**1. Tổng quan hệ thống**

* **Mục tiêu**: Cung cấp dịch vụ quản lý chung cư
* Cư dân cần một môi trường sống an toàn, sạch sẽ và có dịch vụ hỗ trợ tốt.
* Nhân viên cần các chin sách và công cụ hỗ trợ hiệu quả để hoàn thành công việc.
* Chủ sở hữu tài sản cần quản lý tài chính minh bạch và bảo trì cơ sở vật chất để tăng giá trị tài sản theo thời gian.
* **Các bên liên quan**:
  + **Cư dân:** Mong muốn được sống trong môi trường an toàn, có dịch vụ hỗ trợ tốt và chi phí hợp lý.
  + **Chủ sở hữu:** Muốn có lợi nhuận cao và giá trị tài sản không bị giảm sút.
  + **Nhân viên:** Cần môi trường làm việc tốt, chính sách khen thưởng và đào tạo phù hợp.
  + **Cơ quan pháp lý:** Đảm bảo tòa nhà và quy trình quản lý tuân thủ quy định pháp luật về nhà ở và an toàn lao động.

**2. Yêu cầu nghiệp vụ**

* **Quản lý tài chính**:
  + Khi tạo ngân sách cho 1 tòa nhà chung cư (chi tiết xem file 02):
    - Thu nhập: thu nhập cho thuê, phí dịch vụ, thu nhập khác
    - Chi phí: chi phí hoạt động (bảo trì,sửa chữa, vệ sinh, bảo hiểm, thuế, tiện ích, phí quản lý), chi phí cải tiển(cải tạo, mở rộng), chi phí dự phòng
    - Thông tin xây dựng: quy mô, tuổi, điều kiện, tiện nghi
    - Thông tin thị trường: giá thuê, chi phí sinh hoạt, quy định
    - Thông tin cư trú: số lượng, hồ sơ cư trú, yêu cầu của cư dân
  + Khi thu tiền thuê và phí dịch vụ (chi tiết xem file 03):
    - Thông tin khách thuê: thông tin cá nhân, hợp đồng thuê, lịch sử thanh toán, thông tin liên lạc khẩn cấp
    - Thông tin thanh toán: mức phí, ngày đến hạn, phương thức thanh toán, hóa đơn, phí bổ sung
    - Thông tin chi phí: chi phí thu hồi nợ, chi phí phát hành hóa đơn
    - Các biện pháp đảm bảo thu hồi nợ kịp thời: Gửi thông báo, liên hệ trực tiếp, áp dụng phí trả chậm, đình chỉ dịch vụ, tìm kiếm sự trợ giúp pháp lý
* **Quản lý nhân sự**:
  + Quản lý nhân viên trong tòa nhà (chi tiết xem file 04):
    - Tuyển dụng: Mô tả công việc, yêu cầu trình độ học vấn và chứng chỉ, mức lương và phúc lợi, quy trình tuyển dụng, danh sách ứng viên.
    - Đánh giá hiệu quả công việc: tiêu chí đánh giá, hình thức đánh giá, lịch trình đánh giá, kết quả đánh giá.
    - Giải quyết tranh chấp người lao động: quy trình giải quyết tranh chấp, hồ sơ tranh chấp, kết quả giải quyết.
    - Các thông tin khác để quản lý: hồ sơ nhân viên, thời gian nghỉ, đào tạo, phản hồi của nhân viên
  + Quản lý hợp đồng lao động (chi tiết xem file 10):
    - **Thông tin hợp đồng nhân viên**: thông tin nhân viên, vị trí công việc, ngày bắt đầu, mức lương, lịch làm việc, quyền lợi, điều khoản chấm dứt
    - **Thông tin hiệu suất: đánh giá hiệu suất, xử lý kỷ luật, phần thưởng**
    - **Thông tin tài liệu: đơn xin việc, chứng từ thuế, hồ sơ bảo hiểm**
* **Quản lý tài sản**:
  + Quản lý tài sản tòa nhà (chi tiết xem file 05):
    - **Thông tin tòa nhà: thông tin chung, hồ sơ thiết kế, lịch sử bảo trì, lịch bảo trì định kỳ, tình trạng hiện tại của tài sản**
    - Thông tin hệ thống kỹ thuật**: hệ thống điện.** hệ thống nước, hệ thống sưởi/làm mát, thang máy, hệ thống an ninh.
    - Thông tin hợp đồng dịch vụ**: hợp đồng bảo trì, hợp đồng bảo hiểm, các hợp đồng dịch vụ khác**
    - Thông tin về yêu cầu bảo trì và sửa chữa**: yêu cầu từ cư dân, yêu cầu từ kiểm tra thường xuyên, yêu cầu từ sự cố**
    - Thông tin chi phí**: chí phí bảo trì, chí phí thay thế, chí phí dự phòng**
    - **Chí phí thay thế.**
    - **Chí phí dự phòng.**
  + Quản lý hợp đồng tiện ích trong tòa nhà (chi tiết xem file 07):
    - **Thông tin hợp đồng: loại hình tiện ích, nhà cung cấp, số hợp đồng, ngày bắt đầu và ngày kết thúc, tỷ lệ, điều khoản thanh toán, điều khoản đặc biệt**
    - **Thông tin sử dụng tiện ích: mức tiêu thụ, phân bổ chi phí, vấn đề**
    - Thông tin thanh toán: lịch sử thanh toán, phương thức thanh toán, giảm giá, khuyến mãi
    - Thay đổi: thay đổi nhà cung cấp, thay đổi giá, thay đổi điều khoản sử dụng
  + Quản lý hợp đồng nhà cung cấp thiết bị trong tòa nhà (chi tiết xem file 08):
    - **Thông tin hợp đồng: loại thiết bị, nhà cung cấp, số hợp đồng, ngày bắt đầu và ngày kết thúc, chi phí, điều khoản thanh toán, bảo hành, điều khoản đặc biệt.**
    - **Thông tin thiết bị: thông số kỹ thuật, ngày lắp đặt, lịch sử bảo trì, trình trạng thiết bị**
    - **Thông tin nhà cung cấp: đánh giá nhà cung cấp, lịch sử công việc**
  + Quản lý hợp đồng cho thuê trong tòa nhà (chi tiết xem file 06):
    - **Thông tin hợp đồng: loại hình tiện ích, nhà cung cấp, số hợp đồng, ngày bắt đầu và ngày kết thúc, tỷ lệ, điều khoản thanh toán, điều khoản đặc biệt**
    - **Thông tin người thuê:** Tên, địa chỉ, số điện thoại, email, số lượng người lưu trú
    - **Lịch sử thanh toán:** Các khoản thanh toán đã thực hiện, các khoản thanh toán chưa thanh toán, tiền phạt (nếu có)
    - **Yêu cầu đặc biệt:** Yêu cầu đặc biệt từ người thuê nhà (ví dụ: quyền sở hữu thú cưng, sửa chữa)
    - Vi phạm hợp đồng
  + Quản lý hợp đồng dịch vụ trong tòa nhà (chi tiết xem file 06):
    - **Loại hình dịch vụ:** An ninh, dọn dẹp, sửa chữa, bảo trì, thu gom rác…
    - **Nhà cung cấp dịch vụ:** Tên công ty, người liên hệ, thông tin liên hệ
    - **Nội dung hợp đồng:** Phạm vi dịch vụ, tiêu chuẩn chất lượng, tiến độ thực hiện, giá cả**.**
    - **Lịch sử thanh toán:** Các khoản thanh toán đã thực hiện, các khoản thanh toán chưa thanh toán, tiền phạt (nếu có)
    - Đánh giá chất lượng dịch vụ

