



CHUONG DUONG SERLAND

CÔNG TY TNHH QUẢN LÝ NHÀ CHƯƠNG DƯƠNG - SERLAND



**HỒ SƠ NĂNG LỰC
PROFILE**

MỤC LỤC

PHẦN 1.....	1
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CHƯƠNG DƯƠNG - SERLAND	1
1. THƯ NGỎ.....	2
2. TẦM NHÌN SỨ MỆNH VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA CHƯƠNG DƯƠNG - SERLAND	3
3. GIẤY CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ KINH DOANH	4
4. DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI	6
5. CÁC DỰ ÁN ĐANG QUẢN LÝ.....	7
6. SƠ ĐỒ TỔ CHỨC BỘ MÁY CÔNG TY CHƯƠNG DƯƠNG – SERLAND.....	10
PHẦN 2.....	11
MÔ TẢ DỊCH VỤ.....	11
1. PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ (DỰA THEO TT02/2016/TT-BXD)	12
2. MÔ TẢ PHẠM VI CÔNG VIỆC	12
3. NHỮNG CÔNG VIỆC QUẢN LÝ VẬN HÀNH BAN QUẢN LÝ THỰC HIỆN.....	13
PHẦN 3.....	16
THIẾT LẬP QUY TRÌNH VẬN HÀNH, CƠ CẤU NHÂN SỰ VÀ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI	16
I. LẬP QUY TRÌNH/ QUY ĐỊNH VẬN HÀNH VÀ QUẢN LÝ	17
II. LẬP CƠ CẤU NHÂN SỰ VÀ TỔ CHỨC	17
III. CÔNG TÁC TỔ CHỨC TRIỂN KHAI	19
1. ĐỘI NGŨ VĂN PHÒNG.....	19
2. ĐỘI NGŨ KỸ THUẬT	22
3. ĐỘI NGŨ BẢO VỆ.....	24
4. ĐỘI NGŨ VỆ SINH.....	28
5. QUẢN LÝ CÁC DỊCH VỤ KHÁC	32
PHẦN 4.....	34
DANH MỤC BÀN GIAO VÀ VẬN HÀNH HỆ THỐNG KỸ THUẬT	34
1. DANH MỤC BẢN VẼ KỸ THUẬT VÀ HỒ SƠ PHÁP LÝ BÀN GIAO - TIẾP NHẬN SẼ ĐƯỢC THỰC HIỆN DỰ KIẾN:	35
2. PHIẾU KHẢO SÁT HỆ THỐNG TRONG DỰ ÁN:.....	37
3. CÔNG VIỆC THỰC HIỆN KIỂM TRA KHI TIẾP NHẬN BẢO TRÌ BẢO DƯỠNG HỆ THỐNG M&E:.....	38
PHẦN 5.....	40
HÌNH ẢNH THỰC TẾ.....	40
LỜI KẾT.....	43



CHUONG DUONG SERLAND

PHẦN 1

GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CHƯƠNG DƯƠNG - SERLAND

1. THƯ NGỎ

Kính gửi Quý khách hàng!

Trên thế giới các tòa nhà chọc trời, các tòa nhà phức hợp bao gồm khu căn hộ và thương, khu văn phòng cho thuê đã được xây dựng từ rất lâu, vì vậy kéo theo xu thế tất yếu, đó là dịch vụ quản lý bất động sản nói chung và quản lý tòa nhà nói riêng đã hình thành và phát triển cũng từ đó.

Công ty TNHH Quản lý nhà Chương Dương - Serland tham gia vào lĩnh vực Quản lý và vận hành tòa nhà văn phòng và khu chung cư với mục tiêu duy nhất là đảm bảo cho Quý cư dân có một chất lượng cuộc sống tốt hơn, trải nghiệm nhiều nhiều dịch vụ tiện ích hơn, và an toàn hơn cho khu chung cư.

Là một công ty có mặt trên thị trường tham gia vào lĩnh vực Quản lý và vận hành tòa nhà văn phòng và khu chung cư nhưng chúng tôi mang rất nhiều tâm huyết trong việc đem đến cho lĩnh vực quản lý bất động sản Việt Nam một luồng gió mới, những khoa học kỹ thuật hiện đại và tiên tiến nhất nhằm mục đích đưa lĩnh vực này lên một tầm cao mới.

Thực hiện các quy trình và hướng dẫn của những chuyên gia giàu kinh nghiệm tại Việt Nam, kết hợp cùng với đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động, giàu nhiệt huyết, chúng tôi cam kết mang lại những dịch vụ tốt nhất, phương pháp quản lý hiệu quả, cùng với phong cách làm việc tiên tiến nhất, góp phần đáng kể trong việc xây dựng môi trường sống và làm việc mang giá trị nhân văn, cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống dân cư, đặc biệt tăng giá trị bất động sản của Quý cư dân.

Chủ tịch – Giám đốc
Đoàn Thanh Tùng
(Đã ký)

2. TẦM NHÌN SỨ MỆNH VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA CHƯƠNG DƯƠNG - SERLAND

TẦM NHÌN:

Xây dựng và phát triển thương hiệu CHƯƠNG DƯƠNG - SERLAND trở thành đơn vị khai thác và quản lý dịch vụ bất động sản chuyên nghiệp, hiệu quả tại thị trường Việt Nam.

SỨ MỆNH:

Đối với khách hàng: Mang lại môi trường sống và làm việc thoải mái, tiện nghi và an toàn cho tòa nhà. Nâng cao hình ảnh và giá trị tòa nhà thông qua dịch vụ chuyên nghiệp. Sử dụng triệt để những khoa học kỹ thuật hiện đại và tiên tiến nhất vào công tác khai thác, quản lý tòa nhà.

Đối với nhân viên: Xây dựng môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp, sáng tạo cho nhân viên. Gắn kết lợi ích của công ty với lợi ích của nhân viên.

Đối với cộng đồng & xã hội: Cung cấp cho thị trường bất động sản Việt Nam những tiêu chuẩn, chất lượng, kỹ thuật nghiệm ngặt nhất.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

Minh bạch, an toàn, hiệu quả và tối ưu hóa chi phí.

3. GIẤY CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ KINH DOANH

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
PHÒNG ĐĂNG KÝ KINH DOANH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**GIẤY CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ DOANH NGHIỆP
CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN**

Mã số doanh nghiệp: 0316733606
Đăng ký lần đầu: ngày 05 tháng 03 năm 2021
Đăng ký thay đổi lần thứ: 3, ngày 24 tháng 05 năm 2023

1. Tên công ty
Tên công ty viết bằng tiếng Việt: CÔNG TY TNHH QUẢN LÝ NHÀ CHUƠNG
DUONG - SERLAND
Tên công ty viết bằng tiếng nước ngoài: CHUONG DUONG - SERLAND
BUILDING MANAGEMENT COMPANY LIMITED
Tên công ty viết tắt: CD - SERLAND

2. Địa chỉ trụ sở chính
*Tầng 3 (Khởi đế), Lô B, Số 328-330 Võ Văn Kiệt, Phường Cô Giang, Quận 1, Thành
phố Hồ Chí Minh, Việt Nam*
Điện thoại: 02839207212 Fax:
Email: cdserland@cdcorp.vn Website:

3. Vốn điều lệ 10.000.000.000 đồng
Bằng chữ: Mười tỷ đồng

4. Thông tin về chủ sở hữu
Tên tổ chức: CÔNG TY CỔ PHẦN CHUONG DUONG
Mã số doanh nghiệp/Quyết định thành lập số: 0303146167
Ngày cấp: 09/02/2021 Nơi cấp: Phòng ĐKKD Thành phố Hồ Chí Minh
Địa chỉ trụ sở chính: 328 Võ Văn Kiệt, Phường Cô Giang, Quận 1, Thành phố Hồ Chí
Minh, Việt Nam

5. Người đại diện theo pháp luật của công ty

* Họ và tên: **ĐOÀN THANH TÙNG** Giới tính: *Nam*
Chức danh: *Giám đốc*
Sinh ngày: *28/11/1972* Dân tộc: *Kinh* Quốc tịch: *Việt Nam*
Loại giấy tờ pháp lý của cá nhân: *Thẻ căn cước công dân*
Số giấy tờ pháp lý của cá nhân: *019072000284*
Ngày cấp: *18/09/2022* Nơi cấp: *Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội*
Địa chỉ thường trú: *523/13/16 Lê Đức Thọ, Phường 16, Quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam*
Địa chỉ liên lạc: *523/13/16 Lê Đức Thọ, Phường 16, Quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam*

TRƯỞNG PHÒNG

PHÓ TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Trung Chánh

4. DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI

- Cung cấp dịch vụ, nhân sự quản lý vận hành nhà chung cư chuyên nghiệp.
- Thực hiện dịch vụ quản lý bất động sản từ giai đoạn phát triển dự án đến khi hoàn thiện dự án đưa vào hoạt động.
- Đội ngũ chuyên gia cùng đội ngũ kỹ thuật lành nghề của chúng tôi được trang bị những hiểu biết thấu đáo nhất về các trang thiết bị và các hệ thống trong tòa nhà nhằm đáp ứng nhu cầu Quý cư dân về mọi mặt.
- Chúng tôi tư vấn cho các khách hàng, Chủ đầu tư, thực hiện quản lý vận hành khu căn hộ dịch vụ và khu thương mại trong tòa nhà.
- Phương pháp quản lý tài sản của chúng tôi tích hợp các dịch vụ quản lý tài sản truyền thống (vệ sinh, an ninh, cảnh quan, sửa chữa, bảo trì, dịch vụ khách hàng và các dịch vụ khác).

5. CÁC DỰ ÁN ĐANG QUẢN LÝ

↑ KHU PHỨC HỢP CHUNG CƯ - TRUNG TÂM THƯƠNG MẠI - VĂN PHÒNG CENTRAL GARDEN

Địa điểm: số 328 Võ Văn Kiệt, Phường Cô Giang, Quận 1, TP.HCM.

