảo hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

+ Nội dung vi phạm thuần phong mỹ tục, kích động bạo lực, phân biệt đối xử, mê tín dị đoan hoặc trái đạo đức xã hội.

+ Nội dung xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, quyền tác giả, quyền liên quan hoặc quyền đối với nhãn hiệu của tổ chức, cá nhân khác.

+ Nội dung chứa mã độc, virus, đường dẫn độc hại hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn, an ninh hệ thống.

+ Thông tin bí mật nhà nước hoặc các thông tin mà pháp luật cấm.

+ Các nội dung vi phạm quy định của pháp luật về thương mại điện tử và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Quy trình tiếp nhận phản ánh và xử lý thông tin vi phạm.

– Khi phát hiện hoặc nhận phản ánh về hành vi vi phạm, nền tảng sẽ tiến hành xác minh.

– Đối với các hành vi vi phạm quy chế hoạt động, xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc vi phạm pháp luật, Ban quản lý có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp sau:

+ Nhắc nhở và yêu cầu khắc phục;

+ Yêu cầu chỉnh sửa hoặc bổ sung thông tin;

+ Tạm ẩn hoặc gỡ bỏ nội dung vi phạm;

+ Tạm khóa tài khoản;

+ Chấm dứt quyền sử dụng ứng dụng;

+ Từ chối cung cấp dịch vụ trên nền tảng;

+ Cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo yêu cầu.

+ Rà soát định kỳ và chủ động:

+ Hàng ngày, nhân sự thuộc Bộ phận Kiểm duyệt sẽ thực hiện quét, kiểm tra toàn bộ các thông tin dịch vụ mới đăng ký hoặc mới được cập nhật trên hệ thống.

+ Tập trung đối chiếu hình ảnh, mô tả dịch vụ của Đối tác với danh mục hàng hóa, dịch vụ bị cấm hoặc kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận phản ánh (Báo cáo vi phạm) từ người dùng:

– TaskmiNow thiết lập tính năng "Báo cáo vi phạm" hiển thị công khai tại mỗi giao diện dịch vụ.

– Khi nhận được phản ánh từ Khách hàng kèm bằng chứng (hình ảnh, nội dung chat, video), Bộ phận Chăm sóc khách hàng phối hợp với Bộ phận Kiểm duyệt để thẩm định thông tin trong vòng tối đa 12 giờ kể từ khi tiếp nhận.

4. Gửi thông báo cảnh báo và gỡ bỏ thông tin:

– Trường hợp vi phạm nhẹ/thiếu thông tin: Nhân viên kiểm duyệt sẽ trực tiếp gửi thông báo cảnh báo qua ứng dụng (hoặc liên hệ qua Hotline/Email đăng ký) yêu cầu Đối tác đính chính, gỡ bỏ hoặc bổ sung tài liệu pháp lý trong vòng 24 giờ.

– Trường hợp không khắc phục: Nếu quá thời hạn nêu trên mà Đối tác không thực hiện yêu cầu, Bộ phận Kỹ thuật (theo lệnh của Bộ phận Kiểm duyệt) sẽ thao tác khóa hiển thị dịch vụ đó trên hệ thống.

– Trường hợp vi phạm nghiêm trọng: Đối với các dịch vụ vi phạm pháp luật nghiêm trọng hoặc có dấu hiệu lừa đảo, Bộ phận Kiểm duyệt có quyền chủ động gỡ bỏ thông tin hiển thị ngay lập tức mà không cần qua bước cảnh báo trước, sau đó gửi thông báo giải thích lý do cho Đối tác.

5. Cơ chế cảnh báo và gỡ bỏ tự động:

Song song với quy trình xử lý thủ công nêu trên, TaskmiNow dự kiến xây dựng cơ chế tự động nhằm phát hiện và ngăn chặn sớm thông tin vi phạm trước và trong quá trình hiển thị trên nền tảng. Cơ chế này dự kiến được thực hiện như sau:

– Ngay tại thời điểm Đối tác đăng tải hoặc cập nhật thông tin dịch vụ, hệ thống tự động đối chiếu tên dịch vụ, mô tả, hình ảnh với bộ từ khóa và danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh hoặc kinh doanh có điều kiện đã được cập nhật trong hệ thống; nếu phát hiện dấu hiệu vi phạm, thông tin sẽ tự động bị từ chối hiển thị hoặc chuyển sang trạng thái "chờ duyệt" và không được công khai cho đến khi Bộ phận Kiểm duyệt xác minh.

