

[Quản lý chung cư] Đặc tả yêu cầu hệ thống

Phiên bản 1.0

04-09-2019

Mục lục

1.	THAM CHIẾU	2
2.	MÔ TẢ TỔNG QUAN HỆ THỐNG	2
2.1	MỤC TIÊU	2
2.1.1	Quy trình quản lý cư dân.....	2
2.1.2	Quy trình quản lý thiết bị chung cư.....	3
2.1.3	Quản lý tài sản cư dân	3
2.1.4	Giao tiếp và tương tác với cư dân	4

1. Tham chiếu

Mã tài liệu	Tên file	Phiên bản
-	-	-

2. Phiên bản

Mã tài liệu	Nội dung	Phiên bản	Tác giả
SRS	Khởi tạo	1.0	Minh Tú

3. Mô tả tổng quan hệ thống

3.1 Mục tiêu

Hiện tại số lượng chung cư tại TP.HCM cũng như cả nước đang phát triển ngày càng nhiều, nhu cầu quản lý chung cư đòi hỏi nhanh gọn, chính xác là thiết yếu. Trong khi đó, các mô hình quản lý chung cư theo xu hướng công nghệ 4.0 tại Việt Nam chưa phát triển mạnh mẽ và phổ biến. Ví vậy, mục tiêu dự án là phát triển một hệ thống quản lý chung cư hoàn chỉnh từ các vấn đề quản lý cư dân, quản lý thiết bị chung cư, quản lý tài sản cư dân, giao tiếp, tương tác giữa cư dân và ban quản lý (BQL).

Chung cư được tổ chức dưới dạng như sau: Mỗi chung cư có một BQL chung cư, mọi hoạt động chung cư đều được quản lý và giám sát bởi bộ phận này. Một số quy trình diễn hình tại các khu dân cư như sau:

3.1.1 Quy trình quản lý cư dân

Khi một cư dân chủ sở hữu căn hộ đến nhận căn hộ, cần đến BQL cung cấp các thông tin như sau: họ tên chủ hộ, mã căn hộ, mã số tầng, mã khối, số điện thoại, cmnd hoặc thẻ căn cước, thông tin vợ/chồng nếu đã kết hôn.

Ngoài ra, các giấy tờ cần photo sao ý bản chính như sau:

1. CMND hoặc thẻ căn cước
2. Giấy chứng nhận mua căn hộ từ chủ đầu tư
3. Giấy đăng ký kết hôn (nếu đã kết hôn)
4. Sổ hộ khẩu

Sau khi nhận đủ thông tin, BQL phổ biến một số quy định sinh hoạt tại chung cư như:

1. Quy định nuôi động vật
2. Quy định sửa chữa căn hộ
3. Quy định vận chuyển tài sản
4. Quy định đóng các khoản tiền phí quản lý

Ngoài ra cũng cần lưu thông tin cư dân là người thuê, không phải là chủ căn hộ. Các thông tin cần lưu thông tin người thuê như sau: họ tên, CMND, điện thoại, thông tin giấy tạm vắng, họ tên chủ căn hộ cho thuê, số điện thoại chủ cho thuê, thuê ngày nào, thuê trong bao lâu.

Bên cạnh lưu trữ thông tin chủ hộ, cần lưu lại thông tin các thành viên liên quan như vợ/chồng/con nếu chủ căn hộ đã kết hôn, hoặc cha/mẹ nếu sống chung trong một căn hộ. Những thông tin này giúp cho việc tra cứu thông tin chủ căn hộ cũng như quản lý số lượng cư dân sống trong chung cư chính xác hơn.

Mỗi căn hộ cần lưu lại thông tin mã căn, số tầng, số khối, diện tích, loại căn hộ (căn bình thường, căn góc thường có diện tích lớn hơn, căn hộ cao cấp,...), chủ căn hộ.

