

# CẨM NANG HỒ SƠ BÀN GIAO TÒA NHÀ CHUNG CƯ

p m c p m c IIRR  
KNOWLEDGE

HỆ THỐNG  
KỸ THUẬT

HỆ THỐNG  
GIẤY PHÉP  
PCCC

VẬN HÀNH & BẢO TRÌ

Hồ sơ quy trình hướng dẫn kỹ thuật  
vận hành và bảo trì thiết bị

HỒ SƠ  
PHÁP LÝ

DANH MỤC  
HỢP ĐỒNG

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH TÒA NHÀ

NƯỚC  
SINH HOẠT

Hồ sơ giấy phép về hệ thống

HỒ SƠ  
TÀI CHÍNH  
KẾ TOÁN



HỒ SƠ

- THIẾT KẾ BẢN VẼ KỸ THUẬT TÒA NHÀ
- GIẤY PHÉP VỀ PCCC
- GIẤY PHÉP VỀ QUẢN LÝ VÀ XỬ LÝ NƯỚC THẢI
- GIẤY PHÉP VỀ HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

01

HỒ SƠ PHÁP LÝ

6

02

HỒ SƠ THIẾT KẾ BẢN VẼ  
KỸ THUẬT TÒA NHÀ

18

03

HỒ SƠ GIẤY PHÉP PCCC

24

04

HỒ SƠ GIẤY PHÉP QUẢN LÝ, XỬ LÝ NƯỚC THẢI

30

05

HỒ SƠ GIẤY PHÉP QUẢN LÝ  
HỆ THỐNG NƯỚC SINH HOẠT

34

06

HỒ SƠ GIẤY PHÉP HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

36

07

HỒ SƠ QUY TRÌNH HƯỚNG  
DẪN KỸ THUẬT VẬN HÀNH  
BẢO TRÌ THIẾT BỊ

44

08

HỒ SƠ HỆ THỐNG  
KỸ THUẬT TÒA NHÀ

48

09

DANH MỤC HỢP ĐỒNG QUẢN LÝ,  
VẬN HÀNH TÒA NHÀ

68

10

HỒ SƠ TÀI CHÍNH, KẾ TOÁN

72

11

PHỤ LỤC

84

# Thư ngỏ

“

Đội ngũ biên tập hân hạnh đem đến cho Quý độc giả cuốn tài liệu “Cẩm nang danh mục hồ sơ bàn giao tòa nhà chung cư”, nhằm cung cấp những kiến thức nền tảng về vấn đề này. Chúng tôi hy vọng đây sẽ là nguồn tài liệu hữu ích, góp phần nâng tầm trải nghiệm cho Quý vị khi lựa chọn sinh sống tại những tổ hợp khu căn hộ cao tầng.

”



Thay mặt đội ngũ Biên tập  
**Nguyễn Dục Doanh**

Kính gửi Quý độc giả,

Đất nước chúng ta đang trải qua thời kì đô thị hóa với tốc độ cao, với mật độ lớn các công trình nhà cao tầng, nổi bật là các khu căn hộ. Tuy vậy, cách tiếp cận công việc bàn giao các tổ hợp căn hộ cao tầng, chưa có sự thống nhất và rõ ràng, cụ thể như:

1. Nếu Quý độc giả đã từng sở hữu cho riêng mình một cây đàn Piano cũ thì ắt hẳn, những nhật ký vận hành cũng như những công đoạn bảo trì/bảo dưỡng đều được ghi chép lại một cách rất cẩn thận và kĩ lưỡng. Điều tương tự cũng xảy ra đối với các ngành công nghiệp vận tải biển và hàng không. Đội ngũ biên tập muốn dùng phép so sánh này để hình tượng hóa quá trình từ khi khởi động một dự án tổ hợp nhà cao tầng cho đến khi đưa vào khai thác vận hành, với những yêu cầu nhật ký hóa và số liệu hóa chặt chẽ, cấu thành nên hồ sơ cấu trúc bất động sản – một trong những yếu tố quan trọng liên quan đến bảo hiểm tổn thất sau này.

2. Tổ hợp các khu căn hộ là tài sản bất động sản có giá trị rất lớn với tuổi thọ kéo dài, có thể lên tới 50-60 năm, kéo theo đó là nhiều thay đổi xuyên suốt liên quan đến môi trường, luật pháp, chất lượng sống,... Trong số đó, sự thay đổi về các khía cạnh liên quan đến luật pháp, đặc biệt là quyền sở hữu đòi hỏi sự nhìn nhận, đánh giá và hệ thống hóa các hồ sơ, tài liệu từ quản lý đất đai, nguồn gốc sở hữu cũng như các nhật ký hoạt động, hệ thống các quy tắc an toàn và những quy định vận hành.

3. Các bên liên quan, từ cơ quan công quyền, chủ đầu tư, người mua nhà, người sở hữu, ban quản trị cho đến các đơn vị quản lý vận hành đều chưa nhận thức được một cách rõ ràng tầm quan trọng của các hồ sơ, giấy tờ pháp luật, cụ thể như luật nhà ở, luật xây dựng cũng như bộ luật dân sự.

4. Với tần suất xuất hiện ngày một nhiều thêm của những tổ hợp căn hộ, ngày nay, các hoạt động liên quan đến vận hành, quản lý các tòa nhà cao tầng đã được công nhận là một lĩnh vực chuyên môn riêng biệt, đòi hỏi cần có một hệ thống chuyên nghiệp, rõ ràng và được thể hiện bằng tất cả các quy trình, tiêu chuẩn vận hành và các nhật ký liên quan.

5. Cuối cùng, chúng ta đang trong quá trình giao thoa, với sự xuất hiện của các xung đột giữa chủ đầu tư, ban quản trị và các cư dân do các cách tiếp nhận khác nhau trong quá trình bàn giao công trình. Một điểm đáng lưu ý nữa là hiện nay, các mô hình ban quản trị thường mang tính chất ngắn hạn nhưng lại có tầm ảnh hưởng quyết định, mang tính dài hạn từ 5-10 năm đối với đời sống sinh hoạt của cư dân. Bên cạnh đó, sự thiếu nhất quán cũng như chưa có nhận thức rõ ràng về các bộ luật, các quy định liên quan đến công trình cũng là rào cản dẫn đến gián đoạn trong quá trình bàn giao, kéo theo nhiều hệ lụy về thuế đất, thuế VAT,...

Tất cả các yếu tố nói trên đều góp phần cấu thành nên quyền sở hữu và giá trị của bất động sản. Chúng ta không thể lượng hóa được những yếu tố trên sẽ thay đổi như thế nào trong tương lai. Sự thay đổi gần như là không thể tránh khỏi, và đó là lúc chúng ta cần phải nhìn nhận và dành quan tâm cho việc nghiên cứu chuyên sâu, bắt đầu từ quá trình lập dự án, cấp sổ đỏ cho đến nhật ký vận hành của dự án - những công đoạn đòi hỏi rất nhiều thời gian và nguồn lực. Vì vậy, đội ngũ biên tập hân hạnh đem đến cho Quý độc giả cuốn tài liệu "Cẩm nang danh mục hồ sơ bàn giao tòa nhà chung cư", nhằm cung cấp những kiến thức nền tảng về vấn đề này. Chúng tôi hy vọng đây sẽ là nguồn tài liệu hữu ích, góp phần nâng tầm trải nghiệm cho Quý vị khi lựa chọn sinh sống tại những tổ hợp khu căn hộ cao tầng.