– Trường hợp một nội dung dịch vụ nhận số lượng báo cáo vi phạm từ người dùng vượt ngưỡng quy định theo quy định của TaskmiNow trong một khoảng thời gian nhất định, hệ thống tự động tạm ẩn hiển thị nội dung đó trên nền tảng và gửi thông báo cảnh báo tự động đến Đối tác qua ứng dụng/email, đồng thời chuyển hồ sơ cho Bộ phận Kiểm duyệt thẩm định trong vòng 24 giờ.

– Toàn bộ lịch sử cảnh báo, gỡ bỏ (tự động và thủ công) được hệ thống ghi nhận (log) đầy đủ để phục vụ công tác tra cứu, đối chiếu và báo cáo cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu.

Nền tảng cam kết nghiên cứu, xây dựng và triển khai cơ chế cảnh báo và gỡ bỏ tự động trong thời gian sớm nhất nhằm tăng cường kiểm soát hoạt động, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và bảo vệ quyền lợi của người sử dụng.

6. Biện pháp ngăn chặn hành vi tái phạm theo điều kiện giao dịch công bố trên nền tảng:

Điều kiện giao dịch, Quy chế hoạt động của Ứng dụng được TaskmiNow công bố công khai trên ứng dụng quy định rõ chế tài tăng nặng theo số lần vi phạm, làm cơ sở để Người dùng (gồm Đối tác/Người cung cấp dịch vụ, Người sử dụng dịch vụ) cam kết tuân thủ ngay khi đăng ký sử dụng nền tảng:

– Theo dõi và lưu vết vi phạm: Mỗi tài khoản Người dùng được gắn với một hồ sơ định danh duy nhất (số điện thoại, email, thông tin định danh cá nhân/doanh nghiệp); mọi lần cảnh báo, xử lý vi phạm đều được hệ thống ghi nhận vào lịch sử vi phạm gắn liền với hồ sơ đó.

– Chế tài tăng nặng theo số lần vi phạm:

+ Vi phạm lần 1: Nhắc nhở bằng email/điện thoại, yêu cầu khắc phục/gỡ bỏ trong thời hạn quy định.

+ Vi phạm lần 2 (cùng hành vi hoặc trong vòng 6 tháng): Tạm khóa hiển thị toàn bộ dịch vụ, hạn chế đăng tải thông tin mới của Người dùng trong một khoảng thời gian nhất định; yêu cầu Người dùng cam kết bằng văn bản/điện tử không tái phạm trước khi được khôi phục quyền hiển thị.

+ Vi phạm lần 3 hoặc vi phạm nghiêm trọng: Chấm dứt vĩnh viễn quyền sử dụng ứng dụng, chấm dứt hợp tác và từ chối cho đăng ký lại bằng thông tin định danh đã bị xử lý.

– Kiểm duyệt tăng cường: Đối với Người dùng đã từng bị xử lý vi phạm, toàn bộ thông tin dịch vụ đăng tải mới trong một khoảng thời gian theo dõi nhất định bắt buộc phải qua bước kiểm duyệt thủ công của Bộ phận Kiểm duyệt trước khi hiển thị công khai, thay vì cơ chế duyệt tự động thông thường.

– Cơ chế điểm uy tín: TaskmiNow áp dụng cơ chế đánh giá, chấm điểm uy tín Đối tác dựa trên lịch sử giao dịch, phản hồi của Khách hàng và số lần vi phạm; Đối tác có điểm uy tín dưới ngưỡng quy định sẽ bị giới hạn hiển thị, giới hạn nhận đơn hoặc tạm khóa tài khoản.

