**Tính năng Mobile App tạo kênh tương tác, trao đổi thông tin giữa cư dân và BQL:**

1. **Thông báo cư dân**

* Gửi thông báo từ Ban quản lý đến cư dân
* Các thông báo quan trọng có thể đưa ra trang chủ để cư dân dễ dàng nhìn thấy
* **Cư dân:** có thể xem thông báo trực tiếp từ ứng dụng
* **Ban quản lý:** phát hành thông báo, công văn, quyết định được phát hành dưới dạng file hoặc link.

1. **Trao đổi thông tin**

* Trao đổi song phương giữa cư dân và Ban quản lý / Ban quản trị
* Có thể đính kèm hình ảnh thực tế.
* **Cư dân:** có thể gửi thông tin trao đổi hoặc thắc mắc đến Ban quản lý/Ban quản trị
* **Ban quản lý:** theo dõi, giải đáp các thắc mắc của cư dân.
* **Ban quản trị:** Theo dõi các thông tin giữa cư dân và ban quản lý, có thể tham gia vào giải thích nếu cần

1. **Phản ánh / Defect căn hộ**

* Gửi phản ánh đến Ban quản lý/ban quản trị/chủ đầu tư.
* Theo dõi các phản ánh đã thực hiện/Chưa thực hiện
* Thống kê số lượng phản ánh trong tháng, quá trình thực hiện, số lượng cư dân hài lòng.
* **Cư dân**: gửi phản ánh về chất lượng dịch vụ hoặc gửi yêu cầu sửa chữa các vấn đề liên quan đến tòa nhà.
  + Trong trường hợp căn hộ còn bảo hành: Cư dân gửi các vấn đề liên quan đến sửa chữa bảo hành đến BQL/CDT/BQT.
  + Theo dõi tiến độ thực hiện của BQL. Đánh giá chất lượng sau khi hoàn thành.
* **Ban quản lý:** Theo dõi, xử lý các yêu cầu phản ánh từ cư dân.
  + Chuyển tiếp thông tin đến nhà thầu. Trong quá trình xử lý có thể  
    tương tác trực tiếp với nhà thầu. Sau khi nhà thầu hoàn tất bảo trì,  
    BQL phản hồi thông tin đến cư dân.
* **Ban quản trị / Chủ đầu tư:** Theo dõi công tác quản lý vận hành của ban quản lý. Xem các thắc mắc của cư dân, có thể tham gia trả lời nếu cần.

1. **Thông báo phí**

* Phát hành thông báo phí qua app, có thể thực hiện thanh toán online
* Kỹ thuật chụp ảnh đồng hồ nước qua ứng dụng,
* **Cư dân:** 
  + Xem thông báo thu phí, lịch sử thanh toán phí.
  + Xem chi tiết từng loại phí, hình ảnh đồng hồ nước, số lượng xe gửi trong tháng.
  + Thực hiện thanh toán online qua các kênh như chuyển khoản ngân hàng, ví điện tử (Momo, Vnpay) và QR code.
* **Ban quản lý:**
  + Xem công nợ, tình hình đóng phí từng căn hộ trên app.
  + Gửi thông báo nhắc phí đến app của cư dân.

1. **Đăng ký tiện ích**

* **Cư dân:**
  + Xem nhanh Quy định/ hướng dẫn từng tiện ích sẵn tại dự án (Phòng sinh hoạt cộng đồng, Hồ bơi, BBQ, …)
  + Đăng ký sử dụng tiện ích chung với thời gian, lý do, số lượng, … để chờ xét duyệt
* **Ban quản lý:**
  + Đăng tải các Quy định/ hướng dẫn từng tiện ích chung để cư dân
  + Quản lý và xét duyệt các đăng ký sử dụng tiện ích chung của cư dân

1. **Báo vắng nhà**

* **Cư dân:**
  + Đăng ký nhờ khóa điện/ khóa nước trong thời gian vắng nhà đảm bảo an toàn cháy nổ, hạn chế rỏ rỉ nước
* **Ban quản lý:**
  + Theo dõi thông tin đăng ký của cư dân và hỗ trợ mở lại điện/ nước

1. **Nhân khẩu**

* **Cư dân:**
  + Cập nhật thông tin về nhân khẩu đến BQL: thông tin nhân khẩu chủ hộ / thông tin khách thuê
* **Ban quản lý:**
  + Quản lý và kiểm tra thông tin đã đăng ký. Cập nhật vào hệ thống quản lý tòa nhà

1. **Đăng ký hàng hóa ra vào**

* **Cư dân:** 
  + Đăng ký hàng hóa ra vào trên ứng dụng. Đính kèm hình ảnh hàng hóa để xác thực.
  + Chủ hộ có thể theo dõi khách thuê khi vận chuyển tài sản ra vào căn hộ.
  + Tiết kiệm thời gian đến văn phòng ban quản lý làm các thủ tục giấy tờ.
* **Ban quản lý:**
  + Tiếp nhận thông tin đăng ký từ cư dân và có thể duyệt online, chuyển tiếp thông tin cho Bảo vệ phối hợp thực hiện

1. **Khảo sát ý kiến cư dân**

* **Cư dân:**
  + Cư dân có thể tham gia lựa chọn theo nội dung Phiếu khảo sát ý kiến
  + Tiện lợi vì không bị ảnh hưởng/ trôi thông tin như group/nhóm
* **Ban quản lý:**
  + Tạo phiếu khảo sát theo từng thời điểm
  + Thống kê kết quả khảo sát theo thời gian thực

1. **Đánh giá chất lượng dịch vụ**

* **Cư dân:**
  + Cư dân tham gia đánh giá đối với từng hạng mục trong Bảng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ (Ban quản ký, bảo vệ, vệ sinh, ….)
* **Ban quản lý:**
  + Định kỳ BQL sẽ gửi Bảng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đối với các mảng vận hành tại dự án: Ban quản ký, bảo vệ, vệ sinh, …. Để khảo sát và điều chỉnh chất lượng

1. **Kênh mua bán trao đổi, giao thương hàng hóa cho cư dân (nếu có thì thêm điểm)**