Trân trọng!

# HỒ SƠ PHÁP LÝ



Bản vẽ vị trí, tỷ lệ 1/500

Phê duyệt Quy hoạch chi tiết, tỷ lệ 1/500 do UBND thành phố phát hành

Quyết định về chủ trương đầu tư kèm theo Báo cáo đầu tư xây dựng công trình (báo cáo nghiên cứu tiền khả thi) hoặc quyết định phê duyệt chủ trương đầu tư

Quyết định phê duyệt dự án đầu tư xây dựng công trình hoặc dự án thành phẩm của cấp có thẩm quyền kèm theo Dự án đầu tư xây dựng công trình (Báo cáo nghiên cứu khả thi)

Các văn bản thẩm định, tham gia ý kiến của các cơ quan có liên quan trong việc thẩm định dự án đầu tư xây dựng và thiết kế cơ sở.

Phương án đền bù giải phóng mặt bằng và xây dựng tái định cư

Văn bản của các tổ chức, cơ quan nhà nước có thẩm quyền về: thỏa thuận quy hoạch, thỏa thuận hoặc chấp thuận sử dụng đấu nối với công trình kỹ thuật bên ngoài hàng rào; đánh giá tác động môi trường, đảm bảo an toàn (an toàn giao thông, an toàn các công trình lân cận) và các văn bản khác có liên quan (nếu có).

Quyết định cấp đất, cho thuê đất của cơ quan có thẩm quyền hoặc hợp đồng thuê đất đối với trường hợp không được cấp đất.  
Quyết định chỉ định thầu, phê duyệt kết quả lựa chọn các nhà thầu.

Các tài liệu chứng minh điều kiện năng lực của các nhà thầu theo quy định.

Các hồ sơ, tài liệu khác có liên quan trong giai đoạn chuẩn bị đầu tư.

Văn bản chấp thuận phương án quy hoạch tổng mặt bằng và thiết kế sơ bộ (kèm hồ sơ thiết kế bản sao)

Quyết định phê duyệt điều chỉnh cục bộ chức năng sử dụng đất – UBND Tỉnh, Thành Phố

Giấy chứng nhận đầu tư – UBND Tỉnh, Thành Phố

Quyết định giao đất – UBND Tỉnh, Thành Phố

Giấy phép xây dựng – Sở Xây Dựng cấp

Quyết định phê duyệt điều chỉnh dự án Đầu tư xây dựng tòa nhà

Điều chỉnh quy hoạch kiến trúc công trình

# HỒ SƠ PHÁP LÝ

Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất gắn liền với thửa đất

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

Tờ khai nộp thuế chuyển quyền sử dụng đất

Tờ khai lệ phí trước bạ nhà đất

Thông báo nộp lệ phí trước bạ nhà đất

Phương án kỹ thuật khảo sát, báo cáo khảo sát xây dựng công trình.

Biên bản nghiệm thu kết quả khảo sát xây dựng.

Kết quả thẩm tra, thẩm định thiết kế; quyết định phê duyệt thiết kế kỹ thuật, kèm theo; hồ sơ thiết kế đã được phê duyệt (có danh mục bản vẽ kèm theo); chỉ dẫn kỹ thuật; văn bản thông báo kết quả thẩm tra thiết kế của cơ quan chuyên môn về xây dựng (nếu có)

Hồ sơ thiết kế bản vẽ thi công đã được chủ đầu tư xác nhận (có danh mục bản vẽ kèm theo)

Biên bản nghiệm thu thiết kế xây dựng công trình

Các văn bản, tài liệu, hồ sơ khác có liên quan đến giai đoạn khảo sát, thiết kế xây dựng công trình

Các thay đổi thiết kế trong quá trình thi công và các văn bản thẩm định. Phê duyệt của cấp có thẩm quyền

# HỒ SƠ PHÁP LÝ

Hồ sơ thiết kế phương án nội thất khu vực

Hồ sơ thiết kế kỹ thuật

Giấy chứng nhận (Đủ điều kiện đảm bảo an toàn chịu lực của công trình)

Giấy phép chứng nhận (Đủ điều kiện đảm bảo về An ninh trật tự) của tòa nhà

Giấy phép xả thải của hệ thống xử lý nước thải tập trung.

Báo cáo đánh giá tác động môi trường kèm quyết định phê duyệt báo cáo tác động môi trường của dự án (ĐTM)

Giấy chứng nhận kiểm định đồng hồ nước (đo lưu lượng nước thải) Hợp đồng xử lý nước thải

Biên bản bàn giao đưa vào sử dụng đồng hồ đo lưu lượng nước thải (theo thông tư 35-2015-TT-BTNMT, NĐ 142/2013/NĐ-CP)

Kết quả thử nghiệm mẫu nước thải (đối với tòa nhà đã đi vào hoạt động hoặc trong quá trình xây dựng )

Kết quả đo tiếng ồn phòng máy phát điện

Kết quả đánh giá tiếng ồn

Kết quả đo môi trường không khí, nhiệt độ môi trường xung quanh phòng máy phát điện

Hợp đồng thuê đơn vị thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải nguy hại, rác thải sinh hoạt, phế thải xây dựng (trong quá trình xây dựng)

Giấy phép hành nghề của đơn vị vận chuyển, xử lý chất thải nguy hại (đề nghị cung cấp cả giấy phép, vị trí xử lý chất thải) trong quá trình xây dựng

# HỒ SƠ PHÁP LÝ

Sổ đăng ký chủ nguồn thải

Sổ đăng ký chủ nguồn thải chất thải nguy hại (cấp lần 1)  
có đính kèm phụ lục danh mục chất thải nguy hại

Thỏa thuận cho đấu nối vào hệ thống thoát nước từ  
trong công trình

Sơ đồ mặt bằng có hệ thống thoát nước mưa, nước  
thải của cơ sở

Biên bản kiểm tra về việc chấp hành pháp luật về bảo vệ  
môi trường.

Hồ sơ các cuộc kiểm tra và thanh tra về bảo vệ môi  
trường, trong quá trình xây dựng

Giấy phép chứng nhận đủ điều kiện của PCCC

Giấy chứng nhận thẩm duyệt về PCCC

Thẩm duyệt về PCCC, Hệ thống tăng áp, hệ thống thông gió hút khói

Giấy chứng nhận kiểm định phương tiện phòng cháy và chữa cháy cho tòa nhà. Mẫu cửa chống cháy (thời hạn năm, Yêu cầu kiểm định lại)

Danh sách học viên cấp giấy chứng nhận ( đã huấn luyện nghiệp vụ PCCC) trong quá trình xây dựng

Văn bản: Về việc nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy do Bộ Công An Cục Cảnh Sát PCCC & CNCH

Biên bản kiểm tra về PCCC nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy do Bộ Công An Cục Cảnh Sát PCCC & CNCH

Biên bản kiểm tra về PCCC do Bộ Công An Cục Cảnh Sát PCCC & CNCH (trong quá trình thi công xây dựng)

Bản cam kết (Đảm bảo an toàn phòng cháy chữa cháy cho tòa nhà) trong quá trình xây dựng