– Ngăn chặn hành vi lách quy định: Nền tảng đối chiếu thông tin định danh (số điện thoại, tài khoản ngân hàng, giấy tờ pháp lý) khi Người dùng đăng ký tài khoản mới để phát hiện, từ chối trường hợp cá nhân/tổ chức đã từng bị chấm dứt quyền sử dụng cố tình tạo tài khoản khác để tiếp tục hoạt động.

IX. BIỆN PHÁP XỬ LÝ CÁC HÀNH VI XÂM PHẠM QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Với vai trò là đơn vị trung gian, TaskmiNow thiết lập hệ thống kỹ thuật và quy chế hoạt động để bảo vệ khách hàng:

– Xác thực và định danh Đối tác/ người sử dụng dịch vụ: TaskmiNow có trách nhiệm thu thập thông tin CMND/CCCD, lý lịch tư pháp (nếu có) và kỹ năng chuyên môn của Tasker trước khi cho phép họ nhận việc. Việc xác thực điện tử danh tính (eKYC) đối với người bán/Đối tác được triển khai theo lộ trình phù hợp với quy định pháp luật tại Nghị định 248/2026/NĐ-CP.

2. Chế tài xử phạt nội bộ:

a. Hạ điểm uy tín/Khóa tài khoản: Đối với các Tasker có hành vi gian dối, làm việc cẩu thả, thái độ không chuẩn mực hoặc tự ý hủy ca làm việc sát giờ.

b. Phạt vi phạm: Trừ tiền trong ví thu nhập của Đối tác/ người sử dụng dịch vụ trên ứng dụng để bồi thường một phần thiệt hại cho khách hàng theo đúng Điều khoản dịch vụ đã ký kết.

3. Quy trình giải quyết tranh chấp cho Khách hàng

– Khi xảy ra một trong các sự cố (ví dụ: Tasker làm hỏng đồ đạc, tự ý bỏ dở công việc, hoặc có hành vi trộm cắp, gian lận):

b. Khách hàng gửi yêu cầu hỗ trợ kèm minh chứng (hình ảnh, video, lịch sử chat) lên bộ phận Chăm sóc khách hàng của TaskmiNow.

c. TaskmiNow có trách nhiệm tiếp nhận, làm trung gian hòa giải và đưa ra phương án xử lý (đổi Tasker khác, hoàn tiền, hoặc đền bù thiệt hại).

X. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

1. Ban quản lý chịu trách nhiệm thực hiện việc giám sát, bảo trì và sao lưu dữ liệu định kỳ nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, liên tục và an toàn.

2. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến giao dịch hoặc quyền lợi người dùng, Ban quản lý sẽ phát thông báo chính thức trên hệ thống và chủ động triển khai các biện pháp khắc phục trong thời gian sớm nhất.

3. Người dùng có trách nhiệm thông báo cho Ban quản lý khi phát hiện lỗi hệ thống, lỗi hiển thị hoặc lỗi tính năng để được hỗ trợ xử lý.

4. Ban quản lý không chịu trách nhiệm đối với các sự cố nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của nền tảng như lỗi thiết bị, đường truyền internet, thiên tai, sự cố kỹ thuật từ bên thứ ba hoặc lỗi từ phía người sử dụng.

XI. CHÍNH SÁCH ƯU TIÊN HIỂN THỊ TRÊN NỀN TẢNG TASKMINOW

1. Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người dùng, TaskmiNow áp dụng cơ chế ưu tiên hiển thị đối với các Nhà cung cấp dịch vụ dựa trên các tiêu chí khách quan, minh bạch và được hệ thống tự động đánh giá.

2. Thứ tự ưu tiên hiển thị có thể được xác định dựa trên một hoặc nhiều tiêu chí sau:

– Điểm đánh giá trung bình từ khách hàng sau khi hoàn thành công việc.

– Tỷ lệ chấp nhận và hoàn thành yêu cầu dịch vụ.

– Khoảng cách địa lý giữa Nhà cung cấp dịch vụ và địa điểm thực hiện công việc (đối với dịch vụ có yếu tố vị trí).

– Tốc độ phản hồi đối với yêu cầu của khách hàng.

– Mức độ cập nhật, đầy đủ và xác thực của hồ sơ tài khoản.

