## **CHỨC NĂNG CƠ BẢN CỦA HỆ THỐNG**

### **1. Quản lý tài khoản người dùng ( ban quản lý, nhân viên, dân cư … )**

* **Mục đích**: Bảo mật hệ thống, phân quyền rõ ràng giữa Ban quản lý và Cư dân.
* **Tác nhân**: Cư dân, Ban quản lý
* **Chức năng chi tiết**:  
  + Đăng nhập, đăng xuất hệ thống
  + Phân quyền người dùng: Cư dân / Ban quản lý (Admin)
  + Quản lý thông tin tài khoản (đổi mật khẩu, cập nhật thông tin cá nhân)

* **Màn hình liên quan**: Giao diện đăng nhập, giao diện dashboard chính, giao diện quản lý tài khoản

### **2. Quản lý cư dân**

* **Mục đích**: Lưu trữ và cập nhật thông tin cư dân chính xác
* **Tác nhân**: Ban quản lý
* **Chức năng chi tiết**: Thêm mới, chỉnh sửa, xóa, tìm kiếm cư dân
* **Thông tin lưu trữ**: Họ tên, ngày sinh, CCCD, số điện thoại, mã căn hộ, mối quan hệ dân cư

### **3. Quản lý căn hộ**

* **Mục đích**: Theo dõi tình trạng và thông tin căn hộ
* **Tác nhân**: Ban quản lý
* **Chức năng chi tiết** :

- Chỉnh sửa thông tin căn hộ

- Xóa căn hộ (khi cần)

- Gán cư dân vào căn hộ

- Hiển thị danh sách căn hộ theo tầng, tòa

- Xem tình trạng: đang sử dụng / trống / đang sửa chữa

* **Thông tin lưu trữ**: Mã căn hộ, diện tích, số phòng, tầng, tình trạng sử dụng

### **4. Quản lý phí dịch vụ**

* **Mục đích**: Theo dõi các khoản phí định kỳ (điện, nước, dịch vụ…)
* **Tác nhân**: Ban quản lý, Cư dân (chỉ xem).
* **Chức năng chi tiết**:

- Nhập chỉ số tiêu thụ hàng tháng

- Tự động tính phí theo đơn giá

- Ghi nhận thanh toán

- Cư dân xem lịch sử phí & thanh toán  
- Thống kê công nợ, báo cáo thu phí

* **Thông tin lưu trữ**: Mã căn hộ, tháng, chỉ số, đơn giá, tổng phí, trạng thái thanh toán

### **5. Quản lý phản ánh, khiếu nại**

* **Mục đích**: Cho phép cư dân gửi phản ánh và theo dõi tình trạng xử lý
* **Tác nhân**: Cư dân, Ban quản lý
* **Chức năng chi tiết**:  
  + Cư dân gửi phản ánh
  + Ban quản lý xử lý, cập nhật trạng thái
  + Cư dân xem phản hồi và kết quả xử lý
* **Thông tin lưu trữ**: Mã phản ánh, tiêu đề, nội dung, ngày gửi, người gửi, trạng thái
* xử lý

### **6. Đăng ký và quản lý dịch vụ hỗ trợ cư dân**

**Mục đích:** Tạo kênh tiếp nhận và xử lý các nhu cầu thường xuyên của cư dân như: sửa chữa điện nước, lắp đặt thiết bị, vận chuyển đồ đạc, tổng vệ sinh căn hộ…

**Tác nhân:**

* Cư dân (gửi yêu cầu)
* Ban quản lý (tiếp nhận & xử lý)

**Chức năng chi tiết:**

- Cư dân tạo yêu cầu dịch vụ: chọn loại dịch vụ, mô tả nội dung, chọn thời gian mong muốn, đính kèm hình ảnh (nếu có)

- Ban quản lý tiếp nhận và phân công nhân viên/kỹ thuật xử lý

- Theo dõi trạng thái thực hiện: **Chờ xác nhận → Đang xử lý → Đã hoàn tất / Đã hủy**

- Cư dân được thông báo kết quả và có thể đánh giá chất lượng dịch vụ

**Thông tin lưu trữ:**

* Mã yêu cầu
* Loại dịch vụ (sửa điện, nước, dọn vệ sinh, chuyển đồ…)
* Thời gian gửi yêu cầu
* Mô tả chi tiết
* Trạng thái xử lý
* Đánh giá của cư dân (sao + nhận xét)