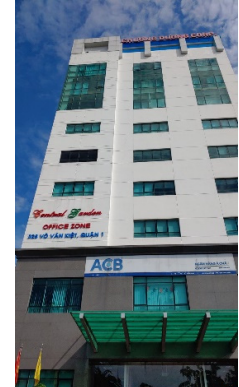
Quy mô dự án:

Central Garden là khu liên hợp căn hộ cao cấp 22 tầng và khối văn phòng.

Diện tích khuôn viên : 10.000 m²

Diện tích xây dựng : 57.900 m²

Tổng số căn hộ : 380 căn hộ, diện tích từ 72 m² – 180 m²



↑ CHUNG CƯ TÂN HƯƠNG TOWER:

Địa điểm: số 118 Tân Hương, Phường Tân Quý, Quận Tân Phú, TP.HCM

Quy mô dự án:

Khu đất rộng gần 6.500 m² cách trung tâm TP khoảng 10 km với gần 46.000 m² sàn xây dựng.

Toà nhà gồm 2 block A và B cao 21 tầng với tầng hầm để xe. Tầng 1 và tầng 2 là khu Trung tâm thương mại - dịch vụ, nhà trẻ.

Tòa nhà có 360 căn hộ (2 PN - 3 PN) diện tích từ 49,1m² – 116,7 m²



↑ KHU CHUNG CƯ NHÀ Ở XÃ HỘI CHƯƠNG DƯƠNG HOME:

Địa điểm: số 34 Đường Số 12, Phường Trường Thọ, TP.Thủ Đức, TP.HCM

Quy mô dự án:

Gồm 05 block chung cư cao 12 tầng;

01 trung tâm thương mại; 01 trường học.

Tổng diện tích đất dự án: 26.340 m²

Tổng diện tích đất xây dựng chung cư: 11.258 m².

Khu trung tâm thương mại – dịch vụ: 1.660 m²

Trường học: 2.079 m²

Cây xanh: 2.677 m²

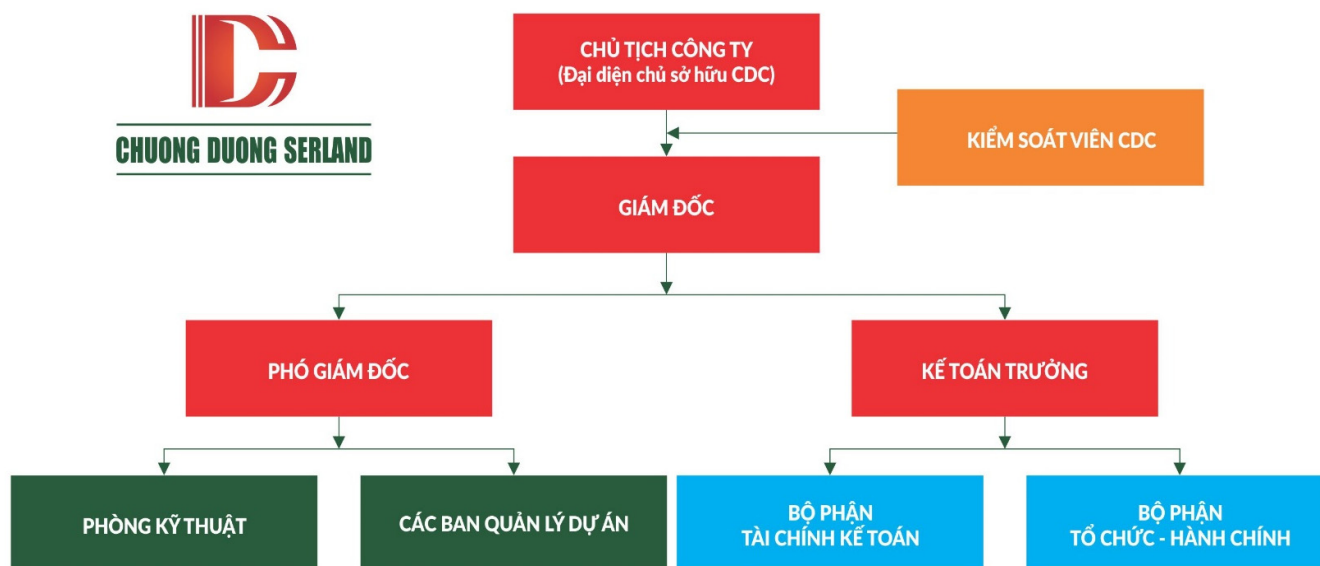
Đường giao thông, hạ tầng: 8.666 m²

Tổng diện tích sàn xây dựng gần : 92.000 m².

Tổng số căn hộ: 1.205 căn.



6. SƠ ĐỒ TỔ CHỨC BỘ MÁY CÔNG TY CHƯƠNG DƯƠNG – SERLAND





CHUONG DUONG SERLAND

PHẦN 2

MÔ TẢ DỊCH VỤ

1. PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ (DỰA THEO TT02/2016/TT-BXD)

Công ty Chương Dương – Serland xây dựng phương án quản lý vận hành Chung cư theo nội dung của Thông tư TT02/2016/TT-BXD ngày 2/4/2016 ban hành quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư: trường hợp nhà chung cư phải có đơn vị quản lý vận hành theo quy định tại khoản 1 Điều 105 của Luật Nhà ở thì phải do đơn vị quản lý vận hành thực hiện quản lý vận hành.

Đơn vị quản lý vận hành có thể ký hợp đồng với các đơn vị cung cấp dịch vụ để thực hiện các công việc quản lý vận hành nhà chung cư nhưng phải chịu trách nhiệm về việc quản lý vận hành theo nội dung hợp đồng dịch vụ đã ký kết với đại diện các chủ sở hữu nhà chung cư như sau:

- a.** Thực hiện quản lý vận hành nhà chung cư theo hợp đồng dịch vụ đã ký với đại diện các chủ sở hữu nhà chung cư; thực hiện bảo trì phần sở hữu chung của nhà chung cư theo hợp đồng bảo trì nếu có năng lực bảo trì.
- b.** Ký kết hợp đồng phụ với các đơn vị cung cấp dịch vụ trong việc quản lý vận hành nhà chung cư (nếu có); giám sát việc cung cấp các dịch vụ đối với các đơn vị này.
- c.** Thông báo bằng văn bản về các yêu cầu, nội dung cần chú ý cho người sử dụng nhà chung cư trong trường hợp xảy ra các tình huống đột xuất như thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn; hướng dẫn việc lắp đặt các trang, thiết bị trong phần sở hữu riêng của chủ sở hữu.
- d.** Thu kinh phí dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư theo thỏa thuận trong hợp đồng dịch vụ đã ký kết với đại diện các chủ sở hữu nhà chung cư.
- e.** Định kỳ 6 tháng một lần báo cáo công khai về công tác quản lý vận hành nhà chung cư với đại diện các chủ sở hữu nhà chung cư; báo cáo tình hình quản lý vận hành tại hội nghị nhà chung cư; lấy ý kiến của người sử dụng về việc cung cấp dịch vụ nhà chung cư.
- f.** Phối hợp với đại diện các chủ sở hữu nhà chung cư để giải quyết các vấn đề khác có liên quan trong quá trình quản lý vận hành nhà chung cư.
- g.** Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật có liên quan và theo thỏa thuận trong hợp đồng dịch vụ.

2. MÔ TẢ PHẠM VI CÔNG VIỆC

a. Thiết lập quy trình, biểu mẫu, nội quy và kiểm soát hệ thống quản lý vận hành chung cư. Các quy trình quản lý bao gồm:

- Nội quy quản lý và sử dụng chung cư
- Quy trình vận hành và Quản lý cho văn phòng quản lý chung cư:
- Quy trình vận hành và Quản lý cho bộ phận kỹ thuật
- Quy trình vận hành và Quản lý cho bộ phận bảo vệ
- Quy trình vận hành và Quản lý cho bộ phận vệ sinh
- Quy trình vận hành và Quản lý việc khai thác các dịch vụ khác

- b.** Tổ chức thực hiện quản lý vận hành chung cư, khai thác phần diện tích khác trong chung cư trong phạm vi được đại diện cư dân sống tại chung cư, chủ đầu tư ủy quyền;
- c.** Tổ chức quản lý và kiểm soát chất lượng, quy trình, chi phí vận hành chung cư;
- d.** Tổ chức quản lý đảm bảo an toàn phòng cháy, chữa cháy, an ninh và vệ sinh môi trường thuộc khu vực chung cư.
- e.** Tiến hành chủ trì các cuộc họp giao ban hàng tuần, thu nhận báo cáo từ các Bộ phận, thực hiện chỉ đạo các việc cần giải quyết ngay, đưa ra định hướng kế hoạch công tác cho từng Bộ phận, lập biên bản cuộc họp giao ban trình BGD.
- f.** Đại diện cho Chủ Sở hữu (dựa trên quyền hạn được cho phép) trong mọi vấn đề và làm việc với các cơ quan ban ngành hoặc bất cứ cá nhân nào có liên quan đến quản lý chung.
- g.** Làm việc với các nhà cung cấp và đảm bảo rằng các dịch vụ/ các sản phẩm được thực hiện với tác phong chuyên nghiệp và kịp thời

Ban quản lý đảm bảo quản lý vận hành và cung cấp các dịch vụ cho chung cư đúng yêu cầu của Ban Quản Trị với chất lượng tốt, đảm bảo an toàn, vệ sinh môi trường và phòng chống cháy, nổ; phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành. Việc thực hiện sẽ được tiến hành theo tiêu chí: đảm bảo dịch vụ cho các chủ sở hữu, người sử dụng ở mức độ tiêu chuẩn, chất lượng phù hợp, áp dụng đầy đủ các quy trình và biểu mẫu để xử lý công việc, vận hành chung cư an toàn (kỹ thuật, phòng cháy, chữa cháy...), an ninh và vệ sinh được đảm bảo.

Ban quản lý thực hiện công việc quản lý vận hành theo hình thức cung cấp nhân sự Ban quản lý, kỹ thuật, kiểm soát và điều hành hoạt động chung cư.