– Lịch sử tuân thủ Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng và các chính sách của TaskmiNow.

– Các tiêu chí khác do TaskmiNow công bố theo từng thời kỳ nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

3. Việc ưu tiên hiển thị được hệ thống thực hiện tự động trên cơ sở các tiêu chí nêu trên, không nhằm tạo lợi thế không công bằng cho bất kỳ Nhà cung cấp dịch vụ nào.

4. TaskmiNow có quyền điều chỉnh, bổ sung hoặc thay đổi các tiêu chí ưu tiên hiển thị để phù hợp với nhu cầu và quy định của Pháp luật. Mọi thay đổi sẽ được thông báo công khai trên nền tảng trước khi áp dụng.

XII. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BAN QUẢN LÝ ỨNG DỤNG

1. Quyền của Ban quản lý ứng dụng

– Ban hành, sửa đổi, bổ sung Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng, Chính sách bảo mật thông tin và các quy định nội bộ của nền tảng

– Kiểm tra, rà soát và xác minh thông tin, hồ sơ và nội dung dịch vụ trước khi đăng tải trên nền tảng.

– Yêu cầu khách hàng và đối tác cung cấp dịch vụ cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin đăng ký tài khoản theo quy định của pháp luật và quy chế hoạt động của nền tảng;

– Yêu cầu đối tác cung cấp dịch vụ cung cấp hồ sơ, giấy tờ xác minh danh tính và các thông tin cần thiết phục vụ công tác quản lý;

– Kiểm tra, xác minh, lưu trữ thông tin đăng ký của khách hàng và đối tác cung cấp dịch vụ;

– Kiểm duyệt, từ chối đăng tải, tạm ẩn, chỉnh sửa hoặc gỡ bỏ các thông tin vi phạm pháp luật, vi phạm quy chế hoạt động hoặc có dấu hiệu ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng;

– Tạm khóa hoặc chấm dứt quyền sử dụng tài khoản đối với các trường hợp vi phạm quy chế hoạt động, cung cấp thông tin sai sự thật, gian lận hoặc có hành vi vi phạm pháp luật;

– Thu phí sử dụng nền tảng, phí dịch vụ hoặc các khoản phí hợp pháp khác theo chính sách được công bố công khai trên ứng dụng;

– Yêu cầu các bên phối hợp giải quyết khiếu nại, tranh chấp phát sinh trên nền tảng;

– Cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Ban quản lý ứng dụng

– Thiết lập và duy trì hệ thống kỹ thuật bảo đảm nền tảng hoạt động ổn định, an toàn liên tục; bảo đảm khả năng lưu trữ tra cứu và cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.

– Kiểm duyệt nội dung dịch vụ, thông tin của người sử dụng nền tảng tạo lập trước khi cho phép hiển thị trên nền tảng. Kiểm tra, rà soát, từ chối đăng tải hoặc gỡ bỏ thông tin, hàng hóa dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm Quy chế hoạt động của nền tảng; tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng đối với tài khoản vi phạm.

– Công khai và tổ chức thực hiện Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng, Chính sách bảo mật thông tin, Chính sách giải quyết khiếu nại và các chính sách liên quan của sàn giao dịch thương mại điện tử;

– Yêu cầu đối tác cung cấp dịch vụ khi đăng ký tham gia ứng dụng phải cung cấp đầy đủ các thông tin theo quy định của pháp luật;

– Lưu trữ thông tin về tài khoản, giao dịch; dịch vụ và các dữ liệu liên quan theo thời hạn quy định; cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu hợp pháp.

– Thiết lập cơ chế để khách hàng thực hiện quy trình giao kết hợp đồng, xác nhận giao dịch và lưu trữ thông tin giao dịch trên hệ thống;

– Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin cá nhân của người dùng;

– Thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại và hỗ trợ giải quyết tranh chấp phát sinh giữa khách hàng và đối tác cung cấp dịch vụ; tiếp nhận, xử lý và lưu trữ toàn bộ quá trình giải quyết khiếu nại theo quy định.