Khi cư dân/ người thuê cần thay đổi thông tin như CMND, số điện thoại cần đến quan lý để cập nhật thông tin. Đối với người cho thuê nếu hết hạn tạm trú hoặc hết hợp đồng, BQL thông báo đến người thuê yêu cầu cập nhật thông tin tạm trú/hợp đồng.

Khi cư dân bán lại căn hộ và rời khỏi chung cư, BQL cần lưu lại thông tin chủ căn hộ mới, chủ căn hộ cũ, và thông tin chủ căn hộ cũ được lưu lại trong vòng 10 năm, sau 10 năm thông tin này tự động xóa hẳn trong hồ sổ chung cư.

3.1.2 Quy trình quản lý thiết bị chung cư

Mỗi ngày, nhân viên bảo vệ chung cư kiểm tra các thiết bị chung cư như thang máy, điện, nước, công viên, bãi giữ xe và báo cáo về tổ trưởng bảo vệ, tổ trưởng báo cáo đến trưởng BQL chung cư.

Khi một trong các thiết bị tòa nhà bị hỏng, nhân viên bảo vệ có trách nhiệm thông báo cư dân, tiến hành mời thợ sửa chữa. Thông báo cư dân ngay khi hoàn thành với các thông tin như sau: thời gian hỏng, thời gian sửa chữa, chi phí bao nhiêu, nhà cung cấp dịch vụ sửa chữa là ai, các minh chứng bao gồm hóa đơn chứng từ có liên quan.

Chung cư quản lý các thông tin thiết bị như: mã thiết bị, tên, loại, thiết bị lắp đặt vị trí nào (tầng, khối, mô tả vị trí), chức năng của thiết bị, hãng sản xuất, thời gian bảo hành, giá đầu tư, cần lưu lại lịch sử sửa chữa của thiết bị như ngày hỏng, ngày sửa chữa, nhà cung cấp dịch vụ sửa chữa.

Mỗi ngày nhân viên bảo vệ kiểm tra các thiết bị để ghi nhận các thông tin như: tình trạng thiết bị, ngày kiểm tra, thông tin nhân viên kiểm tra. Mỗi nhân viên được phân công kiểm tra mỗi tầng, khối khác nhau, một ngày 2 lần vào buổi sáng và buổi tối.

Khi một thiết bị hỏng, nhân viên phát hiện ghi nhận thông tin ngày hỏng, thông tin thiết bị, báo cáo BQL để tiến hành mời nhà cung cấp dịch vụ sửa chữa thiết bị và đồng thời thông báo với cư dân. Sau khi sửa xong cần ghi nhận thông tin ngày hoàn thành, chi phí, thông tin nhà cung cấp. Tất cả thông tin này được thông báo đến cư dân để nắm thông tin.

3.1.3 Quản lý tài sản cư dân

Ban quản lý tòa nhà có trách nhiệm ghi nhận tất cả tài sản cư dân theo quy định bao gồm các danh sách như sau: Máy lạnh, tủ lạnh, máy giặt, nồi cơm điện, bếp điện, bình gas, quạt máy, máy nước nóng. Tất

cả các thiết bị đều phải được ghi nhận thời gian mua, thời gian bảo hành. Mục tiêu quy trình này là kiểm tra các thiết bị quá cũ ngăn ngừa rủi ro cháy nổ.

Khi một cư dân mua một thiết bị mới thuộc danh sách trên cần đăng ký thông tin với BQL khi vận chuyển lên căn hộ. Các thông tin như: tên sp, ngày mua, các hóa đơn chứng từ được BQL chụp hình lưu lại để minh chứng. Sau khi cung cấp đủ thông tin, BQL hỗ trợ cư dân vận chuyển như: sắp xếp thang máy, bảo vệ giúp vận chuyển, lắp ráp.