3. NHỮNG CÔNG VIỆC QUẢN LÝ VẬN HÀNH BAN QUẢN LÝ THỰC HIỆN

- a.** Lập và thực hiện kế hoạch quản lý vận hành chung cư;
- b.** Xây dựng bộ máy quản lý vận hành và cung cấp nhân sự quản lý vận hành chung cư; kiểm soát quá trình quản lý vận hành theo kế hoạch thông qua bộ phận kiểm soát từ văn phòng quản lý định kỳ và thường xuyên tại chung cư;
- c.** Điều chỉnh các quy trình quản lý, vận hành, biểu mẫu phù hợp với đặc điểm của chung cư và vận dụng vào quản lý thực tế tại chung cư;
- d.** Kiểm soát tình hình, trật tự an ninh công cộng, vệ sinh môi trường, bảo trì hệ thống kỹ thuật (điện, nước, máy bơm nước, máy phát điện, thang máy, thông tin liên lạc, v.v..) và các dịch vụ khác của chung cư;
- e.** Chủ động liên hệ và phối hợp làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ, các tiện ích như hỗ trợ cư dân đăng ký sử dụng các dịch vụ về nước sinh hoạt, dịch vụ truyền hình, internet, điện thoại...

- f.** Thay mặt Ban Quản Trị quản lý, cập nhật, phát hành thông báo giá dịch vụ quản lý vận hành và tiến hành thu kinh phí quản lý vận hành chung cư, phí dịch vụ, phí tiêu thụ nước sinh hoạt của chủ sở hữu căn hộ theo định kỳ hàng tháng, áp dụng các biện pháp bắt buộc theo quy định để đảm bảo việc thu các khoản tiền này;
- g.** Lập kế hoạch vật tư, kế hoạch bảo trì tổng thể hàng năm các hệ thống máy móc thiết bị của chung cư, bố trí chi tiết lịch kiểm tra, bảo trì các thiết bị cơ điện hàng tháng, hàng quý, hàng năm;
- h.** Giám sát công ty bảo trì cơ điện thực hiện việc bảo trì các thiết bị cơ điện hàng tháng, hàng quý, hàng năm theo kế hoạch đã lập và báo cáo định kỳ cho Ban quản trị;
- i.** Quản lý vận hành các hệ thống kỹ thuật tòa nhà; bố trí lịch làm việc của nhân viên kỹ thuật làm việc tại chung cư; giám sát công việc hàng ngày của nhân viên kỹ thuật bao gồm các hạng mục phải kiểm tra cũng như những công việc sửa chữa khác;
- j.** Thực hiện việc sửa chữa đơn giản các thiết bị nhà chung cư: thay bóng đèn, công tắc tại khu vực chung, Ban quản lý chỉ chịu chi phí nhân lực sửa chữa và vật tư đơn giản (ốc vít, tắc kê, băng keo, domino, đầu cos, phụ kiện...). Ban quản trị chịu trách nhiệm về phần vật tư, thiết bị thay thế thuộc phạm vi quỹ bảo trì;
- k.** Thay mặt Ban Quản trị làm việc với các cơ quan có liên quan và phối hợp với chính quyền địa phương thực hiện các quy định của pháp luật về an ninh trật tự, vệ sinh và các phong trào chung;
- l.** Đôn đốc, nhắc nhở cư dân thực hiện nội quy nhà chung cư. Nhắc nhở và hỗ trợ cư dân đăng ký tạm trú khi vào cư ngụ tại chung cư; tiếp thu ý kiến và giải quyết khiếu nại của cư dân liên quan đến công tác quản lý vận hành chung cư;
- m.** Tổ chức thực tập phòng cháy, chữa cháy nội bộ định kỳ để các thành viên trong Ban quản lý, bộ phận kỹ thuật, lực lượng bảo vệ an ninh, bộ phận dịch vụ vệ sinh (và có thể có cư dân); phối hợp Ban quản trị lập phương án phòng cháy, chữa cháy định kỳ theo quy định nhà nước để hướng dẫn khách hàng/cư dân chung cư quen với các lối thoát hiểm và nắm được các bước cần thực hiện khi có tình huống khẩn cấp xảy ra;
Lựa chọn, ký kết hợp đồng dịch vụ với các nhà thầu có năng lực, có uy tín để cung cấp dịch vụ bảo vệ, dịch vụ giữ xe, dịch vụ duy trì vệ sinh hàng ngày, chăm sóc cây cảnh, xử lý côn trùng...; tư vấn cho Ban quản trị lựa chọn và ký hợp đồng với các nhà thầu có năng lực và uy tín cung cấp dịch vụ bảo trì, sửa chữa khác (nếu có),...;
- n.** Báo cáo tình hình quản lý và các chi phí hoạt động hàng tháng, hàng năm.
- o.** Qua quá trình đã điều hành quản lý và nhận thấy còn một số việc tồn đọng Công ty Chương Dương - Serland sẽ tư vấn Ban quản trị ban hành những văn bản ngăn chặn hành vi bị nghiêm cấm trong chung cư.
- p.** Cùng Ban Quản trị lập và lưu trữ hồ sơ nhà chung cư.
- q.** Tư vấn Ban Quản trị các loại bảo hiểm cho chung cư.

r. Ban hành bản nội quy mới theo đúng Phụ lục số 1 ban hành kèm thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15 tháng 02 năm 2016.

s. Thông qua Quy trình quản lý vận hành, bảo trì và bảo hành nhà chung cư.



CHUONG DUONG SERLAND

PHẦN 3

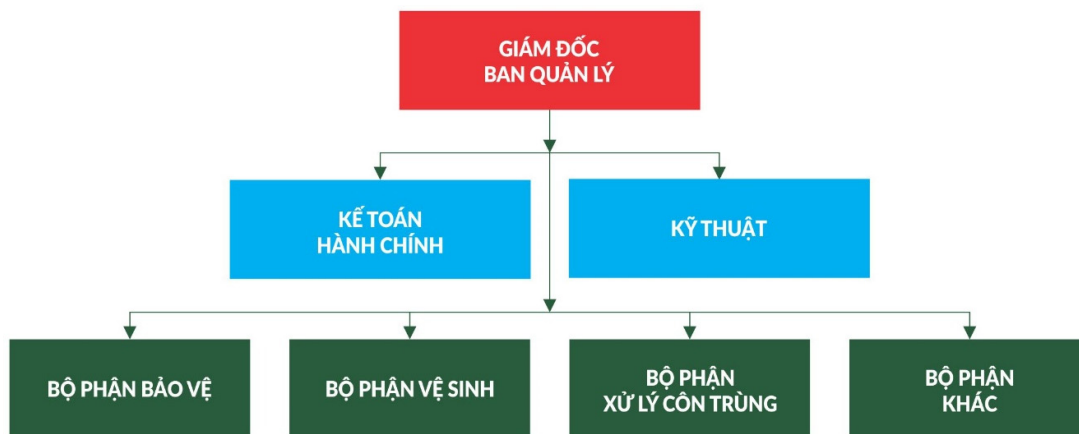
THIẾT LẬP QUY TRÌNH VẬN HÀNH, CƠ CẤU NHÂN SỰ VÀ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI

I. LẬP QUY TRÌNH/ QUY ĐỊNH VẬN HÀNH VÀ QUẢN LÝ

Căn cứ vào điều kiện cơ sở vật chất hiện hữu, các đặc điểm kinh tế xã hội của người dân sinh sống tại từng dự án. Công ty Chương Dương - Serland sẽ thiết lập các quy trình quản lý phù hợp với yêu cầu dịch vụ tiêu chuẩn cho nhà chung cư. Các quy trình quản lý này sẽ được trình Ban Quản Trị phê duyệt sau đó áp dụng theo từng giai đoạn thích hợp vào hoạt động quản lý, điều hành thực tế tại chung cư nhằm đảm bảo chung cư luôn được vận hành an toàn, đáp ứng được yêu cầu về chất lượng dịch vụ.

II. LẬP CƠ CẤU NHÂN SỰ VÀ TỔ CHỨC

Dựa trên nhiệm vụ, quy trình, khối lượng công tác vận hành và quản lý chung cư, Công ty Chương Dương - Serland xây dựng sơ đồ tổ chức quản lý và nhân sự tại chung cư như sau:



Sơ đồ tổ chức Ban Quản Lý chung cư

STT	Bộ phận	Nhân sự và thời gian cung cấp dịch vụ	Trình độ/ kinh nghiệm	Ghi chú
01	Quản lý chung cư	01 nhân sự, 08 giờ/ngày, 5,5 ngày /tuần tại chung cư	Tốt nghiệp CĐ, ĐH và có chứng chỉ chuyên môn nghiệp vụ về quản lý chung cư	Trách nhiệm 24/7
02	Chăm sóc khách hàng kiêm kế toán	01 nhân sự, 08 giờ/ngày, 5,5 ngày /tuần tại chung cư	Tốt nghiệp CĐ, ĐH và chứng chỉ chuyên môn nghiệp vụ kế toán	Phụ trách dịch vụ khách hàng, thu chi
03	Bộ phận vệ sinh	Số lượng nhân sự theo quy mô dự án, 08 giờ/ngày 6 ngày/1tuần tại chung cư	Có kinh nghiệm làm việc trong môi trường tương đương	Tất cả khu công cộng
04	Bộ phận bảo vệ	Số lượng nhân sự theo quy mô dự án, 24/24, 7 ngày/ tuần tại chung cư	Có chứng chỉ nghiệp vụ chuyên môn	Tất cả khu công cộng và hầm xe
05	Bộ phận kỹ thuật	Số lượng nhân sự theo quy mô dự án, 24/24, 7 ngày/ tuần tại chung cư	Tốt nghiệp chuyên ngành	Hệ thống M&E

Phạm vi công việc, trách nhiệm được quy định cụ thể và huấn luyện cho từng bộ phận, từng vị trí nhân viên trước khi triển khai công tác vận hành, quản lý tại chung cư.