– Thực hiện kiểm tra, giám sát và xử lý các hành vi vi phạm quy chế hoạt động hoặc vi phạm pháp luật trên ứng dụng;

– Hỗ trợ cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong công tác điều tra, xử lý hành vi vi phạm pháp luật phát sinh trên nền tảng;

– Thực hiện đầy đủ trách nhiệm của chủ quản nền tảng thương mại điện tử trung gian theo quy định tại Điều 18, 19, 20 Nghị định số 248/2026/NĐ-CP.

TaskmiNow chỉ đóng vai trò là đơn vị cung cấp hạ tầng công nghệ và môi trường kết nối giao dịch trực tuyến giữa khách hàng và đối tác cung cấp dịch vụ; không trực tiếp cung cấp dịch vụ và không phải là một bên trong hợp đồng dịch vụ được xác lập giữa khách hàng và đối tác cung cấp dịch vụ.

XIII. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI DÙNG

1. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

a. Quyền của Khách hàng

– Đăng ký tài khoản và sử dụng các chức năng của ứng dụng TaskmiNow theo quy định;

– Đăng tải nhu cầu công việc hoặc dịch vụ trên ứng dụng;

– Tìm kiếm, lựa chọn Đối tác/người cung cấp dịch vụ phù hợp với nhu cầu;

– Gửi yêu cầu công việc hoặc tiếp nhận đề nghị hợp tác từ Đối tác/người cung cấp dịch vụ;

– Thương lượng với Đối tác/người cung cấp dịch vụ về nội dung công việc, thời gian thực hiện, mức thù lao, phương thức thanh toán và các điều kiện giao dịch khác;

– Chấp nhận hoặc từ chối đề nghị hợp tác từ Đối tác/người cung cấp dịch vụ;

– Theo dõi quá trình thực hiện công việc thông qua các chức năng được cung cấp trên ứng dụng;

– Yêu cầu Đối tác/người cung cấp dịch vụ thực hiện đúng nội dung đã thỏa thuận;

– Đánh giá, nhận xét chất lượng dịch vụ của Đối tác/người cung cấp dịch vụ sau khi hoàn thành giao dịch;

– Gửi phản ánh, khiếu nại hoặc yêu cầu hỗ trợ đến Ban quản lý ứng dụng khi phát sinh tranh chấp hoặc sự cố trong quá trình sử dụng nền tảng;

– Được bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp theo quy định của pháp luật và Quy chế hoạt động của ứng dụng.

b. Nghĩa vụ của Khách hàng

– Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật các thông tin đăng ký tài khoản theo yêu cầu của hệ thống;

– Chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của các thông tin công việc hoặc dịch vụ đăng tải trên ứng dụng;

– Tuân thủ Quy chế hoạt động, chính sách của TaskmiNow và các quy định pháp luật có liên quan;

– Không đăng tải, yêu cầu thực hiện hoặc tham gia các công việc, dịch vụ thuộc danh mục cấm theo quy định pháp luật;

– Không thực hiện các hành vi gian lận, lừa đảo, cung cấp thông tin sai sự thật hoặc gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia nền tảng;

– Thanh toán đầy đủ, đúng thời hạn cho Đối tác/người cung cấp dịch vụ theo nội dung đã thỏa thuận;

– Hợp tác với Đối tác/người cung cấp dịch vụ và Ban quản lý trong quá trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp phát sinh;

– Tự chịu trách nhiệm đối với các cam kết, thỏa thuận được xác lập với Đối tác/người cung cấp dịch vụ thông qua ứng dụng;

– Bồi thường thiệt hại theo quy định pháp luật nếu hành vi vi phạm của mình gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân khác.

Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các thông tin đăng tải, các thỏa thuận giao dịch được xác lập với Đối tác/người cung cấp dịch vụ và việc thực hiện các nghĩa vụ phát sinh từ giao dịch được thực hiện trên ứng dụng TaskmiNow.