# HỒ SƠ PHÁP LÝ

Phương án chữa cháy, cứu hộ tòa nhà

Quyết định về việc chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ phòng cháy và chữa cháy (trong quá trình xây dựng)

Quyết định thành lập đội PCCC cơ sở. Bảng thống kê PCCC. Đội chữa cháy tại chỗ (trong quá trình xây dựng)

Báo cáo chấp hành luật về PCCC (trong quá trình xây dựng)

Hợp đồng bảo hiểm cháy nổ và các rủi ro đặc biệt

Hợp đồng kinh tế giao nhận thầu xây dựng

Hợp đồng kinh tế về việc cung cấp thi công hệ thống phòng cháy chữa cháy

Hợp đồng kinh tế về việc cung cấp thi công hệ thống điện

Hợp đồng kinh tế về việc cung cấp thi công hệ thống nước

Hợp đồng kinh tế về việc cung cấp thi công hệ thống Camera (CCTV) hệ thống âm thanh (PA)

Hợp đồng kinh tế về việc cung cấp thi công hệ thống BMS

Hợp Đồng Mua Bán Điện Cho mục đích Kinh Doanh – Dịch Vụ

Hợp Đồng Hợp Tác Kinh Doanh và Cung Cấp Dịch Vụ Viễn Thông, Truyền Hình tại tòa nhà

Hợp đồng cung cấp tiêu thụ nước máy

Hợp đồng cung cấp lắp đặt hệ thống Điều Hòa, tại Tòa Nhà

Hợp đồng cung cấp và lắp đặt thiết bị thang máy tại Tòa nhà

Hợp đồng Cung cấp và lắp đặt thiết bị máy phát điện dự phòng và hệ thống cấp điện cho máy phát điện tại Tòa nhà

Hợp đồng Cung cấp và lắp đặt trạm biến áp và hệ thống cấp điện cao thế, hạ thế cho trạm tại Tòa nhà



# HỒ SƠ THIẾT KẾ BẢN VẼ KỸ THUẬT TÒA NHÀ

# HỒ SƠ THIẾT KẾ BẢN VẼ KỸ THUẬT TÒA NHÀ

Bản vẽ hoàn công phần kiến trúc tòa nhà

Bản vẽ hoàn công phần kết cấu tòa nhà

Hồ sơ thiết kế kỹ thuật thi công cơ sở

Hồ sơ thiết kế phương án nội thất tầng

Hồ sơ thiết kế phương án nội thất căn hộ

# HỒ SƠ THIẾT KẾ BẢN VẼ KỸ THUẬT TÒA NHÀ

Hệ thống điều hòa không khí và hệ thống thông gió (HVAC)

Bản vẽ hoàn công hệ thống điện nặng + Máy phát điện

Bản vẽ hoàn công hệ thống điện trong nhà và chống sét

Bản vẽ hoàn công hệ thống điện nhẹ  
(camera, âm thanh.....vv)

Bản vẽ hoàn công hệ thống cấp thoát nước (trong nhà  
và ngoài nhà)

# HỒ SƠ THIẾT KẾ BẢN VẼ KỸ THUẬT TÒA NHÀ

Hồ sơ thiết kế Bản vẽ hoàn công hệ thống xử lý nước thải

Hồ sơ thiết kế Bản vẽ hoàn công hệ thống vách kính

Hồ sơ thiết kế, Bản vẽ hoàn công hệ thống PCCC

Hồ sơ thiết kế, bản vẽ hoàn công hệ thống bể bơi

Bản vẽ hoàn công lắp đặt hệ thống thang máy + Thang cuốn

# HỒ SƠ THIẾT KẾ BẢN VẼ KỸ THUẬT TÒA NHÀ

Hồ sơ thiết kế hệ thống năng lượng mặt trời

Hồ sơ thiết kế hệ thống mạng thoại

Hồ sơ thiết kế hệ thống Car Paking

Hồ sơ hệ thống thiết kế chuồng hình

# HỒ SƠ THIẾT KẾ BẢN VẼ KỸ THUẬT TÒA NHÀ

Hồ sơ thiết kế hệ thống đèn báo không

Hồ sơ thiết kế hệ thống lọc nước

Hồ sơ thiết kế hệ thống cấp nước

Hồ sơ thiết kế cảnh quan tòa nhà



# HỒ SƠ VỀ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

# HỒ SƠ VỀ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Quyết định (V/v: thành lập lực lượng PCC&CC tại chỗ) kèm theo danh sách đội chữa cháy cơ sở của Ban quản lý tòa nhà

Quyết định thành lập Ban chỉ huy PCCC cơ sở của tòa nhà

Quyết định ban hành nội quy PCCC

Kế hoạch huấn luyện nghiệp vụ PCCC, đề nghị cấp giấy chứng nhận

Biên bản rút kinh nghiệm huấn luyện nghiệp vụ PCCC

# HỒ SƠ VỀ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Kế hoạch thực tập phương án chữa cháy

Quyết định cấp giấy chứng nhận có danh sách kèm theo

Quyết định về việc thành lập đoàn kiểm tra về tình hình quản lý sử dụng nhà chung cư trên địa bàn, kèm theo kế hoạch

Đăng ký tập huấn nghiệp vụ PCCC cho đội viên đội phòng cháy chữa cháy cơ sở Ban quản lý tòa nhà

Bảng thống kê thiết bị phòng cháy chữa cháy tại tòa nhà (do ban quản lý tòa nhà lập)

# HỒ SƠ VỀ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Bảng thống kê trang thiết bị, dụng cụ phòng cháy chữa cháy cơ sở dùng cho đội chữa cháy cơ sở (do Ban quản lý tòa nhà lập)

Phương án chữa cháy cơ sở theo mẫu PC11 ban hành kèm theo thông tư số 66/2014/TT-BCA

Biên bản kiểm tra về công tác PCCC của cơ quan Phòng Cảnh sát PCCC (Biên bản kiểm tra định kỳ)

Biên bản tự kiểm tra PCCC

Biên bản tự diễn tập PCCC cơ sở

# HỒ SƠ VỀ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Nội quy phòng cháy chữa cháy

Hợp đồng + Giấy chứng nhận bảo hiểm cháy nổ bắt buộc các năm của tòa nhà

Bản cam kết đảm bảo an toàn phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ của ban quản lý tòa nhà.

Sơ đồ thoát nạn tại dự án chung cư

Hướng dẫn vận hành hệ thống báo cháy tự động, hệ thống bơm chữa cháy, hệ thống chữa cháy tự động và chữa cháy vách tường, hệ thống màng ngăn cháy.

Hướng dẫn vận hành tủ báo cháy trung tâm.

# HỒ SƠ VỀ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Báo cáo về việc chấp hành các quy định pháp luật về PCCC của tòa nhà đồng thời cũng là thực hiện các kiến nghị của đoàn kiểm tra PCCC định kỳ tại tòa nhà các năm của Ban quản lý tòa nhà

Phương án cứu nạn cứu hộ cơ sở (Theo mẫu 04 Ban hành kèm theo nghị định số 83/2017/ND-CP ngày 18/7/2017) năm 2019

Biên bản chạy thử liên động hệ thống cứu hỏa bơm chữa cháy. Hệ thống thông gió quạt cấp và hút tầng hầm, quạt tăng áp cầu thang, hút gió hành lang, màng ngăn cháy hầm. Hệ thống thang máy tòa

Kết quả huấn luyện nghiệm vụ PCCC các năm trong quá trình quản lý vận hành

Kết quả đo điện trở tiếp địa hệ thống chống sét tòa nhà

Kết quả đo điện trở tiếp địa hệ thống chống sét trạm biến áp

# HỒ SƠ QUẢN LÝ HỆ THỐNG XỬ LÝ NƯỚC THẢI



# HỒ SƠ QUẢN LÝ HỆ THỐNG XỬ LÝ NƯỚC THẢI

Báo cáo quan trắc môi trường, quan trắc chất lượng nước thải trước và sau xử lý tại cửa xả, định kỳ hàng năm.