BQL có trách nhiệm nhắc nhở cư dân khi bất kì tài sản trong căn hộ sử dụng lâu năm (5 năm), hết hạn bảo hành. Khi cư dân cập nhật thông tin một thiết bị đã được thay thế, BQL cần ghi nhận thông tin thiết bị mới, thiết bị cũ, ngày cập nhật.

Khi cư dân có nhu cầu tra cứu thông tin thiết bị tổng căn hộ, BQL cần cung cấp tất cả thông tin liên quan đến thiết bị cho cư dân, khi cư dân không có nhu cầu sử dụng và loại bỏ, BQL cũng cần cập nhật thông tin này.

Khi một thiết bị trong căn hộ bị hỏng, cư dân thông báo BQL để sắp xếp nhân viên sửa chữa, nếu nhân viên không có khả năng sửa chữa, BQL mời dịch vụ bên ngoài sửa chữa và thỏa thuận giá là việc của cư dân và nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài.

3.1.4 Giao tiếp và tương tác với cư dân

Ban quản lý có trách nhiệm dán thông báo nơi tiện lợi để cư dân có thể thấy như thang máy, sảnh chờ, cửa ra vào bãi giữ xe. Các thông tin cần thông báo như: diễn tập phòng cháy chữa cháy, họp cư dân, danh sách cư dân chưa đóng tiền,...BQL cần thông kê số lượng cư dân đã đọc các thông báo hoặc chưa. Loại thông báo nào cư dân đọc nhiều và loại nào cư dân ít quan tâm hoặc không quan tâm. Thông tin cần lưu lại như: tiêu đề, nội dung thông báo, ngày ra thông báo, nhân viên thông báo, ngày hết hạn thông báo.

Cư dân có thể phản hồi với BQL các thông tin như: thiết bị tòa nhà hỏng, thái độ phục vụ nhân viên BQL, góp ý về cơ sở vật chất, đề xuất ý tưởng phát triển môi trường sống, khiếu nại, tố giác tội phạm,...BQL có trách nhiệm giải quyết các phản hồi cư dân nếu hợp lệ hoặc từ chối nếu không hợp lệ. Thông tin phản hồi bao gồm: tiêu đề, nội dung, tập tin dạng file như doc, audio, image, thông tin cư dân gửi phản hồi, ngày phản hồi, nhân viên nhận phản hồi.

3.1.5 Quản lý thông tin bãi giữ xe

BQL cần lưu lại thông tin xe máy/ô tô của cư dân trong chung cư như: chủ căn hộ, biển số xe các thành viên trong gia đình. Sau đó BQL cung cấp thẻ cho mỗi xe để giữ xe với các hình thức: thẻ xe theo tháng/quý/năm. Các loại thẻ khác thuộc loại thẻ vãng lai có mức phí cao hơn. BQL cần thông báo mức phí gửi xe cho cư dân khi có thông tin về giá thay đổi. Mỗi tháng/quý/năm BQL cần tính toán chi phí mới mà cư dân phải đóng, nếu cư dân không đóng thì BQL thông báo đến cư dân thời hạn khóa thẻ xe. Sau thời gian trên BQL tiến hành khóa thẻ xe cư dân. Sau khi khóa thẻ xe, giá mỗi ngày gửi xe của cư dân được tính như giá khách vãng lai.

3.1.6 Chi phí quản lý chung cư

BQL có trách nhiệm thông báo mức phí quản lý cư dân, mức phí quản lý được tính như sau:

Phí tháng = phí cơ bản * diện tích căn hộ

Phí quý = (phí cơ bản * diện tích căn hộ) * 3 * 0.1

Phí năm = (phí cơ bản * diện tích căn hộ) * 12 * 0.12

- Diện tích căn hộ có thể 54m² / 80m² / 120m²
- Phí cơ bản: 4000 VND / m²

Mỗi tháng hoặc mỗi quý, năm, BQL tính tất cả chi phí bao gồm các chi phí giữ xe, phí quản lý chung cư, phí khác nếu có và thông báo cho cư dân hạn đóng tiền.