III. CÔNG TÁC TỔ CHỨC TRIỂN KHAI

1. ĐỘI NGŨ VĂN PHÒNG

Văn phòng quản lý chung cư gồm: hành chính-thu phí tiếp dân và bộ phận quản lý chung. Văn phòng quản lý chung cư là nơi trực tiếp điều hành, quản lý và xử lý các công việc liên quan đến công tác vận hành, quản lý và giao dịch tại chung cư.

Văn phòng quản lý chung cư làm việc từ 8h00 tới 17h00 các ngày trong tuần (thứ hai đến thứ sáu) và từ 8h00 tới 12h00 sáng thứ bảy là nơi làm việc của quản lý chung cư- tổ trưởng kỹ thuật, nhân viên hành chính kế toán.

➤ Về nhân sự

- **Chức danh trưởng ban quản lý chung cư kiêm tổ trưởng kỹ thuật: 01 người**

- Thay mặt Ban Quản Trị trực tiếp chịu trách nhiệm điều hành và quản lý các nhân viên trực thuộc thực hiện vận hành và quản lý chung cư theo hợp đồng quản lý chung cư ký với Ban Quản Trị. Báo cáo trực tiếp cho phòng quản lý chung cư và Ban quản trị;

- Phối hợp với Ban quản trị để phê duyệt, triển khai thực hiện các công việc có liên quan tại chung cư;

- Kết hợp với chính quyền địa phương lập lại trật tự công cộng tại khu vực thuộc Ban quản lý đang phụ trách;

- Quản lý, giám sát công việc, nhân viên, dịch vụ của các nhà thầu phụ (thu gom rác, trông giữ xe, sửa chữa, thay thế, bảo dưỡng định kỳ, cung cấp dịch vụ cộng thêm, v.v.);

- Tiếp nhận ý kiến cư dân và đưa ra các phương án thích hợp nhất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ như đã cam kết;

- Làm việc 8 giờ/ngày, 5,5 ngày/tuần (thứ hai đến thứ sáu và buổi sáng ngày thứ bảy) tại văn phòng quản lý chung cư. Tuy nhiên, quản lý chung cư chịu trách nhiệm xử lý và giải quyết tất cả các công việc cần thiết liên quan đến công tác quản lý tại chung cư 24/24 giờ và 7/7 ngày.

- **Chức danh kế toán và chăm sóc khách hàng: 01 người**

- Trợ giúp quản lý chung cư các công tác quản lý hành chính, phát hành và lưu trữ tài liệu, tiếp nhận và xử lý thông tin từ cư dân, đối tác;

- Quản lý và lập báo cáo chi phí hoạt động của văn phòng quản lý, trợ giúp thủ quỹ, kế toán của Công ty Chương Dương - Serland trong việc thu phí và thanh toán các chi phí dịch vụ tại chung cư;

- Nhắc nhở và đôn đốc cư dân tham gia đóng phí quản lý đúng thời hạn;

- Hỗ trợ cư dân trong việc thu và đóng hộ tiền điện nước cho nhà cung cấp;

- Thời gian làm việc 08 giờ/ngày, 5,5 ngày/tuần (44giờ/tuần tại VPQL chung cư);

- Theo dõi và lập báo cáo các nguồn thu chi đang hoạt động tại chung cư để báo cáo

cho Ban quản trị;

- Báo cáo trực tiếp cho Ban quản lý chung cư.
- Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ với trưởng Ban quản lý ;
- Đánh giá, nhận xét và đề xuất những vấn đề liên quan đến các nhà cung cấp dịch vụ như: vệ sinh, bảo vệ;
- Thay mặt trưởng Ban quản lý điều tiết và giải quyết các vấn đề nhân sự liên quan đến dịch vụ trong khả năng và trách nhiệm được giao;
- Kiểm tra và đánh giá tác phong, cách làm việc và chất lượng dịch vụ hàng ngày để báo cáo với trưởng ban;
- Đôn đốc nhắc nhở các nhà cung cấp dịch vụ phải tập trung hoàn thành các công việc đã được phân công;
- Tiếp nhận và giải quyết những ý kiến cũng như nhu cầu về dịch vụ cộng thêm của cư dân tại chung cư như: cung cấp vệ sinh bên trong căn hộ, tổ chức các sự kiện tại nhà cộng đồng cho cư dân, tổ chức các cuộc họp cho cư dân;
- Thời gian làm việc 08 giờ/ngày, 5,5 ngày/tuần (44giờ/tuần tại VPQL chung cư);
- Báo cáo trực tiếp cho Ban quản lý chung cư.

➤ Về mục tiêu vận hành

- Thực hiện toàn bộ các hệ thống và quy trình vận hành theo các quy trình hoạt động của Công ty;
- Duy trì khu căn hộ với các tiêu chuẩn cao nhất;
- Duy trì chất lượng nghiệp vụ, đảm bảo tốt công tác quản lý nhân sự và tất cả nhân viên tòa nhà có trách nhiệm thể hiện mình vào mọi lúc một cách có thể để phản ánh hình ảnh tốt và có uy tín của Công ty.
- Hỗ trợ và cung cấp dịch vụ tối ưu nhất cho khách hàng về các vấn đề liên quan khi ở khu căn hộ như: đổi tên đồng hồ điện, đăng ký tạm vắng- tạm trú, đăng ký định mức nước, đăng ký giữ xe tháng, đào tạo cách xử lý tình huống khẩn cấp cho cư dân, tổ chức các sự kiện cộng đồng ...
- Ghi nhận và giải quyết các thắc mắc và khiếu nại của khách hàng.
- Lưu trữ thông tin khách hàng một cách hệ thống: hồ sơ khách hàng, giấy tờ liên quan, ghi chú các căn hộ (cho thuê/ bỏ trống/ các lưu ý ...) để dễ dàng theo dõi và có phương hướng xử lý khi có tình huống khẩn cấp.
- Đảm bảo toàn bộ các hoạt động và công việc bảo dưỡng tuân thủ các yêu cầu đảm bảo an toàn và sức khỏe; tuân thủ theo bất kỳ yêu cầu pháp lý liên quan áp dụng cho các nhiệm vụ đó và tuân thủ theo các quy định chi tiết được chấp thuận giữa Ban quản trị và các nhà thầu.
- QLTN chịu trách nhiệm chung cho toàn bộ hoạt động của tòa nhà, chỉ đạo và lập kế hoạch mang tính định hướng nhằm duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ của tòa nhà.

➤ **Danh mục cơ bản quy trình và các biểu mẫu áp dụng tại văn phòng**

1. Sổ tay Quản lý tòa nhà
2. Bảng mô tả công việc: Trưởng Ban Quản Lý, Kế toán
3. Các quy trình hoạt động Ban Quản Lý
 - 3.1 Quy trình ra thông báo và hướng dẫn cư dân đăng ký tạm trú tại khu vực
 - 3.2 Quy trình đăng ký định mức nước (đối với cư dân đồng ý nhận bàn giao căn hộ).
 - 3.3 Quy trình đăng hướng dẫn đăng ký xe tháng cho cư dân
 - 3.4 Quy trình tiếp nhận xử lý khiếu nại cư dân
 - 3.5 Quy trình tiếp nhận xử lý khiếu nại sửa chữa cư dân
 - 3.6 Quy định kiểm soát chìa khóa khẩn cấp.
 - 3.7 Quy trình kiểm soát công văn đến, công văn đi.
 - 3.8 Quy trình hướng dẫn cư dân và đơn vị thi công đăng ký sửa chữa, trang trí căn hộ.
 - 3.9 Quy trình kiểm soát đưa hàng hóa ra, vào chung cư.
 - 3.10 Quy trình đề xuất mua vật tư.
 - 3.11 Quy trình hướng dẫn cư dân đăng ký giữ xe.
 - 3.12 Quy trình quản lý hợp đồng thuê nhà của cư dân.
 - 3.13 Quy trình kiểm soát nhà thầu ngoài (nhà thầu cư dân) ra vào sửa chữa căn hộ.
 - 3.14 Quy trình kiểm soát khách vắng lai ra, vào chung cư.
4. Biểu mẫu chung cơ bản của bộ phận Văn Phòng quản lý vận hành :

STT	Loại Biểu Mẫu	Tên Biểu Mẫu
1	Biểu mẫu thi công TTNT	FO00 - Biên nhận hồ sơ
2		FO01 – Hướng dẫn Quy trình Thi công Nội Thất
3		FO02 - Đăng ký thi công TTNT
4		FO03 - Giấy ủy quyền
5		FO04 - Đặt cọc thi công trang trí nội thất
6		FO05 - Nội quy thi công
7		FO06 - Cấp phép thi công
8		FO07 - Đăng ký công nhân
9		FO08 - Đơn xin cấp phép làm việc ngoài giờ
10		FO09 - Biên bản nghiệm thu
11		FO10 - Biên bản sự việc

12		FO11- Đăng ký thi công đặc biệt
13	Biểu mẫu VP BQL	MO01- Biên bản họp
14		MO02 - Biên bản bàn giao
15		MO03- Biên bản Kiểm soát doanh thu xe vãng lai
16		MO04- Form Giám sát vệ sinh
17		MO05- Form Giám sát Bảo vệ
18		MO06- Mẫu Sổ bàn giao ca Bảo vệ
19	Biểu mẫu cho nhu cầu sinh hoạt của Cư dân	RE01 - Thông tin Cư dân
20		RE02 - Đăng ký tài xế giúp việc
21		RE03 - Giấy ủy quyền
22		RE04 - Đăng ký khách thuê
23		RE05- Đăng ký đậu xe hơi
24		RE06 - Đăng ký đậu xe máy
25		RE07- Phiếu đăng ký Vận chuyển tài sản/ hàng hóa
26		RE08 - Báo khóa thẻ - Hủy thẻ
27		RE09 - Đăng ký sử dụng khu vực cộng đồng
28		RE10 - Phiếu yêu cầu sửa chữa
29		RE11- Phiếu ý kiến Cư dân
30		RE12 - Phiếu ghi nhận đồ thất lạc

2. ĐỘI NGŨ KỸ THUẬT

➤ Về nhân sự

• Chức năng và nhiệm vụ của Tổ trưởng

- Kiểm tra và báo cáo tổng quát hệ thống kỹ thuật của tòa nhà khi tiếp nhận dự án.
- Chịu trách nhiệm cho việc vận hành và bảo dưỡng tòa nhà cũng như các hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà, đảm bảo hoạt động liên tục, an toàn và tiết kiệm.
- Lên kế hoạch hoạt động cho phòng kỹ thuật, hướng dẫn kỹ thuật cho các hoạt động vận hành và bảo dưỡng theo đúng khuyến cáo của nhà sản xuất, theo đúng yêu cầu hoạt động của Tòa Nhà.
- Phê duyệt, nhận xét các bản vẽ của các nhà thầu thi công cho các khu vực Tòa Nhà liên quan đến hệ thống kỹ thuật. Lên kế hoạch nghiệm thu, bàn giao các hệ thống kỹ thuật của các nhà thầu xây dựng cho quản lý tòa nhà.
- nắm vững thường xuyên phổ biến và hướng dẫn các kiến thức về an toàn, tiết kiệm cho nhân viên trong bộ phận trong quá trình làm việc.
- Duy trì liên lạc điện thoại 24/24 để hỗ trợ trong các tình huống khẩn cấp.