Kết quả thử nghiệm mẫu nước thải (đối với tòa nhà đã đi vào hoạt động)

Kết quả đo tiếng ồn phòng máy phát điện

Kết quả đánh giá tiếng ồn

# HỒ SƠ QUẢN LÝ HỆ THỐNG XỬ LÝ NƯỚC THẢI

Kết quả đo môi trường không khí xung quanh phòng máy phát điện

Kết quả đo nhiệt độ môi trường xung quanh phòng máy phát điện

Hợp đồng thuê đơn vị thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải nguy hại, rác thải sinh hoạt, phế thải xây dựng

Giấy phép hành nghề của đơn vị vận chuyển, xử lý chất thải nguy hại (đề nghị cung cấp cả giấy phép, vị trí xử lý chất thải)

# HỒ SƠ QUẢN LÝ HỆ THỐNG XỬ LÝ NƯỚC THẢI

Báo cáo tình hình triển khai thực hiện dự án và các biện pháp bảo vệ môi trường (kèm mẫu gửi kèm công văn) trong quá trình quản lý vận hành

Hồ sơ các cuộc kiểm tra và thanh tra về bảo vệ môi trường, trong quá trình quản lý vận hành

Biên bản kiểm tra về việc chấp hành pháp luật về bảo vệ môi trường.



# HỒ SƠ VỀ HỆ THỐNG NƯỚC SINH HOẠT



# HỒ SƠ VỀ HỆ THỐNG NƯỚC SINH HOẠT

Kết quả kiểm nghiệm nước sinh hoạt, bể mái, tầng hầm

Giấy chứng nhận kiểm định đồng hồ nước

# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN



# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

1

Kết quả kiểm định hệ thống tiếp địa - chống sét

2

Biên bản kiểm định kỹ thuật an toàn thang máy.  
Phiếu kết quả kiểm định thang máy

3

Biên bản thí nghiệm máy biến áp, máy cắt, hệ thống  
tủ trung thế, hệ thống tủ phân phối, hệ thống Busway

4

Giấy phép kiểm định hệ thống HVAC

# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

5

Giấy phép xả thải, tiếng ồn đạt chuẩn môi trường, hồ sơ DTM (báo cáo đánh giá tác động môi trường), sổ đăng ký chủ nguồn thải

6

Giấy chứng nhận thẩm duyệt về PCCC.  
Biên bản kiểm tra thi công về PCCC.  
Biên bản nghiệm thu đủ điều kiện về an toàn PCCC.  
Biên bản kiểm định trang thiết bị PCCC.

7

Giấy chứng nhận kiểm định phương tiện PCCC

8

Giấy chứng nhận kiểm định phương tiện PCCC hạng mục cửa cuốn

# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

9

Giấy chứng nhận kiểm định phương tiện PCCC

10

Giấy chứng nhận kiểm định cấp chống cháy, loại cấp của Bộ Công an, Cảnh Sát PCCC kèm theo tem kiểm định

11

Giấy chứng nhận kiểm định phương tiện PCCC của Bộ Công an, Cảnh Sát PCCC, kèm theo bảng thống kê phương tiện PCCC, bình chữa cháy bột, bình cầu chữa cháy tự động, bình chữa cháy xe đẩy, bình chữa cháy bột, bình chữa cháy CO2...

12

Giấy chứng nhận kiểm định phương tiện PCCC của Bộ Công an, Cảnh Sát PCCC, kèm theo bảng thống kê phương tiện phòng cháy chữa cháy, van góc, lăng phun chữa cháy, trụ chữa cháy, họng chia nước, bình chữa cháy ABC, CO2, bình chữa cháy tự động...

# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

13

Giấy chứng nhận kiểm định phương tiện PCCC của Bộ Công an, Cảnh Sát PCCC, kèm theo bảng thống kê phương tiện PCCC ( máy bơm, bình chữa cháy, tủ chữa cháy, đầu cảnh báo cháy, chuông, nút ấn, đầu phun, lăng phun, cuộn vòi ....)

14

Giấy chứng nhận kết quả kiểm tra thử nghiệm; kiểm định quạt tạo áp buồng thang máy

15

Giấy chứng nhận kết quả kiểm tra thử nghiệm; kiểm định quạt hút khói hành lang

# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

16

Cung cấp giấy phép kiểm định máy phát điện theo tiêu chuẩn TCVN9385/2012 và TCVN 4756:89

17

Báo cáo kết quả thử nghiệm, bồn chứa dầu, kèm chứng chỉ kiểm tra kỹ thuật

18

Giấy phép sử dụng tần số liên lạc

# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

19

Cung cấp giấy phép kiểm định máy phát điện theo tiêu chuẩn

20

Giấy phép kiểm định đồng hồ đo điện

21

Biên bản kiểm định chống sét van

22

Giấy kiểm định máy biến dòng đo lường hạ thế

# HỒ SƠ GIẤY PHÉP CỦA HỆ THỐNG CƠ ĐIỆN

23

Biên bản thí nghiệm aptomat, máy cắt hạ thế, contactor, tụ điện, cáp hạ thế, cáp lực

24

Giấy phép sử dụng tần số cho hệ thống Car Parking theo (Thông tư 03/2012/TT-BTTTT)

25

Giấy chứng nhận (Đủ điều kiện đảm bảo an toàn chịu lực của công trình)



# HỒ SƠ QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT VẬN HÀNH BẢO TRÌ THIẾT BỊ



# HỒ SƠ QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT VẬN HÀNH BẢO TRÌ THIẾT BỊ

Quy trình bảo trì tòa nhà

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống thang máy

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống điện

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống bơm nước sinh hoạt

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống bơm chống lụt

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống chữa cháy

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống báo cháy

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống chữa cháy khí

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống máy phát điện.

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống quạt thông gió – điều áp, tăng áp, hút khói

# HỒ SƠ QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT VẬN HÀNH BẢO TRÌ THIẾT BỊ



Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống  
điều hòa không khí

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống Camera (CCTV)

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống âm thanh  
công cộng (PA)

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống BMS

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống kính

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống tiếp địa,  
chống sét

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống đèn báo không

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống Car Parking

Quy trình hướng dẫn vận hành – Bảo trì hệ thống xử lý nước thải.