2. Quyền và nghĩa vụ của Đối tác/người cung cấp dịch vụ

a. Quyền của Đối tác/người cung cấp dịch vụ

– Đăng ký tài khoản và tham gia cung cấp dịch vụ trên ứng dụng TaskmiNow theo quy định của nền tảng;

– Tạo hồ sơ năng lực, cập nhật thông tin cá nhân và thông tin dịch vụ;

– Đăng tải thông tin cung cấp dịch vụ theo các danh mục được phép trên ứng dụng;

– Tiếp cận khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ và chủ động tìm kiếm cơ hội công việc;

– Tiếp nhận, từ chối hoặc thương lượng các yêu cầu công việc từ khách hàng;

– Nhận thanh toán từ khách hàng theo nội dung đã thỏa thuận;

– Được Ban quản lý hỗ trợ trong quá trình sử dụng nền tảng;

– Được gửi phản ánh, khiếu nại hoặc kiến nghị đến Ban quản lý liên quan đến hoạt động của ứng dụng;

– Được bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp theo quy định của pháp luật và quy chế hoạt động của ứng dụng.

b. Nghĩa vụ của Đối tác/người cung cấp dịch vụ

– Cung cấp thông tin cho chủ quản nền tảng thương mại điện tử để phục vụ xác thực danh tính Đối tác/người cung cấp dịch vụ;

– Cung cấp cho chủ quản nền tảng thương mại điện tử thông tin về tên, địa điểm kinh doanh của doanh nghiệp, hộ kinh doanh theo nội dung đăng ký đã thực hiện với cơ quan đăng ký kinh doanh (nếu là tổ chức); tên, địa chỉ nơi đặt trụ sở của tổ chức; tên, địa chỉ cư trú của cá nhân (nếu là cá nhân);

– Công khai thông tin về dịch vụ theo quy định của pháp luật có liên quan;

– Cung cấp thông tin về hoạt động thương mại điện tử khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

– Chỉ sử dụng tài khoản thanh toán của mình trên nền tảng thương mại điện tử;

– Cung cấp cho chủ quản nền tảng thương mại điện tử đầy đủ giấy tờ chứng minh đáp ứng điều kiện đầu tư kinh doanh đối với ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện trước khi thực hiện hoạt động cung ứng dịch vụ trên nền tảng;

– Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật các thông tin đăng ký tài khoản theo yêu cầu của hệ thống;

– Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, trung thực và chính xác của các thông tin, hình ảnh, hồ sơ năng lực và nội dung đăng tải trên ứng dụng;

– Chịu trách nhiệm trực tiếp về chất lượng, nội dung, tiến độ và kết quả thực hiện công việc hoặc dịch vụ cung cấp cho khách hàng;

– Tuân thủ Quy chế hoạt động, chính sách của TaskmiNow và các quy định pháp luật có liên quan;

– Không sử dụng ứng dụng để thực hiện các hành vi gian lận, lừa đảo, giả mạo thông tin hoặc các hành vi vi phạm pháp luật;

– Không đăng tải các nội dung thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế theo quy định pháp luật;

– Không xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, quyền riêng tư hoặc các quyền hợp pháp khác của tổ chức, cá nhân;

– Phối hợp với Ban quản lý và khách hàng trong quá trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp phát sinh liên quan đến giao dịch được thực hiện thông qua ứng dụng;

– Cung cấp các tài liệu, chứng từ hoặc thông tin cần thiết khi Ban quản lý hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu;

– Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính đối với nền tảng theo chính sách được công bố công khai;

– Bồi thường thiệt hại cho khách hàng hoặc bên thứ ba nếu hành vi vi phạm của mình gây thiệt hại theo quy định của pháp luật;

– Tuân thủ đầy đủ trách nhiệm của người bán trên nền tảng thương mại điện tử theo quy định tại Điều 21 Luật Thương mại điện tử và các văn bản hướng dẫn thi hành (nếu có)

Đối tác/người cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm trực tiếp đối với toàn bộ thông tin đăng tải, chất lượng dịch vụ cung cấp và việc thực hiện các giao dịch với khách hàng thông qua ứng dụng TaskmiNow.

