**Khảo sát hiện trạng**

Thông qua khảo sát một vài chung cư thì quy trình quản lý hợp đồng dịch vụ tại các chung cư không có phần mềm hỗ trợ chủ yếu thực hiện thủ công và bằng giấy tờ. Các công việc này đòi hỏi sự tham gia của nhiều bộ phận và dễ dàng gặp phải sai sót, gây bất tiện cho cả cư dân và ban quản lý. Quy trình này bao gồm các bước sau:

1. **Đăng ký thông tin và lựa chọn dịch vụ**: Khi cư dân mới chuyển đến chung cư, họ phải trực tiếp đến văn phòng ban quản lý để đăng ký tài khoản. Cư dân sẽ được cung cấp thông tin về các dịch vụ chung cư cung cấp như điện, nước, bảo trì, vệ sinh, bảo vệ, và gửi xe, …. Sau đó, cư dân sẽ lựa chọn các dịch vụ cần sử dụng và điền vào mẫu đăng ký dịch vụ trên giấy. Quy trình này thường diễn ra thủ công, không có hệ thống tự động để hỗ trợ việc lựa chọn dịch vụ.
2. **Lập hợp đồng dịch vụ**: Sau khi cư dân hoàn thành thủ tục đăng ký dịch vụ, ban quản lý sẽ tiến hành lập hợp đồng dịch vụ bằng tay, liệt kê các dịch vụ cư dân đã đăng ký và các điều khoản kèm theo như giá trị dịch vụ, thời gian cung cấp, các điều kiện thanh toán, v.v. Hợp đồng này thường được in ra giấy và yêu cầu cư dân ký trực tiếp. Việc lập hợp đồng thủ công tiềm ẩn nguy cơ sai sót trong quá trình nhập dữ liệu hoặc ghi nhầm thông tin.
3. **Quản lý hợp đồng**: Mỗi hợp đồng dịch vụ sẽ được ban quản lý lưu trữ theo dạng hồ sơ giấy và được lưu trữ vào bảng tính Excel. Việc theo dõi hợp đồng, kiểm tra các điều khoản và cập nhật thông tin cư dân rất khó khăn khi dữ liệu được phân tán và không được tổ chức một cách khoa học. Khi có yêu cầu từ cư dân về việc thay đổi thông tin hợp đồng hoặc yêu cầu sửa chữa, ban quản lý cần phải tìm kiếm và đối chiếu thủ công, rất mất thời gian.
4. **Tạo hóa đơn và thanh toán**: Vào mỗi kỳ thanh toán, ban quản lý sẽ tính toán thủ công các khoản phí dịch vụ dựa trên hợp đồng đã ký. Các khoản phí này sẽ được ghi vào hóa đơn giấy và phát cho cư dân. Cư dân có thể thanh toán bằng tiền mặt trực tiếp tại văn phòng hoặc qua chuyển khoản ngân hàng. Tuy nhiên, quy trình này có thể dẫn đến sai sót trong việc ghi hóa đơn hoặc mất thời gian chờ đợi cho cả cư dân và nhân viên quản lý.
5. **Theo dõi thanh toán và hợp đồng hết hạn**: Sau khi hóa đơn được phát hành, ban quản lý phải theo dõi thủ công các khoản thanh toán từ cư dân. Điều này bao gồm việc kiểm tra xem cư dân đã thanh toán đầy đủ hay chưa, và ghi nhận trạng thái thanh toán trong hệ thống giấy tờ. Khi hợp đồng hết hạn, cư dân không nhận được cảnh báo tự động, dẫn đến việc có thể quên gia hạn hợp đồng hoặc thanh toán phí dịch vụ. Ban quản lý cũng phải nhắc nhở cư dân qua gọi điện thoại hoặc email, nhưng việc này thường xuyên bị bỏ qua hoặc không thực hiện kịp thời.
6. **Vấn đề liên quan đến thông tin cư dân**: Việc thay đổi thông tin cư dân như chuyển đổi căn hộ, thay đổi số điện thoại, email hay thông tin thanh toán không được cập nhật đồng bộ trong hệ thống. Cư dân sẽ phải liên hệ với ban quản lý để yêu cầu chỉnh sửa thông tin trong hợp đồng hoặc hóa đơn, gây mất thời gian và khó khăn trong việc theo dõi.
7. **Khó khăn trong việc quản lý dịch vụ**: Với hệ thống quản lý thủ công, việc quản lý số lượng lớn dịch vụ và hợp đồng trở nên khó khăn. Ban quản lý phải kiểm soát thủ công từng dịch vụ đã đăng ký của cư dân, có thể dẫn đến việc quên gia hạn dịch vụ, hoặc không kịp thời cung cấp dịch vụ khi cư dân yêu cầu.

Mỗi cư dân (hoặc hộ gia đình) sẽ ký một **hợp đồng tổng** với BQL, trong đó bao gồm nhiều dịch vụ có thể đăng ký hoặc hủy bất kỳ lúc nào. Một số dịch vụ tiêu biểu:

* Dịch vụ thuê nhà/căn hộ.
* Điện, nước.
* Dịch vụ vệ sinh căn hộ hoặc khu vực chung.
* Dịch vụ bảo vệ, an ninh, lắp đặt camera.
* Dịch vụ giữ xe (ô tô, xe máy, xe đạp, …).
* Dịch vụ Internet, truyền hình, tiện ích số.
* Các dịch vụ tiện ích khác (phòng gym, hồ bơi, kho chứa đồ, ...).