Quy trình bảo trì tòa nhà



# HỒ SƠ HỆ THỐNG KỸ THUẬT TÒA NHÀ

1

HỆ THỐNG ĐIỀU HÒA KHÔNG KHÍ VÀ  
THÔNG GIÓ (HVAC)

HỆ THỐNG CẤP - THOÁT NƯỚC

2

3

HỆ THỐNG PHÒNG CHÁY  
CHỮA CHÁY (PCCC)

HỆ THỐNG ĐIỆN

4

5

HỆ THỐNG CCTV

HỆ THỐNG ÂM THANH CÔNG CỘNG

6

7

HỆ THỐNG MẠNG THOẠI

HỆ THỐNG CHUÔNG HÌNH

8

9

HỆ THỐNG THANG MÁY,  
THANG CUỐN

HỆ THỐNG XÂY DỰNG CƠ BẢN

10

11

HỆ THỐNG ĐÈN BÁO KHÔNG

HỆ THỐNG LỌC NƯỚC

12

13

HỆ THỐNG CAR PARKING

HỆ THỐNG NĂNG LƯỢNG MẶT TRỜI

14

15

HỆ THỐNG BỂ BƠI

## 1

## HỆ THỐNG ĐIỀU HÒA KHÔNG KHÍ VÀ THÔNG GIÓ (HVAC)



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ) của hệ thống điều hòa, thông gió và điều áp

Catalog các phụ tùng, vật tư phụ như van cân bằng ...

Phiếu bảo hành của giàn nóng, lạnh, bộ điều khiển trung tâm,...

Phiếu bảo hành của các loại quạt thông gió



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ) hệ thống cấp thoát nước

Phiếu bảo hành của các loại bơm cấp, thoát nước, các phụ tùng, vật tư phụ như van bướm, van cổng, van 1 chiều

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ) hệ thống xử lý nước thải

Phiếu bảo hành của các loại, vật tư hệ thống xử lý nước thải

## 3

HỆ THỐNG PHÒNG CHÁY  
CHỮA CHÁY

Catalog



Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)



Phiếu bảo hành của các loại bơm cấp, các phụ tùng, vật tư phụ như van bướm, van cổng, van 1 chiều, van góc, lăng vòi, đầu chữa cháy tự động...



Phiếu bảo hành của tủ báo cháy trung tâm

Catalog của các phụ tùng, vật tư của hệ PCCC như: đầu báo cháy (báo nhiệt / báo khói), nút ấn khẩn cấp, chuông, đầu cảm biến lưu lượng, van khóa, van 1 chiều, van điều áp, bình chữa cháy...

Phiếu bảo hành của các loại cửa chống cháy

Catalog của các phụ tùng, vật tư của thiết bị, cửa chống cháy

Phiếu bảo hành của tủ báo cháy trung tâm

## A. HỆ THỐNG ĐIỆN HẠ THẾ, MBA



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của bus duct (bus bar), ACB, MCCB, bộ điều khiển của tủ bù công suất

Máy biến áp, máy cắt, ATS

Catalog của các phụ tùng, vật tư của hệ thống điện như khởi động từ, rơ le, PLC,...

## B. HỆ THỐNG MÁY PHÁT ĐIỆN



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của thiết bị máy phát

## C. HỆ THỐNG TIẾP ĐỊA - CHỐNG SÉT



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của thiết bị đo đếm, thiết bị chống sét, phụ tùng vật tư của thiết bị

## D. HỆ THỐNG ĐIỆN TRONG NHÀ



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của bus duct (bus bar), ACB, MCCB

Catalog của các phụ tùng, vật tư của hệ thống điện như khởi động tử, rơ le, PLC, ....



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của thiết bị

# 6

## HỆ THỐNG ÂM THANH CÔNG CỘNG



Catalog



Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)



Phiếu bảo hành của thiết bị



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của thiết bị

# 8

## HỆ THỐNG CHUÔNG HÌNH



Catalog



Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)



Phiếu bảo hành của thiết bị



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Hồ sơ kiểm định của thang máy.

## 10

## HỆ THỐNG XÂY DỰNG CƠ BẢN



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Hồ sơ kiểm định của cửa chống cháy thang thoát hiểm, gạch ốp, đá , thiết bị vệ sinh căn hộ, công cộng, thiết bị điện căn hộ, khung nhôm kính, hệ thống kim khí, lan can, cầu thang, sàn gỗ,...



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của thiết bị

## 1. HỆ THỐNG LỌC NƯỚC



Catalog



Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)



Phiếu bảo hành của thiết bị

## 2. HỆ THỐNG NƯỚC UỐNG TẠI VÒI



Catalog



Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)



Phiếu bảo hành của thiết bị



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của thiết bị

## 14

HỆ THỐNG NĂNG LƯỢNG  
MẶT TRỜI

Catalog



Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)



Phiếu bảo hành của thiết bị



Catalog

Chứng thực xuất xứ (CO / CQ)

Phiếu bảo hành của thiết bị

Phiếu bảo hành của các loại bơm cấp, thoát nước, các phụ tùng, vật tư phụ như van bướm, van cổng, van 1 chiều

# DANH MỤC HỢP ĐỒNG QUẢN LÝ VẬN HÀNH TÒA NHÀ



# DANH MỤC HỢP ĐỒNG, PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ VẬN HÀNH TÒA NHÀ

Hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành tòa nhà

Hợp đồng cung cấp dịch vụ làm sạch

Hợp đồng cung cấp dịch vụ an ninh

Hợp đồng dịch vụ sân vườn cây cảnh

Hợp đồng dịch vụ kiểm soát côn trùng

Hợp đồng cung cấp nhân sự giám sát kỹ thuật, chạy thử vận hành hệ thống kỹ thuật

Hợp đồng kiểm định kỹ thuật (thang máy, chống sét..)

Hợp đồng cung cấp dịch vụ kiểm toán

# DANH MỤC HỢP ĐỒNG, PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ VẬN HÀNH TÒA NHÀ

Hợp đồng vận chuyển rác thải sinh hoạt

Hợp đồng vận chuyển rác thải nguy hại

Hợp đồng quan trắc môi trường

Hợp đồng cung cấp mạng thoại, truyền hình

Hợp đồng tư vấn đào tạo chuyển giao quy trình vận hành bảo trì hệ thống kỹ thuật

Hợp đồng cung cấp dịch vụ quảng cáo

Hợp đồng thiệt hại tài sản mọi rủi ro (bao gồm cả bảo hiểm cháy nổ bắt buộc)

# DANH MỤC HỢP ĐỒNG, PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ VẬN HÀNH TÒA NHÀ

Giấy chứng nhận bảo hiểm mọi rủi ro tài sản (bao gồm bảo hiểm cháy nổ bắt buộc)

Hợp đồng bảo hiểm trách nhiệm công cộng

Các hợp đồng giá trị gia tăng khác -

Hợp đồng thuê mặt bằng và đầu tư lắp đặt hệ thống phục vụ phủ sóng di động

Hợp đồng cung cấp điện

Hợp đồng dịch vụ cấp nước (kèm theo biên bản nghiệm thu và biên bản bàn giao công trình cấp nước đưa vào sử dụng về việc lắp đặt đồng hồ nước, bản vẽ vị trí đấu nối)

Các chứng từ đi kèm đối với các hợp đồng bao gồm:  
- Biên bản nghiệm thu  
- Bộ hồ sơ thanh toán

# TÀI CHÍNH KẾ TOÁN



**1****SỔ CÁI****BẢNG CÂN ĐỐI TÀI  
KHOẢN KẾ TOÁN****2****3****CÁC KHOẢN THU****CÁC KHOẢN CHI****4****5****BÁO CÁO TÀI CHÍNH****HỒ SƠ MUA BÁN  
HÀNG HÓA****6****7****TÀI SẢN CỐ ĐỊNH****BÁO CÁO HÀNG NGÀY****8****9****BÁO CÁO HÀNG THÁNG****HỒ SƠ ĐẤU THẦU****10****11****QUY TRÌNH TÀI CHÍNH - KẾ TOÁN**