**Quản lý cư dân**:

* + Xử lý khiếu nại của cư dân (chi tiết xem file 09):
    - **Thông tin khiếu nại: thông tin cư dân, ngày khiếu nại, nội dung khiếu nại, bằng chứng, người nhận khiếu nại**
    - **Quy trình xử lý khiếu nại: ngày nhận, hành động đã thực hiện, người phụ trách, ngày hoàn thành dự kiến, kết quả**
    - **Thông tin liên quan: luật liên quan, hợp đồng, lịch sử khiếu nại**
* **Tuân thủ pháp luật**:
  + Thông tin cần quản lý liên quan đến biểu mẫu thuế W-4 và I-9 (chi tiết xem file 11):
    - **M**ẫu W-4 (Giấy chứng nhận trợ cấp khấu lưu của nhân viên):
* Mục đích: Mẫu W-4 được sử dụng để xác định số tiền thuế thu nhập liên bang mà chủ lao động sẽ khấu trừ từ tiền lương của nhân viên
* Thông tin cần quản lý: bản sao biểu mẫu, ngày nộp hồ sơ, số người phụ thuộc, các khoản khấu trừ khác, thay đổi
* Ghi chú
  + - **M**ẫu I-9 (xác minh tính đủ điều kiện việc làm):
* Mục đích: **:** Mẫu I-9 được sử dụng để xác minh rằng một nhân viên được phép làm việc tại Hoa Kỳ
* Thông tin cần quản lý: bản sao biểu mẫu, ngày nộp hồ sơ, người xác minh, ghi chú
* Ghi chú
* **Kỹ năng cần có cho người quản lý chung cư**
* Kỹ năng giao tiếp: Khả năng giao tiếp hiệu quả với nhiều đối tượng khác nhau, bao gồm cư dân, nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên.
* Kỹ năng giải quyết vấn đề: Khả năng nhanh chóng xác định và giải quyết các vấn đề phát sinh.
* Kỹ năng quản lý thời gian: Khả năng quản lý nhiều nhiệm vụ cùng lúc và ưu tiên những nhiệm vụ quan trọng.
* Kiến thức pháp lý: Hiểu biết về các quy định pháp luật liên quan đến quản lý chung cư.
* Kỹ năng kỹ thuật: Kiến thức cơ bản về các hệ thống của tòa nhà như hệ thống điện, ống nước và hệ thống HVAC.

**3. Quy trình nghiệp vụ**

* **Quy trình …**
  1. .
  2. .
* **Quy trình** …
  1. .
  2. .

**4. Các điều khoản hợp đồng**