Trong đó:

**Dịch vụ không thể hủy riêng lẻ**

**- Thuê căn hộ** (chỉ kết thúc khi kết thúc hợp đồng tổng).

**- Điện, nước** (gắn liền với sinh hoạt, không thể dừng riêng).

**- Bảo vệ, an ninh** (tính chung toàn cư dân, không thể cá nhân hủy).

- Đặc điểm:

+ Áp dụng mặc định khi ký hợp đồng tổng.

+ Không thể hủy hoặc tạm dừng riêng từng dịch vụ (chỉ chấm dứt khi thanh lý hợp đồng tổng)

+ Phí dịch vụ bắt buộc, thu hàng tháng.

**Dịch vụ có thể hủy**

**- Giữ xe**.

**- Vệ sinh căn hộ riêng** (nếu có gói riêng).

**- Internet/truyền hình**.

**- Dịch vụ tiện ích khác** (gym, hồ bơi, kho chứa, sân thể thao…).

- Đặc điểm:

+ Cư dân có thể đăng ký thêm, hủy, hoặc điều chỉnh bất kỳ lúc nào.

+ Khi hủy, phí dịch vụ dừng tính từ kỳ tiếp theo (trừ khi có cam kết tối thiểu).

+ Quản lý bằng các phụ lục dịch vụ riêng lẻ, liên kết với hợp đồng tổng.

**Điều khoản thông thường của một phụ lục dịch vụ**

Một phụ lục dịch vụ chuẩn thường có các điều khoản chính (áp dụng cho mọi dịch vụ):

**Điều 1: Nội dung dịch vụ**

Mô tả chi tiết dịch vụ cung cấp (ví dụ: gói Internet 100Mbps, thuê 1 chỗ ô tô, …).

**Điều 2: Thời gian cung cấp**

Ngày bắt đầu, ngày kết thúc (nếu có kỳ hạn), hoặc "vô thời hạn" đến khi có yêu cầu hủy.

**Điều 3: Phí dịch vụ và phương thức thanh toán**

- Mức phí cụ thể (cố định hoặc biến đổi).

- Hình thức thanh toán (chuyển khoản, ví điện tử, trực tiếp).

**Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của cư dân**

- Quyền sử dụng, quyền yêu cầu hỗ trợ.

- Nghĩa vụ bảo quản, tuân thủ quy định.

**Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của BQL**

Đảm bảo chất lượng, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật.

Thông báo thay đổi chính sách hoặc gián đoạn.

**Điều 6: Điều kiện hủy, chấm dứt**

Điều kiện để cư dân yêu cầu hủy.

Quy định vi phạm và quyền BQL đơn phương chấm dứt.

**Điều 7: Giải quyết tranh chấp**

Nguyên tắc xử lý khi phát sinh khiếu nại.

**Phân loại dịch vụ theo cách tính và thu tiền**

**Tính phí cố định hàng tháng**

- Thuê căn hộ.

- An ninh, bảo vệ.

- Vệ sinh khu vực chung.

- Giữ xe (phí cố định theo loại xe).

- Internet/truyền hình (theo gói).

**- Đặc điểm:**

+ Giá không đổi mỗi kỳ, thu đều hàng tháng.

+ Tính vào hóa đơn tổng, dễ dự toán.

**Tính phí biến đổi theo mức tiêu thụ**

- Điện (kWh).

- Nước (m³).

**- Đặc điểm:**

+ Phí phụ thuộc chỉ số thực tế hàng tháng.

+ Có đồng hồ hoặc thiết bị đo.

**Tính phí theo lượt, theo nhu cầu**

- Dịch vụ vệ sinh riêng (tính theo lần hoặc gói tuần/tháng).

- Tiện ích khác: hồ bơi, phòng gym, phòng sinh hoạt, thuê kho (tính theo lượt hoặc thuê kỳ hạn).

**- Đặc điểm:**

+ Cư dân chọn khi cần, không bắt buộc.

+ Có thể phát sinh hóa đơn riêng hoặc gộp vào hóa đơn tổng

**Mô hình hợp đồng**

**Hợp đồng tổng (hợp đồng khung)**

* Là văn bản pháp lý xác lập quan hệ giữa BQL và cư dân.
* Quy định quyền, nghĩa vụ chung, phương thức thanh toán, xử lý tranh chấp.
* Có hiệu lực dài hạn, đến khi cư dân chấm dứt cư trú hoặc bị hủy.

**Phụ lục dịch vụ (dịch vụ con)**

* Được gắn kèm hợp đồng tổng, thể hiện từng dịch vụ riêng biệt.
* Ghi chi tiết: loại dịch vụ, gói dịch vụ, mức phí, điều kiện điều chỉnh/hủy.
* Có thể thêm, xóa, hoặc điều chỉnh linh hoạt mà không cần thay đổi hợp đồng tổng.