# 1 SỔ CÁI



Sổ quỹ tiền mặt

# 2 BẢNG CÂN ĐỐI TÀI KHOẢN KẾ TOÁN



Bảng cân đối tài khoản kế toán

# 3 CÁC KHOẢN THU



Bảng công nợ khách hàng hàng tháng, hàng quý, hàng năm (báo cáo khoản phải thu của cư dân)

Hóa đơn Giá Trị Gia Tăng phát hành

Phiếu thu

# 4

## CÁC KHOẢN CHI



Báo cáo doanh thu hàng ngày

Biên nhận

Phiếu chi

# 5

## BÁO CÁO TÀI CHÍNH



Báo cáo nguồn thu và chi phí hoạt động của quỹ bảo trì

Báo cáo nguồn thu và chi phí hoạt động của quỹ quản lý vận hành

Bảng cân đối kế toán

Thuyết minh báo cáo tài chính

## 6 HỒ SƠ MUA BÁN HÀNG HÓA



Phiếu đề nghị mua sắm, sửa chữa

Biên bản họp đề nghị mua sắm, sửa chữa

Ảnh chụp hiện trạng hàng hóa, thiết bị hư hỏng cần phải tiến hành mua sắm, sửa chữa

## 7 TÀI SẢN CỐ ĐỊNH



Danh mục tài sản cố định

# 8

## BÁO CÁO HÀNG NGÀY

Bảng kê chi tiết thu chi tiền mặt

Bảng kê chi tiết thu chi ngân hàng

Sổ quỹ Ban quản trị tiền mặt

## 9

## BÁO CÁO HÀNG THÁNG

Báo cáo tổng hợp thu - chi Ban quản lý

Báo cáo tổng hợp thu - chi Quỹ bảo trì

Báo cáo tổng hợp thu - chi Quỹ vận hành

Bảng kê chi tiết các khoản thu phí cư dân

Danh sách công nợ với các nhà thầu cung cấp dịch vụ, giá trị gia tăng

Danh sách, dữ liệu thẻ xe ô tô, xe máy

Bảng kê chi tiết các khoản thu phí cư dân

Danh sách tài sản+ hồ sơ chứng minh  
nguồn gốc/ giá trị (nếu có)

Chốt kho vật tư tiêu hao bộ phận làm sạch  
(giấy vệ sinh, lau tay, nước rửa tay...)

Chốt kho vật tư tiêu hao bộ phận kỹ thuật  
(đinh, ốc vít, băng keo,...)

## 9

## BÁO CÁO HÀNG THÁNG

Báo cáo các khoản phải thu cư dân

Báo cáo tổng hợp công nợ khách hàng

Báo cáo nợ tiền xe - cư dân

Sổ nhật ký chung, định khoản kế toán

Báo cáo tài chính, thuyết minh báo cáo tài chính (theo yêu cầu, quy định của Ban quản trị)

## 9

## BÁO CÁO HÀNG THÁNG



Danh sách, dữ liệu thẻ cư dân

Danh sách căn hộ thanh toán các phí khác

Các khoản chi khác

## 10

## HỒ SƠ ĐẦU THẦU



Toàn bộ hồ sơ liên quan đến lựa chọn nhà thầu bao gồm cả nhà thầu bị loại và nhà thầu trúng thầu

## 11

## QUY TRÌNH TÀI CHÍNH - KẾ TOÁN

Quy trình thu chi tiền mặt tại dự án

Quy trình quản lý tài chính chung cư

Quy trình mua sắm và thanh toán tại dự án

Quy trình quản lý thu phí tại dự án

Quy trình phát hành hóa đơn tại dự án.

Quy trình thanh quyết toán tại dự án.

Quy trình thanh toán mua vật tư hàng hóa.

Quy trình cấp phát thẻ xe, thẻ thang máy

Quy trình thu tiền xe tháng của cư dân

Quy trình thu tiền xe vắng lai hàng ngày

Quy trình thu tiền điện khách hàng.

Quy trình thu tiền nước cư dân.

# PHỤ LỤC

**1**

**DANH MỤC QUY TRÌNH  
QUẢN LÝ**

**2**

**DANH MỤC QUY TRÌNH  
VẬN HÀNH BẢO DƯỠNG**



# DANH MỤC QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ

**1**

**CÁC CÔNG VIỆC KHI ĐƯA CÔNG TRÌNH VÀO KHAI THÁC**

**2**

**SỔ TAY QUẢN LÝ CHUNG**

**3**

**SỔ TAY HOẠT ĐỘNG CỦA BAN QUẢN TRỊ, CƯ DÂN**

**4**

**HOẠT ĐỘNG CỘNG ĐỒNG**

**5**

**SỔ TAY BẢO HIỂM, QUẢN LÝ CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM**

**6**

**QUẢN LÝ RỦI RO**

**7**

**CHÍNH SÁCH PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG**

**8**

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ SẢN PHẨM**

**9**

**NHÂN SỰ**

**10**

**KẾ TOÁN HÀNH CHÍNH**

**11**

**QUẢN LÝ TRANG BỊ NỘI THẤT**

**12**

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ NHÀ CUNG CẤP**

**13**

**QUY TRÌNH AN NINH**

**14** QUY TRÌNH LÀM SẠCH

**15** QUY TRÌNH KIỂM SOÁT NHÀ THẦU  
CÔN TRÙNG

**16** QUY TRÌNH KIỂM SOÁT NHÀ THẦU  
CHĂM SÓC CÂY CẢNH

**17** QUY TRÌNH XỬ LÝ RÁC THẢI

**18** QUY TRÌNH LÀM SẠCH KÍNH TÒA NHÀ

**19** SỔ TAY HƯỚNG DẪN CÁC CHÍNH SÁCH  
VĂN BẢN PHÁP LUẬT

## 1

## CÁC CÔNG VIỆC KHI ĐƯA CÔNG TRÌNH VÀO KHAI THÁC

Bảng câu hỏi, thông tin liên quan đến tiến độ dự án, tiến độ từng hạng mục công trình

Khảo sát và các phương án quản lý

- Khảo sát và các phương án làm sạch
- Khảo sát và các phương án an ninh
- Khảo sát và đề xuất của PMC

Báo cáo phân tích rủi ro và kế hoạch chạy thử hệ thống, tiếp quản bàn giao do KST lập trước khi bàn giao các hạng mục giữa nhà thầu xây dựng với công ty quản lý

Phương án, sổ tay và quy trình nghiệm thu bàn giao từng căn hộ cho dân cư

Sổ tay và lưu đồ phối hợp, bảo hành, bảo trì của các nhà thầu thi công trong giai đoạn bảo hành với BQL

Giáo trình training

Danh mục đào tạo, kế hoạch tài liệu đào tạo của các nhà thầu thi công lắp đặt

## 2

## SỔ TAY QUẢN LÝ CHUNG

Sổ tay hướng dẫn quản lý chung

Sổ tay hướng dẫn và khai thác tòa nhà

- Sổ tay quản lý tài sản
- Sổ tay quản lý hoạt động

Sổ tay quản lý rủi ro

Sổ tay quản lý khách thuê

Are you ready?