XIV. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM CỦA NỀN TẢNG TASKMINOW TRONG CÁC GIAO DỊCH THỰC HIỆN TRÊN NỀN TẢNG

Để đảm bảo phân định rõ ràng vai trò pháp lý giữa đơn vị chủ quản nền tảng thương mại điện tử và các bên trực tiếp tham gia giao dịch (Người sử dụng dịch vụ (Khách hàng) và Đối tác/Nhà cung cấp dịch vụ), TaskmiNow quy định giới hạn trách nhiệm như sau:

1. Trách nhiệm về mặt thông tin và kết nối trung gian

– TaskmiNow hoạt động với vai trò là sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp dịch vụ kết nối trực tuyến. Chúng tôi cam kết thực hiện đầy đủ trách nhiệm rà soát, xác minh thông tin định danh và hồ sơ pháp lý của Đối tác (giấy phép, chứng chỉ hành nghề) ở mức độ hợp lý theo quy trình đã công bố.

– TaskmiNow không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin nào do Đối tác tự ý đăng tải, chỉnh sửa hoặc cung cấp sai lệch sau khi đã được phê duyệt, trừ khi Ban quản lý hệ thống đã nhận được báo cáo vi phạm hoặc yêu cầu từ cơ quan quản lý nhưng không thực hiện biện pháp xử lý trong thời hạn quy định.

2. Trách nhiệm trong việc thực hiện hợp đồng/giao dịch

– Hợp đồng dịch vụ hoặc các thỏa thuận công việc được giao kết trên nền tảng là quan hệ dân sự, thương mại trực tiếp giữa Khách hàng và Đối tác.

– TaskmiNow không phải là một bên trong hợp đồng dịch vụ này. Do đó, chúng tôi không chịu trách nhiệm liên đới về chất lượng dịch vụ, thái độ của nhân sự thực hiện, tiến độ hoàn thành, hoặc bất kỳ tổn thất, thiệt hại trực tiếp/gián tiếp nào phát sinh từ quá trình thực hiện công việc giữa hai bên.

3. Miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng

– TaskmiNow được miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm trong các trường hợp hệ thống gặp sự cố kỹ thuật ngoài tầm kiểm soát (như sự cố đường truyền Internet toàn quốc, tin tặc tấn công, thiên tai, dịch bệnh, hoặc các thay đổi về mặt chính sách, pháp luật của Nhà nước làm gián đoạn dịch vụ).

– Hệ thống sẽ nỗ lực tối đa để khắc phục sự cố trong thời gian sớm nhất nhằm bảo vệ quyền lợi của người dùng, nhưng không bồi thường cho bất kỳ thiệt hại kinh tế nào phát sinh từ sự gián đoạn này.

4. Trách nhiệm hỗ trợ giải quyết tranh chấp

– Mặc dù được giới hạn trách nhiệm đối với kết quả giao dịch, TaskmiNow cam kết đóng vai trò trung gian hỗ trợ tích cực:

– Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại từ Khách hàng và Đối tác thông qua kênh Chăm sóc khách hàng.

– Cung cấp các thông tin liên hệ, lịch sử giao dịch và bằng chứng liên quan (trong phạm vi pháp luật cho phép) để các bên tự thỏa thuận hoặc cung cấp cho cơ quan chức năng giải quyết theo quy định.

XV. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

1. Quy chế này áp dụng đối với toàn bộ Người dùng sử dụng ứng dụng TaskmiNow.
2. Ban quản lý có quyền sửa đổi, bổ sung Quy chế phù hợp với quy định pháp luật và tình hình hoạt động thực tế.
3. Mọi thay đổi của Quy chế sẽ được thông báo công khai trên ứng dụng trước khi áp dụng.

XVI. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

1. CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ SỐ NEXTGEN cam kết thực hiện đúng các nội dung trong Quy chế này và tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật về thương mại điện tử hiện hành trong quá trình hoạt động.
2. Người dùng tham gia, sử dụng dịch vụ trên ứng dụng TaskmiNow có trách nhiệm cam kết tuân thủ Quy chế hoạt động và các quy định pháp luật hiện hành.
3. Địa chỉ liên lạc chính thức của nền tảng thương mại điện tử trung gian TaskmiNow:

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu:

NGƯỜI CHỊU TRÁCH NHIỆM TRƯỚC PHÁP LUẬT
(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)
Giám đốc

NGUYỄN TRẦN HUYỀN TRANG