- Tổ chức và tham gia các cuộc họp nội bộ để trấn chỉnh nội bộ, triển khai kế hoạch để thực hiện và thông báo tình hình, nhận chỉ thị mới cho bộ phận.
- Theo dõi tình hình tiêu thụ điện nước, phụ tùng dự trữ để có kế hoạch điều chỉnh kịp thời
- Giám sát việc thiết lập và duy trì các qui định về an toàn, môi trường, phòng cháy chữa cháy. Liên hệ với các bộ phận có trách nhiệm của nhà nước trong các vấn đề trên.
- Giám sát việc duy trì các hồ sơ lý lịch máy, qui trình vận hành hệ thống.
- Quản lý và giám sát công việc của các nhà thầu có liên quan.
- Quản lý và giám sát công việc của các nhóm chuyên môn.

• **Nhiệm vụ Nhân viên kỹ thuật:**

- Kiểm tra hàng ngày về tình trạng hoạt động hệ thống kỹ thuật tòa nhà, Đảm bảo tòa nhà luôn trong tình trạng hoạt động tốt theo kế hoạch và nhiệm vụ được giao. Nếu thấy có sự cố bất thường nằm ngoài khả năng xử lý phải báo ngay cho Tổ trưởng để cùng bàn bạc đưa ra phương án và hướng giải quyết.
- Đảm bảo hỗ trợ điện thoại trực 24/24/7 để hỗ trợ khách hàng khi có sự cố.
- Hỗ trợ khách hàng khi có sửa chữa nhỏ trong căn hộ. (Trong quyền hạn giải quyết).
- Kết hợp với bảo vệ thực hiện công tác khắc phục tình trạng lắp đặt sửa chữa, bảo dưỡng, hệ thống kỹ thuật của tòa nhà: điện, nước, hệ thống ánh sáng, camera, điện lạnh, phòng cháy chữa cháy, lò hơi, v.v.. dưới sự phân công, hướng dẫn của Tổ trưởng theo kết cấu của tòa nhà;
- Thời gian làm việc: 24 giờ/ ngày, 07 ngày/ tuần.

➤ **Mục tiêu nhiệm vụ:**

- Thực hiện công tác vận hành các hệ thống kỹ thuật đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn và hiệu quả.
- Thường xuyên giám sát, đánh giá toàn bộ các hạng mục hệ thống kỹ thuật, ghi nhận và lập báo cáo các lỗi phát sinh cho Ban quản trị. Giám sát, hỗ trợ, đôn đốc Nhà thầu trong công tác thực hiện khắc phục.
- Hỗ trợ giám sát các đơn vị của Nhà thầu thực hiện công tác bảo trì, bảo hành theo quy định của Ban quản trị và quy định của Nhà nước.
- Thường xuyên tiếp nhận, thực hiện công tác sửa chữa các lỗi kỹ thuật nhỏ trong và ngoài căn hộ hoặc giám sát việc thực hiện của Nhà thầu.
- Thực hiện kế hoạch kiểm tra bảo trì, bảo dưỡng thuộc phạm vi chức năng nhiệm vụ của bộ phận kỹ thuật định kỳ ngày, tháng, quý và năm.

➤ **Danh mục cơ bản các quy trình và biểu mẫu áp dụng tại bộ phận kỹ thuật**

1. Bảng mô tả công việc: Tổ trưởng kỹ thuật, nhân viên kỹ thuật.
2. Các quy trình hoạt động kỹ thuật.

- 2.1 Quy trình vận hành bảo dưỡng hệ thống phân phối điện.
- 2.2 Quy trình vận hành bảo dưỡng hệ thống điện nhẹ.
- 2.3 Quy trình vận hành bảo dưỡng hệ thống máy phát điện.
- 2.4 Quy trình vận hành, bảo dưỡng hệ thống PCCC.
- 2.5 Quy trình vận hành, bảo dưỡng hệ thống quạt điều áp, quạt thông gió.
- 2.6 Quy trình vận hành, bảo dưỡng hệ thống điều hòa không khí.
- 2.7 Quy trình vận hành, bảo dưỡng hệ thống cấp thoát nước.
- 2.8 Quy trình vận hành, bảo dưỡng hệ thống xử lý nước thải.
- 2.9 Quy trình vận hành, bảo dưỡng và cứu hộ thang máy.
- 2.10 Quy trình xử lý tình trạng khẩn cấp trong tòa nhà.
- 2.11 Quy trình bảo trì, bảo dưỡng tòa nhà.
- 2.12 Kế hoạch bảo trì năm.
3. Biểu mẫu kỹ thuật.
 - 3.1 Nhật ký công việc hằng ngày
 - 3.2 Sổ bàn giao ca trực.
 - 4.3 Lịch phân công ca trực.
 - 4.4 Sổ theo dõi bảo trì, bảo dưỡng
 - 4.5 Biên bản nghiệm thu căn hộ (hậu kiểm, sau khi cư dân đã hoàn thiện nội thất).
 - 4.6 Phiếu yêu cầu sửa chữa khu vực công cộng.
 - 4.7 Phiếu yêu cầu sửa chữa của Cư dân
 - 4.8 Biên bản hiện trường.
 - 4.9 Báo cáo công tác kỹ thuật hàng tháng, quý, năm.

3. ĐỘI NGŨ BẢO VỆ

➤ Trách nhiệm chung của nhân viên bảo vệ

- Nắm vững nội quy, qui định của Tòa nhà. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy định đã được đề ra;
- Duy trì tình hình trật tự an ninh, ổn định trong Tòa nhà;
- Đảm bảo an toàn cho cư dân, nhân viên, khách thuê, khách đến làm việc trong Tòa nhà;
- Bảo vệ tài sản của Tòa nhà;
- Ngăn ngừa tình trạng trộm cắp, mọi hành vi bạo lực xảy ra trong Tòa nhà hoặc phạm vi thuộc khuôn viên Tòa nhà;
- Giải quyết các sự cố xảy ra trong Tòa nhà;
- Xử lý nhanh chóng và kiểm soát những tình huống liên quan đến an ninh, an toàn PCCC (bao gồm trang thiết bị PCCC, phối hợp với đội PCCC nội bộ cho đến khi nhân viên PCCC địa phương đến), báo cáo BQLTN hay Đội trưởng đội bảo vệ khi có sự cố xảy ra;

- Phối hợp với BQLTN, cảnh sát PCCC địa phương để diễn tập PCCC định kỳ;
- Phối hợp với BQLTN giám sát chặt chẽ các lối ra/ vào Tòa nhà, việc ra/ vào của Khách hàng, nhân viên nhà thầu, nhà cung cấp và nhân viên, cư dân trong Tòa nhà;
- Đảm bảo việc lưu thông các phương tiện ra/ vào Tòa nhà;
- Chào hỏi, hướng dẫn nhân viên, cư dân của Tòa nhà, nhân viên nhà thầu, nhà cung cấp, khách hàng lái xe... ra/ vào đỗ xe đúng nơi qui định;
- Giám sát các khu vực đỗ xe tại tầng hầm và khu vực xung quanh thuộc phạm vi Tòa nhà theo qui định. Đảm bảo xe gửi trong Tòa nhà an toàn, không có hiện tượng mất cắp xe, mất linh kiện gắn trên xe hoặc gây thiệt hại, hư hỏng xe;
- Theo dõi và giám sát toàn bộ phương tiện, nếu phát hiện nguy cơ đe dọa an toàn và an ninh báo ngay Đội trưởng đội bảo vệ và/ hoặc BQLTN để giải quyết;
- Theo dõi, ngăn chặn khách thuê, khách đến làm việc, nhân viên nhà thầu, nhà cung cấp hoặc bất cứ ai mang vật liệu, hóa chất có khả năng gây nguy hiểm cho Tòa nhà;
- Kiểm soát chặt chẽ vật liệu, dụng cụ và các thiết bị thi công ra/ vào Tòa nhà;
- Đảm bảo mọi tài sản chung của Tòa nhà không được phép mang ra khỏi Tòa nhà nếu chưa có sự phê duyệt của chủ sở hữu và BQLTN;
- Xử lý trong khả năng cho phép trong trường hợp có xảy ra bạo động hay hoạt động tội phạm cho đến khi công an khu vực hay dân phòng địa phương tiếp cận hiện trường;
- Đảm bảo hệ thống thông tin liên lạc được thông suốt giữa các nhân viên bảo vệ, với các đơn vị bảo vệ khác và BQLTN nhằm giải quyết kịp thời các sự cố xảy ra trong Tòa nhà;
- Báo cáo chi tiết bằng văn bản về những sự cố hay nghi vấn xảy ra cho Đội trưởng đội bảo vệ và BQLTN;
- Cập nhật hàng ngày vào Sổ giao ca của Bảo vệ, ghi chép đầy đủ thông tin, các sự cố xảy ra trong ca trực về tình trạng tài sản, an ninh của Tòa nhà, những góp ý của khách thuê, nhà thầu, nhà cung cấp về những sự cố hay tình trạng mất an ninh xảy ra trong khu vực;
- Phát triển mối quan hệ với công an khu vực, dân phòng địa phương, công an PCCC, trung tâm cấp cứu khi cần thiết.