Sổ tay cẩm nang hướng dẫn thực hiện giá trị công ty

Sơ đồ tổ chức – Mô tả công việc, mô tả vị trí và quy trình tác nghiệp, Tiêu chuẩn trải nghiệm khách hàng

Danh mục đào tạo, chính sách đào tạo nhân viên

Giáo trình training

Hệ thống báo cáo ngày, tuần, tháng, quý, năm

## 3

SỔ TAY HOẠT ĐỘNG CỦA BAN QUẢN TRỊ,  
CƯ DÂN

Nội quy, quy chế hội nghị nhà chung cư

Nội quy, quy định (hợp đồng mua sắm) của nhà chung cư

Nội quy, quy chế hoạt động của Ban quản trị

Quy định thu chi tài chính, tài khoản Ngân hàng của Ban quản trị

Quy định về quá trình lập ngân sách, chi tiêu hàng năm quỹ bảo trì (2%)

Quy định khác liên quan đến hoạt động của cư dân và Ban quản trị

Hợp đồng quản lý giữa PMC và chủ đầu tư, Ban quản trị

Quy trình phối hợp giữa PMC và chủ đầu tư, Ban quản trị

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

Nghiệm thu thanh toán, báo cáo kiểm toán, công việc liên quan đến thu ký BQT

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo

Giáo trình đào tạo nhân viên

## 4

## HOẠT ĐỘNG CỘNG ĐỒNG

Sổ tay quản lý hình ảnh tòa nhà và quan hệ công chúng

Sổ tay quản lý hình ảnh sân vườn, khu công cộng, ngoại cảnh

Sổ tay quản lý hình ảnh sản lễ tân, phòng sinh hoạt cộng đồng

Sổ tay quản lý các sự kiện sinh hoạt cộng đồng của cư dân

Sổ tay chính sách truyền thông, liên kết cộng đồng

Sổ tay xử lý khủng hoảng truyền thông

Các chính sách liên quan đến hoạt động của người quản gia, giúp việc

Các sổ tay quản lý các khu vực tiện ích chung của cư dân

Sổ tay ứng dụng thương hiệu của chung cư

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo

Giáo trình đào tạo

## 5

## SỔ TAY BẢO HIỂM, QUẢN LÝ CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM

Bảo hiểm cháy nổ bắt buộc (Áp dụng với nhà cao tầng)

Bảo hiểm trách nhiệm công cộng

Bảo hiểm tài sản

Chính sách quản lý đơn bảo hiểm (Hợp đồng bảo hiểm)

- Khảo sát và các phương án làm sạch
- Khảo sát và các phương án an ninh
- Khảo sát và đề xuất của PMC
- Khảo sát và các phương án làm sạch
- Khảo sát và các phương án làm sạch
- Khảo sát và các phương án làm sạch

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo

Giáo trình training

## 6

## QUẢN LÝ RỦI RO

Sổ tay hướng dẫn an toàn và sức khỏe môi trường, phòng ngừa và hạn chế rủi ro

Sổ tay hướng dẫn phòng ngừa rủi ro trong từng căn hộ của khách hàng, hướng dẫn quản lý và phòng ngừa rủi ro

Sổ tay hướng dẫn trường hợp khẩn cấp: bom, tấn công, tự tử, hỏa hoạn, trộm cắp,... Định nghĩa các trường hợp khẩn cấp

Quy trình kiểm soát và phòng ngừa rủi ro: Từng tình huống

- Kiểm tra rủi ro hàng ngày tòa nhà
- Phiếu báo hỏng
- Quy trình niêm phong
- Sổ tay theo dõi đóng mở niêm phong
- Biên bản sự việc mất, rách, hủy niêm phong
- Sổ theo dõi niêm phong chìa khóa tòa nhà
- Phương án kiểm soát luồng người

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo hướng dẫn nhân viên PNRR

Giáo trình đào tạo nhân viên PNRR

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

## 7

## CHÍNH SÁCH PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG

Sổ tay hướng dẫn khai thác tòa nhà

Trải nghiệm phục vụ khách hàng (S.O.P phục vụ khách hàng) mỗi một vị trí đều có trải nghiệm khách hàng

Sổ tay tòa nhà, sổ tay cư dân

Sổ tay quản lý, giao tiếp và xử lý tình huống với khách hàng cho từng bộ phận

Sổ tay hướng dẫn quản lý từng căn hộ

Sổ tay dịch vụ gia tăng cho cư dân

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo phục vụ khách hàng

Giáo trình đào tạo phục vụ khách hàng

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

## 8

## QUY TRÌNH QUẢN LÝ SẢNH

Sổ tay quản lý luồng người ra vào tòa nhà

Sổ tay quản lý sảnh

Sổ Lost and Found

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo quản lý sảnh

Giáo trình training cho quản lý sảnh

Sổ bàn giao Quản lý sảnh

## 9

## NHÂN SỰ

Sổ tay nhân viên

Sổ tay quản lý nhân sự - Chính sách nhân sự

Quy trình quản lý nhân sự

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo nhân sự

Giáo trình training nhân sự

Sổ tay hướng dẫn tiêu chuẩn đồng phục

Sổ tay hướng dẫn quản lý nhân sự nhà thầu an ninh

Sổ tay hướng dẫn quản lý nhân sự nhà thầu làm sạch

Quản lý phân phối tài liệu và con dấu

Chính sách đào tạo, danh mục đào tạo kế toán

Giáo trình training kế toán

Sổ tay quản lý tài sản

Sổ tay quy định về chế độ hạch toán, kế toán và thu chi

Quy trình quản lý kho, sổ tay quản lý kho

- Đơn đề nghị nhập hàng
- Phiếu nhập hàng
- Phiếu yêu cầu sử dụng vật tư, công cụ
- Phiếu báo hỏng
- Phiếu xuất kho
- Sơ đồ kho
- Báo cáo kho hàng tuần (nhập, xuất, tồn)
- Biên bản hủy lỗi giấy vệ sinh

Quy trình quản lý, mua sắm vật tư, công cụ, dụng cụ

- Phiếu đề nghị mua sắm
- Phiếu nhập, xuất
- Phiếu bàn giao công cụ, dụng cụ

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

## 11

## QUẢN LÝ TRANG BỊ NỘI THẤT

Sổ tay hướng dẫn thi công và lắp đặt nội thất

Danh mục đào tạo, chính sách đào tạo trang thiết bị nội thất

Giáo trình training trang bị nội thất

Các biểu mẫu

- Đăng ký thi công lắp đặt và trang trí nội thất
- Bảng câu hỏi kỹ thuật thi công lắp đặt và trang trí nội thất
- Mẫu giấy ủy quyền đặt và trang trí nội thất
- Mẫu chấp thuận thi công và trang trí nội thất
- Mẫu đặt cọc thi công lắp đặt và trang trí nội thất
- Mẫu đăng ký nhân công
- Mẫu đăng ký làm việc phát sinh nhiệt
- Mẫu đăng ký vận chuyển thiết bị ra vào tòa nhà
- Mẫu đăng ký sử dụng thang máy
- Mẫu biên bản giám sát thi công lắp đặt và trang trí nội thất
- Mẫu biên bản xác nhận vi phạm thi công lắp đặt và trang trí nội thất
- Mẫu yêu cầu nghiệm thu hoàn thành thi công lắp đặt và trang trí nội thất
- Mẫu biên bản nghiệm thu hoàn thành thi công lắp đặt và trang trí nội thất
- Mẫu biên bản xác nhận trả tiền lý quỹ
- Mẫu danh mục xử lý vi phạm

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

## 12

## QUY TRÌNH QUẢN LÝ NHÀ CUNG CẤP

Dịch vụ giá trị gia tăng cho cư dân

Các nhà cung cấp, định nghĩa.....

