### Thông tin cần quản lý khi xử lý khiếu nại của cư dân trong tòa nhà chung cư Hoa Kỳ

Quản lý khiếu nại của cư dân là một phần thiết yếu của quản lý tòa nhà chung cư. Theo dõi và quản lý hiệu quả các khiếu nại đảm bảo rằng quyền của cư dân được bảo vệ và các vấn đề được giải quyết công bằng và kịp thời.

Dưới đây là thông tin chi tiết để quản lý:

#### Thông tin khiếu nại

* **Cư dân:** Tên, số căn hộ, thông tin liên lạc.
* **Ngày khiếu nại:** Ngày cư dân nộp đơn khiếu nại.
* **Nội dung khiếu nại:** Mô tả chi tiết vấn đề khiếu nại (ví dụ: hư hỏng thiết bị, tiếng ồn, vấn đề an ninh...).
* **Bằng chứng:** Hình ảnh, video, báo cáo sự cố...
* **Người nhận khiếu nại:** Bộ phận hoặc cá nhân chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại.

#### Quy trình xử lý khiếu nại

* **Ngày nhận:** Ngày nhận được khiếu nại.
* **Hành động đã thực hiện:** Các bước được thực hiện để giải quyết khiếu nại.
* **Người phụ trách:** Người trực tiếp giải quyết khiếu nại.
* **Ngày hoàn thành dự kiến:** Thời hạn dự kiến để giải quyết khiếu nại.
* **Kết quả:** Kết quả cuối cùng của việc xử lý khiếu nại (đã giải quyết, đang tiến hành, chưa được giải quyết).

#### Thông tin liên quan

* **Luật liên quan:** Luật hiện hành liên quan đến khiếu nại.
* **Hợp đồng:** Hợp đồng liên quan đến vấn đề khiếu nại (ví dụ: hợp đồng thuê, hợp đồng bảo trì).
* **Lịch sử khiếu nại:** Lịch sử khiếu nại trước đây từ cư dân.