➤ **Quyền hạn của nhân viên bảo vệ**

- Có quyền yêu cầu cư dân, nhân viên và khách hàng tuân theo các quy định của Tòa nhà do BQLTN đề ra;
- Có quyền yêu cầu mọi nhân viên, khách đến làm việc, nhân viên nhà thầu, nhà cung cấp xuất trình thẻ nhân viên/ giấy giới thiệu của công ty hay giấy tờ tùy thân (CMND, hộ chiếu...) khi ra/ vào Tòa nhà;

- Có quyền từ chối không cho gửi xe, không cho để/ đỗ xe những trường hợp xe hoặc hàng hóa có chứa chất nguy hiểm gây cháy nổ hoặc ảnh hưởng xấu đến môi trường trong phạm vi bảo đảm an toàn của Tòa nhà;
- Có quyền cách ly và yêu cầu mọi người ra khỏi khu vực trong trường hợp có nguy cơ cháy nổ đe dọa sinh mạng xảy ra sau khi có chỉ đạo từ BQLTN;
- Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, nhân viên bảo vệ có nghĩa vụ ngăn chặn những hành động gây tổn thất tài sản của Tòa nhà nhưng không cần thiết phải can thiệp bằng vũ lực hoặc có hành động chống lại;
- Trong trường hợp có sự cố xảy ra liên quan đến an ninh của Tòa nhà, Nhân viên bảo vệ có quyền điều tra, xử lý tại chỗ và kiểm soát tình huống dưới sự chỉ đạo của Đội trưởng đội bảo vệ và BQLTN.
- Có quyền khám xét nhân viên nhà thầu, nhà cung cấp hay bất cứ ai có hành vi khả nghi, đến liên hệ không rõ mục đích, hay mang vật dụng khả nghi.
- Có quyền nhắc nhở tất cả nhân viên, cư dân, khách hàng, nhà thầu, nhà cung cấp tuân thủ các quy định về an toàn PCCC.

➤ **Nhân sự và Mô tả công việc:**

• Nhân sự cổng chính:

Hướng lối xe vào: Xuất thẻ xe cho khách hàng, quan sát khu vực chung quanh và hướng dẫn khách đưa xe xuống hầm.

Hướng lối xe ra: Quan sát và kiểm soát thẻ và đối chiếu khi xe ra để tránh tình trạng kẻ gian lợi dụng sơ hở và đồng người lấy cắp tài sản của Khách hàng.

Hướng dẫn khách hàng, nhà thầu vào đúng khu vực cần liên hệ. Đối với xe nhà thầu (đơn vị thi công, không phải xe của khách hàng) thì nhân sự cổng chính hướng dẫn lối vào bãi xe của nhà thầu. Lưu ý: nhân sự cổng chính phải hạn chế tuyệt đối các đơn vị cung cấp thiết bị nội thất vào phát tờ rơi và nài kéo khách để giới thiệu Sản Phẩm. Giữ an ninh trật tự tại cổng. Phân luồng giao thông tại cổng chính để luôn có lối thông thoáng cho xe ra vào.

• Nhân sự tuần tra mặt bằng tổng thể:

- Sắp xếp xe trong bãi xe: Đảm bảo bãi xe luôn được sắp xếp ngay ngắn, thuận tiện cho việc khách hàng dẫn xe ra vào. Tạo luồng giao thông và lối đi thông thoáng. Phân luồng đảm bảo xe đi đúng chiều, không gây ra sự mất an ninh trật tự dưới bãi xe. Điều tiết xe oto để ngay ngắn tránh va quệt làm hư hại tài sản của khách hàng. Quan sát và hỗ trợ ưu tiên dẫn xe cho khách hàng lớn tuổi, cho phụ nữ có thai, hoặc phụ nữ có con nhỏ.

- Kiểm soát bãi xe vắng lai: Đảm bảo tất cả xe vắng lai để đúng nơi quy định.

- Khi khách hàng mang đồ nội thất có khối lượng lớn lên căn hộ phải sử dụng thang tải thì yêu cầu Khách hàng đăng ký mang hàng ra/vào chung cư (theo biểu mẫu) tại Văn

Phòng Ban Quản Lý trước 1 ngày để được bảo vệ sắp xếp, hỗ trợ thang tải đưa đồ lên căn hộ tránh trường hợp dân tự ý đi thang làm trầy xước thang và kẹt thang.

- Đảm bảo các hàng vận chuyển được che chắn, bọc bảo vệ kỹ ở các đầu cạnh.
- Kiểm soát khách lên xuống thang tránh cho các đơn vị bán hàng đưa nhân viên vào phát tờ rơi quảng cáo làm mất vệ sinh khu vực và ảnh hưởng tới mỹ quan chung.

- **Nhân sự tuần tra:**

- Đảm bảo khu vực tuần tra luôn an toàn, an ninh trật tự.
- Kiểm soát khách ra vào xem có tình trạng khả nghi thì lập tức báo cho đội tuần tra lưu ý theo dõi và báo về cho tổ trưởng, tránh các rủi ro và kẻ gian trà trộn vào lấy cắp tài sản của khách hàng.
- Tuần tra khu vực bàn giao, đảm bảo trật tự tại khu vực.

Mô tả công việc:

- Các nhân viên bảo vệ cho chung cư được Ban quản lý tuyển chọn, huấn luyện và sát hạch việc thực hiện các quy trình bảo vệ phù hợp cho chung cư trước khi nhận nhiệm vụ. Ban quản lý sẽ thay thế bất kỳ nhân viên bảo vệ nào nếu không đạt yêu cầu công việc hoặc vi phạm nội quy, quy chế của chung cư sau 03 lần vi phạm mà không khắc phục;
- Đội bảo vệ chịu sự quản lý, giám sát trực tiếp của văn phòng quản lý chung cư, thực hiện đúng theo trách nhiệm và quyền hạn công việc;
- Nhiệm vụ chính của nhân viên bảo vệ gồm:
 - Theo dõi và quản lý việc ra vào của dân cư, khách, hàng hóa trong phạm vi chung cư đảm bảo an ninh, an toàn khu vực chốt được phân công và khu lân cận.
 - Đôn đốc nhắc nhở cư dân, khách tuân thủ nội quy an toàn, an ninh, phòng chống cháy nổ và quy định về thực hiện an ninh trật tự theo nội quy của chung cư.
 - Tuần tra kiểm soát các khu vực công cộng trong phạm vi chung cư theo quy trình. Kiểm tra trang thiết bị tại các tủ báo cháy, chữa cháy vách tường và lối thoát hiểm tại các tầng. Phát hiện các hỏng hóc, sự cố bất thường của hệ thống kỹ thuật (nếu có) và thông báo cho quản lý chung cư, bộ phận có trách nhiệm để xử lý.
 - Phối hợp với quản lý chung cư, các lực lượng chức năng xử lý các sự cố bảo vệ, tình trạng khẩn cấp theo quy trình.
 - Thời gian làm việc 24/24;
 - Báo cáo trực tiếp cho Ban quản lý chung cư.

➤ **Danh mục cơ bản các quy trình và biểu mẫu áp dụng tại bộ phận bảo vệ**

1. Mô tả công việc các vị trí : Tổ trưởng, Tuần tra, Cổng ra vào.
2. Các quy trình, kế hoạch hoạt động bộ phận bảo vệ.
 - 2.1 Quy trình kiểm soát khách ra vào tòa nhà.
 - 2.2 Quy trình kiểm soát tài sản ra vào tòa nhà.

- 2.3 Quy trình xử lý sự cố an ninh.
- 2.4 Quy trình xử lý tình trạng mất cấp.
- 2.5 Quy trình giữ xe máy, ô tô
- 2.6 Quy định quản lý dụng cụ an ninh.
- 2.7 Kế hoạch tuần tra tòa nhà.
- 2.8 Quy định tuần tra.
- 2.9 Quy trình giám sát tòa nhà.
3. Các biểu mẫu
 - 3.1 Sổ theo dõi quản lý tài sản, hàng hóa ra vào của cư dân.
 - 3.2 Sổ theo dõi khách ra vào tòa nhà.
 - 3.3 Sổ giao ca.
 - 3.4 Nhật ký bảo vệ.
 - 3.5 Báo cáo ngày.
 - 3.6 Báo cáo tổng hợp tuần.
 - 3.7 Biên bản vi phạm AT – VSLĐ – ANTT
 - 3.8 Biên bản sự việc.
 - 3.9 Biên bản làm việc.
 - 3.10 Biên bản kiểm tra mục tiêu bảo vệ.
 - 3.11 Biên bản xác nhận khách hàng.

4. ĐỘI NGŨ VỆ SINH

➤ Mô tả công việc:

- Nhân viên vệ sinh luôn đảm bảo khuôn viên không có rác, các hành lang cư dân không được để rác xây dựng ra ngoài, hướng dẫn cư dân tập kết rác xây dựng đúng nơi quy định.
- Đảm bảo sân đường và hầm xe không có rác nổi, luôn sạch sẽ.
- Các hành lang các tầng không để vật dụng, nội thất hoặc tài sản của cư dân chiếm hành lang (thùng carton, kệ giày dép...)
- Hành lang chung cư luôn được lau sạch.
- Các nhân viên vệ sinh cho chung cư được Ban quản lý tuyển chọn, huấn luyện và sát hạch việc thực hiện các quy trình vệ sinh phù hợp cho chung cư trước khi nhận nhiệm vụ. Ban quản lý sẽ thay thế bất kỳ nhân viên vệ sinh nào nếu không đạt yêu cầu công việc hoặc vi phạm nội quy, quy chế của chung cư sau 03 lần vi phạm mà không khắc phục;
- Đội vệ sinh chịu sự quản lý, giám sát trực tiếp của văn phòng quản lý chung cư, thực hiện đúng theo trách nhiệm và quyền hạn công việc;
- Nội dung công việc trong phạm vi chung cư bao gồm:

STT	Nội dung công việc	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Hàng quý
Khu vực bảo vệ, Phòng Cộng đồng					
1.	Quét sàn, đổ/ rác	x			
2.	Lau bàn/ điện thoại	x			
3.	Quét bụi tường và bên ngoài tủ kệ		x		
4.	Quét sàn		x		
5.	Quét mạng nhện, quét bụi trên cao		x		
Khu vực tập kết rác thải và thang bộ					
1.	Gom rác	x			
2.	Chà rửa tường sàn khu vực để rác	x			
3.	Quét sàn và lau tay vịn cầu thang	x			
4.	Vệ sinh vách tường trong tầm với		x		
5.	Quét mạng nhện, quét bụi trên cao		x		
Khu vực văn phòng ban quản lý					
1.	Đổ rác	x			
2.	Lau mặt bàn và điện thoại	x			
3.	Lau dầu tay trên cửa	x			
4.	Quét và lau sàn.	x			
5.	Vệ sinh toilet	x			
6.	Lau bên ngoài tủ, kệ		x		
7.	Tẩy đốm tường		x		
8.	Hút bụi ghế			x	
9.	Quét mạng nhện			x	
10.	Tổng vệ sinh			x	
Sảnh thang máy					
1.	Quét lau và hút bụi	x			
2.	Lau dầu vân tay trên tường	x			
3.	Quét lau và hút bụi sàn thang máy	x			
4.	Lau cửa, nút bấm, bảng chỉ dẫn, trần, tường thang máy	x			
5.	Đánh bóng các thiết bị inox của thang máy		x		
6.	Chà sàn sảnh thang máy		x		
KHU VỰC TẦNG TRỆT					
Khu vực vỉa hè, đường nội bộ					

STT	Nội dung công việc	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Hàng quý
1	Quét gom rác	x			
2	Vệ sinh kính dưới 3m			x	
3	Tẩy các vết dầu nhớt		x		
4	Xịt rửa sàn khu vực vỉa hè			x	
Khu vực hành lang, sảnh thang máy					
1	Quét, lau sàn và gom rác	x			
2	Lau dấu vân tay trên tường và hộp thư	x			
3	Quét & lau sàn hành lang & sảnh thang máy	x			
4	Lau cửa, nút bấm, bảng chỉ dẫn, trần, tường thang máy	x			
5	Đánh bóng các thiết bị inox của thang máy		x		
6	Chà sàn		x		
7	Vệ sinh các phòng chức năng				x
Khu vực tập kết rác và thang bộ					
1	Gom rác	x			
2	Chà rửa tường sàn khu vực để rác	x			
3	Quét sàn và lau tay vịn cầu thang	x			
4	Vệ sinh vách tường trong tầm với		x		
5	Quét mạng nhện, quét bụi trên cao		x		
Phòng bảo vệ và phòng sinh hoạt cộng đồng					
1	Gom rác	x			
2	Quét sàn và lau sàn	x			
3	Lau kính và vệ sinh toilet	x			
4	Quét mạng nhện, quét bụi trên cao		x		
KHU VỰC TẦNG 1 LÊN CÁC TẦNG TRÊN					
Khu vực hành lang					
1.	Quét và lau sàn, lau hộp thư	x			
2.	Gom rác, làm sạch thùng đựng rác	x			
3.	Quét mạng nhện, lau bụi trần và tường			x	
4.	Chà sàn hành lang			x	
5.	Đánh bóng các thiết bị inox			x	
Khu vực thang máy (bên trong & bên ngoài)					

STT	Nội dung công việc	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Hàng quý
1.	Quét hút bụi và lau sàn	x			
2.	Lau nút điều khiển, bảng chỉ dẫn, trần, quạt thông gió	x			
3.	Đánh bóng sàn thang máy		x		
4.	Đánh bóng inox trong thang		x		
5.	Vệ sinh trần thang, hút bụi rãnh thang		x		
Khu vực cầu thang bộ					
1.	Gom rác	x			
2.	Quét và lau sàn	x			
3.	Lau tay vịn cầu thang	x			
4.	Vệ sinh vách tường trong tầm với.		x		
5.	Quét mạng nhện và vệ sinh máng đèn trần			x	

➤ Danh mục cơ bản các quy trình và biểu mẫu áp dụng tại bộ phận vệ sinh

1. Mô tả công việc các vị trí: Tổ trưởng, nhân viên vệ sinh
2. Các quy trình, kế hoạch hoạt động tiêu chuẩn của bộ phận vệ sinh.
 - 2.1 Kế hoạch làm sạch của tòa nhà.
 - 2.2 Quy trình vệ sinh phòng làm việc.
 - 2.3 Quy trình vệ sinh sàn.
 - 2.4 Quy trình vệ sinh kính.
 - 2.5 Quy trình vệ sinh thang máy.
 - 2.6 Quy trình bảo dưỡng sàn.
 - 2.7 Quy trình vệ sinh thảm.
 - 2.8 Quy trình xử lý rác.
 - 2.9 Quy định quản lý dụng cụ, thiết bị vệ sinh.
 - 2.10 Quy định tiêu chuẩn vệ sinh tòa nhà.
3. Các biểu mẫu:
 - 3.1 Báo cáo tổng hợp tuần, tháng, quý, năm.
 - 3.2 Biểu mẫu kiểm soát chất lượng làm sạch các khu vực công cộng.
 - 3.3 Phiếu đề xuất mua hàng.

5. QUẢN LÝ CÁC DỊCH VỤ KHÁC:

➤ **Cung cấp dịch vụ chăm sóc cây cảnh (đề xuất kết hợp nhân viên vệ sinh)**

- Nhân sự vệ sinh sẽ kết hợp định kỳ chăm sóc cây cảnh chịu trách nhiệm cho việc tưới và bón phân cho cây xanh khu vực xung quanh tòa nhà;
- Định kỳ cắt cỏ và tỉa cây tạo thẩm mỹ cho cảnh quan;
- Cảnh báo hoặc thay thế những cây xanh bị bệnh, chết;

➤ **Thu gom và vận chuyển rác**

- Ban quản lý sẽ quản lý và giám sát đơn vị thu gom và vận chuyển rác thải ra khỏi chung cư theo quy trình vận chuyển rác.

➤ **Rút hầm cầu định kỳ**

- Ban quản lý sẽ quản lý và giám sát đơn vị thực hiện việc rút hầm cầu định kỳ 6 tháng/lần theo quy trình dịch vụ.

➤ **Vệ sinh môi trường, kiểm soát côn trùng**

Đối tượng kiểm soát:

- ✓ Côn trùng cắn phá như: Chuột
- ✓ Côn trùng truyền bệnh như: Ruồi, Muỗi, gián, Bọ gậy, kiến ...
- ✓ Côn trùng cắn phá cây cối như: Sâu bọ
- ✓ Côn trùng giăng tơ: Nhện

Giám sát dịch vụ nhà thầu:

- ✓ Tổng hợp nghiên cứu đặc thù các khu vực trong dự án (bao gồm địa hình, khu vực làm việc, khu vực sử dụng làm nhà ăn, kho bãi...) để lên kế hoạch ngăn chặn, kiểm soát côn trùng xuất hiện và duy trì trong tòa nhà.
- ✓ Đảm bảo việc loại bỏ các loại côn trùng xuất hiện trong khu đô thị bằng cách thực hiện các kỹ năng, sử dụng hóa chất thu hút, loại trừ côn trùng, sâu bọ từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài và đánh chặn, phòng thủ côn trùng từ xa.
- ✓ Liên tục nghiên cứu, thay đổi các phương án ngăn chặn chuột bọ, sâu bệnh, côn trùng đảm bảo hiệu quả cao nhất.
- ✓ Nghiên cứu sự phát triển của loài chuột bọ, sự di chuyển, tìm kiếm thức ăn sau đó đưa ra các quy trình đánh bả, đặt bẫy hợp lý nhằm đảm bảo các loại chuột bọ sâu bệnh được ngăn chặn từ phía xa ngoài tòa nhà.
- ✓ Lên các kế hoạch phun diệt sâu bọ, côn trùng theo tháng, theo quý, mùa sinh sản. Nghiên cứu sự sinh trưởng, đặc thù từng loài để đưa ra lịch phun diệt bằng hóa chất, khử khuẩn hợp lý.
- ✓ Kiểm tra các khu vực tại tòa nhà, các khu vực đặt bả, đặt bẫy về dấu hiệu, sự xuất hiện côn trùng.
- ✓ Nghiên cứu sự di chuyển các loại côn trùng, dấu hiệu ăn bả, xuất hiện sâu bọ để duy

trì kiểm soát, thay đổi phương án kiểm soát, phun diệt hợp theo mùa vụ, thời gian, sự sinh trưởng.

✓ Đánh giá chất lượng dịch vụ hàng tháng, quý để báo cáo Ban quản lý tòa nhà trong công tác kiểm soát côn trùng tại dự án.

✓ Kiểm tra hàng ngày và rà soát các loại hóa chất, bảo sử dụng trong việc Kiểm soát côn trùng tại tòa nhà.

Thời gian thực hiện:

- Đặt bẫy 3 lần / tuần đối với khu vực nhiều chuột
- Phun tồn lưu 1 tháng/ lần.
- Trãi thuốc và phun diệt: 2 tuần / lần vào những tháng côn trùng sinh trưởng mạnh và có dịch như muỗi, kiến ba khoang, gián....

➤ **Khai thác các tiện ích, tài sản chung của chung cư**

- Bằng kinh nghiệm và khả năng tổ chức quản lý, khai thác chuyên nghiệp, Ban quản lý lên kế hoạch và tìm kiếm các đối tác để khai thác hợp lý các tiện ích, cơ sở vật chất, tài sản chung của chung cư nhằm mục đích tăng cường, nâng cao các tiện ích, dịch vụ sinh hoạt cho cư dân như, tổ chức các hoạt động cộng đồng cho cư dân tại nhà sinh hoạt cộng đồng;

- Ban quản lý cũng rà soát và tổ chức lại việc sử dụng, khai thác các tiện ích, tài sản chung của chung cư hiện nay do các cá nhân, đơn vị đang sử dụng theo chính sách nhất quán về quản lý khai thác và sử dụng hợp lý các tiện ích này, trình Ban quản trị phê duyệt và thực hiện;

- Nguồn thu từ việc khai thác các tiện ích, tài sản chung của chung cư này dùng để bù đắp chi phí cho công tác quản lý, đầu tư, nâng cấp chung cư và giảm mức đóng góp của cư dân cho chi phí bảo dưỡng, thay thế, sửa chữa lớn các hệ thống kỹ thuật;

- Phối hợp với chính quyền tổ chức nhà sinh hoạt cộng đồng và các chương trình cộng đồng - xã hội cho cư dân như: nói thể dục thể thao, các cuộc thi tìm hiểu các phong trào, kỷ niệm các ngày Lễ, Tết...



CHUONG DUONG SERLAND

PHẦN 4

DANH MỤC BÀN GIAO VÀ VẬN HÀNH HỆ THỐNG KỸ THUẬT

1. DANH MỤC BẢN VẼ KỸ THUẬT VÀ HỒ SƠ PHÁP LÝ BÀN GIAO - TIẾP NHẬN SẼ ĐƯỢC THỰC HIỆN DỰ KIẾN:

STT	Nội dung bàn giao	Thời gian thực hiện	Có	Không	Số Bản	Ghi chú
A	Hồ sơ pháp lý dự án					
1	Bản vẽ xin phép xây dựng					
2	Bản vẽ hoàn công công trình					
3	Chứng nhận phù hợp công trình đưa vào sử dụng					
4	Hồ sơ thẩm duyệt PCCC					
5	Biên bản nghiệm thu PCCC					
6	Bảo hiểm cháy nổ bắt buộc					
7	Phương án PCCC cơ sở					
8	Biên bản đánh giá tác động môi trường					
9	Giấy phép xả thải					
B	Bản vẽ hệ thống điện					
1	Bản vẽ thiết kế Hệ thống điện					
2	Bản vẽ chi tiết hệ thống điện					
3	Catalog máy phát điện					
4	Catalog máy cắt tủ p/phối tổng					
5	Catalog ATS tủ p/phối tổng					
C	Bản vẽ hệ thống PCCC & Báo cháy					
1	Bản vẽ thiết kế hệ thống pccc					
2	Bản vẽ chi tiết hệ thống pccc					
3	Bản vẽ thiết kế hệ thống báo cháy					
4	Bản vẽ chi tiết hệ thống báo cháy					
5	Catalog tủ trung tâm báo cháy địa chỉ					
6	Bản vẽ nguyên lý tủ bơm pccc					
D	Bản vẽ hệ thống cấp thoát nước					
1	Bản vẽ hệ thống cấp nước sinh hoạt					
2	Bản vẽ chi tiết hệ thống cấp nước					
3	Bản vẽ nguyên lý tủ bơm cấp nước (điện)					

4	Bản vẽ hệ thống thoát nước thải / nước mưa					
5	Bản vẽ bể tự hoại					
6	Bản vẽ bể chứa nước ngầm, bể nước tầng mái					
E	Hệ thống xử lý nước thải					
1	Bản vẽ hoàn công hệ thống xử lý nước thải					
2	Hồ sơ thiết bị hệ thống xử lý nước thải					
3	Bản vẽ nguyên lý tủ bơm xử lý nước thải					
4	Quy trình vận hành hệ thống XLNT					
5	Quy trình bảo trì hệ thống XLNT					
F	Hệ thống thông gió & điều áp					
1	Bản vẽ thiết kế thông gió & tăng áp					
2	Bản vẽ chi tiết thông gió & tăng áp thang bộ					
G	Hệ thống chống sét					
1	Bản vẽ hệ thống chống sét					
2	Bản vẽ chi tiết hệ thống chống sét					
3	Kiểm định chống sét					
H	Hệ thống thang máy					
1	Hồ sơ lý lịch thang máy					
2	Hồ sơ kiểm định thang máy					
3	Hướng dẫn sử dụng & cứu hộ thang máy					

2. PHIẾU KHẢO SÁT HỆ THỐNG TRONG DỰ ÁN:

Tên hệ thống:		Địa chỉ:		
Ngày kiểm tra:		Người kiểm tra:		
Tên hệ thống	Mã hiệu	Số lượng	Thông số kỹ thuật	
			Điện áp	Công suất
Bơm sinh hoạt				
Bơm chữa cháy				
Quạt hút tầng hầm				
Quạt thông tạo áp cầu thang bộ				
Bơm chìm				
Hệ thống Báo cháy				
Hệ thống điện				
Thang máy				
Máy phát điện				
Hệ thống XLNT				
Hệ thống lạnh				

3. CÔNG VIỆC THỰC HIỆN KIỂM TRA KHI TIẾP NHẬN BẢO TRÌ BẢO DƯỠNG HỆ THỐNG M&E:

STT	Hạng mục	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	3 tháng	6 tháng	12 tháng
1	Bơm sinh hoạt	Kiểm tra và check list			Vệ sinh bên ngoài Kiểm tra nhiệt độ		Vô dầu mỡ Kiểm tra mối nối tiếp xúc
2	Bơm chữa cháy	Kiểm tra và check list			Vệ sinh bên ngoài Kiểm tra nhiệt độ		Vô dầu mỡ Kiểm tra mối nối tiếp xúc
3	HT Báo cháy	Kiểm tra và check list, Lịch sử báo lỗi		Vệ sinh tủ báo cháy kích còi loa báo cháy		Vệ sinh đầu báo khói	
4	Máy phát điện	Kiểm tra mức dầu. Điện áp bình Accu Kiểm tra nước giải nhiệt	Kiểm tra thông số của máy ; chạy không tải		Kiểm tra thông số khi máy phát chạy có tải Vệ sinh lọc gió		Đề nghị thay thế Lọc nhớt. Lọc dầu. Thay nhớt máy
5	Quạt các loại	Kiểm tra và check list		Kiểm tra áp suất gió ở các miệng gió			Vô dầu mỡ Kiểm tra mối nối tiếp xúc
6	HT Điện	Kiểm tra và check list				Kiểm tra mối nối	Kiểm tra nhiệt độ mối nối
7	Thang máy	Kiểm tra hàng ngày tiếng ồn bất thường					
8	Bơm chìm	Kiểm tra và check list	Kiểm tra phao điện		Kiểm tra mối nối		
9	HT XLNT	Kiểm tra và check list	Kiểm tra bình clo Hàm lượng clo	Kiểm tra bơm định lượng		Lấy mẫu xét nghiệm	
10							

	HT Lạnh ĐỐI VỚI hệ VRV	Kiểm tra và check list			Vệ sinh lưới lọc dàn lạnh Vệ sinh dàn nóng kiểm tra áp suất gas	Kiểm tra mỗi nối	Vệ sinh dàn lạnh
11	HT Lạnh ĐỐI VỚI hệ Chiller	Kiểm tra và check list			Vệ sinh lưới lọc dàn lạnh Kiểm tra các van điện tử	Kiểm tra mỗi nối	Vệ sinh dàn lạnh
12	HT đèn cấp cứu & đèn exit			Kiểm tra và check list			



PHẦN 5

HÌNH ẢNH THỰC TẾ



VĂN PHÒNG CÔNG TY CHƯƠNG DƯƠNG - SERLAND



KỸ THUẬT TÒA NHÀ TRONG CÔNG TÁC BẢO TRÌ



KỸ THUẬT TÒA NHÀ TRONG CÔNG TÁC PHUN KHỬ KHUẨN



ĐỘI NGŨ VỆ SINH TẠI KHU CAO ỐC CENTRAL GARDEN



ĐỘI NGŨ BẢO VỆ TẠI KHU CAO ỐC CENTRAL GARDEN



CÔNG TÁC DIỄN TẬP PCCC TẠI CÁC KHU CHUNG CƯ



CÔNG TÁC DIỄN TẬP PCCC TẠI CÁC KHU CHUNG CƯ



LỄ HỘI TRẮNG RÀM CHO CƯ DÂN TÂN HƯƠNG TOWER



TỔ CHỨC TIỆC ĐÊM NOEL TẠI CHƯƠNG DƯƠNG HOME



TẶNG QUÀ GIÁNG SINH CHO TRẺ EM TẠI CHUNG CƯ



CÔNG TÁC TRANG TRÍ CÁC DỊP LỄ TẾT



CÔNG TÁC TRANG TRÍ CÁC DỊP LỄ TẾT



CÔNG TÁC TRANG TRÍ CÁC DỊP LỄ TẾT



CÔNG TÁC TRANG TRÍ CÁC DỊP LỄ TẾT



CÔNG TÁC TRANG TRÍ CÁC DỊP LỄ TẾT



CÔNG TÁC TRANG TRÍ CÁC DỊP LỄ TẾT

LỜI KẾT

Với phương châm “**An toàn, hiệu quả và tối ưu chất lượng dịch vụ**”, Chúng tôi tin tưởng rằng với phương pháp làm việc khoa học, tận tâm cùng với đội ngũ nhân viên có kinh nghiệm chuyên môn và được đào tạo bài bản sẽ mang đến cho Quý cư dân môi trường sống an lành, tiện nghi, thoải mái và nâng cao giá trị của dự án.

Trân trọng !



Tp.HCM, Ngày 21 tháng 6 năm 2023

CHỦ TỊCH - GIÁM ĐỐC

ĐOÀN THANH TÙNG

(Đã ký)



CHUONG DUONG SERLAND

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ QUẢN LÝ TÒA NHÀ CHUONG DƯƠNG - SERLAND

Địa chỉ: Tầng 3 (Khởi đế) 328-330 Võ Văn Kiệt, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Tel: (028) 39207212 - Email: cdserland@cdcorp.vn