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

Hồ sơ pháp lý và nhân sự nhà thầu an ninh

Sổ tay quản lý hợp đồng và các kế hoạch công việc của an ninh, xây dựng chính sách nhân sự trải nghiệm khách hàng

Phương án và tài liệu tham chiếu về hợp đồng an ninh

Bảng mô tả mô hình tổ chức, bảng mô tả nghề nghiệp, tiêu chuẩn phục vụ khách hàng

Sổ tay chính sách chung An ninh

Chính sách đào tạo và danh mục đào tạo nhân viên an ninh

Giáo trình training cho nhân viên an ninh

Sổ tay quản lý nhân viên PMC của an ninh nội bộ

Sổ tay giao tiếp nhân viên an ninh

Sổ tay Phòng ngừa rủi ro và kiểm soát luồng người

Sổ tay hướng dẫn nhân viên an ninh thực hiện tác nghiệp bằng hình ảnh

Sổ tay hướng dẫn quản lý chìa khóa

Quy trình kiểm soát công nhân, nhà thầu

Quy trình kiểm soát tài sản, thiết bị tòa nhà

Quy trình kiểm soát phương tiện

- Sổ theo dõi phương tiện ra/vào
- Sổ theo dõi phương tiện đậu đỗ trong từng giờ tại bãi đỗ xe
- Sổ theo dõi ô tô, xe máy để qua đêm
- Sổ bàn giao thẻ xe, phương tiện
  - Biên bản sự việc mất thẻ xe
  - Biên bản hủy thẻ xe

Quy trình tuần tra

Quy trình xử lý tình huống và hành vi không mong muốn

Quy trình kiểm soát nhân viên Làm sạch

- Sổ theo dõi thời gian làm việc của nhân viên làm sạch tại tòa nhà
- Sổ đăng ký tài sản cá nhân của nhân viên Làm sạch vào là việc tại tòa nhà

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

Hồ sơ pháp lý và nhân sự nhà thầu làm sạch

Sổ tay quản lý hợp đồng và các kế hoạch công việc của làm sạch, xây dựng chính sách nhân sự trải nghiệm khách hàng

Phương án và tài liệu tham chiếu về hợp đồng làm sạch

Bảng mô tả mô hình tổ chức, bảng mô tả nghề nghiệp, tiêu chuẩn phục vụ khách hàng

Sổ tay chính sách chung Làm sạch

Chính sách đào tạo và danh mục đào tạo nhân viên làm sạch

Giáo trình training cho nhân viên làm sạch

Sổ tay giao tiếp nhân viên làm sạch

Sổ tay hướng dẫn nhân viên làm sạch thực hiện tác nghiệp bằng hình ảnh

- Quy trình làm sạch khu vực công cộng
- Quy trình làm sạch khu vực ngoại cảnh
- Quy trình làm sạch vách kính
- Quy trình làm sạch sân vườn
- Quy trình làm sạch các thiết bị trên cao
- Danh mục các công việc vệ sinh định kỳ

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

15

## QUY TRÌNH KIỂM SOÁT NHÀ THẦU CÔN TRÙNG

Hồ sơ pháp lý và nhân sự nhà thầu côn trùng

Phương án và tài liệu tham chiếu hợp đồng với nhà thầu côn trùng

Sổ tay chính sách chung nhà thầu côn trùng

Chính sách đào tạo và danh mục đào tạo nhân viên kiểm soát côn trùng

Giáo trình training nhân viên kiểm soát côn trùng

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

16

## QUY TRÌNH KIỂM SOÁT NHÀ THẦU CHĂM SÓC CÂY CẢNH

Hồ sơ pháp lý và nhân sự nhà thầu chăm sóc cây cảnh

Phương án và tài liệu tham chiếu hợp đồng với nhà thầu chăm sóc cây cảnh

Sổ tay chính sách chung nhà thầu chăm sóc cây cảnh

Chính sách đào tạo và danh mục đào tạo nhân viên kiểm soát chăm sóc cây cảnh

Giáo trình training nhân viên chăm sóc cây cảnh

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

## QUY TRÌNH XỬ LÝ RÁC THẢI

Hồ sơ pháp lý và nhân sự nhà thầu xử lý rác thải

Phương án và tài liệu tham chiếu hợp đồng với nhà thầu xử lý rác thải

Sổ tay chính sách chung nhà thầu xử lý rác thải

Chính sách đào tạo và danh mục đào tạo nhân viên xử lý rác thải

Giáo trình training nhân viên xử lý rác thải

Quy trình vận chuyển rác thải từ tòa nhà đến điểm tập kết

Quy trình xử lý các đồ vật tìm thấy trong rác thải

Sổ theo dõi các đồ vật tìm thấy

Sổ theo dõi nhà thầu rác thải đến thu gom rác tại tòa nhà

Quy trình xử lý rác thải nguy hại

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

# 18

## QUY TRÌNH LÀM SẠCH KÍNH TÒA NHÀ

Hồ sơ pháp lý và nhân sự nhà thầu làm sạch kính tòa nhà

Phương án và tài liệu tham chiếu hợp đồng với nhà thầu làm sạch kính tòa nhà

Sổ tay chính sách chung nhà thầu làm sạch kính tòa nhà

Chính sách đào tạo và danh mục đào tạo nhân viên làm sạch kính tòa nhà

Giáo trình training nhân viên làm sạch kính tòa nhà

Hệ thống báo cáo ngày tuần, tháng, quý, năm

# 19

## SỔ TAY HƯỚNG DẪN CÁC CHÍNH SÁCH VĂN BẢN PHÁP LUẬT CỦA NHÀ NƯỚC

Danh mục tài liệu, website tham chiếu



# DANH MỤC QUY TRÌNH VẬN HÀNH - BẢO TRÌ HỆ THỐNG KỸ THUẬT

**1**

**VẬN HÀNH**

**2**

**BẢO TRÌ**

**3**

**QUẢN LÝ VÀ TIẾT KIỆM  
NĂNG LƯỢNG**

**4**

**DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG**

**5**

**QUẢN LÝ RỦI RO AN TOÀN LAO  
ĐỘNG VÀ GIÁM SÁT NHÀ THẦU**

**6**

**QUẢN LÝ**

## 1

## VẬN HÀNH

## 1

## QUY TRÌNH VẬN HÀNH HỆ THỐNG KỸ THUẬT

Website tra cứu

Hệ thống chữa cháy

- ★ Service manual, catalogue
- ★ Hệ thống bơm chữa cháy Sprinkner
- ★ Hệ thống bơm mằng ngăn cháy
- ★ Hệ thống bình chữa cháy cơ sở

Hệ thống cấp thoát nước

- ★ Service manual, catalogue
- ★ Hệ thống cấp nước sinh hoạt
- ★ Hệ thống xử lý nước thải
- ★ Hệ thống thoát nước

Hệ thống bể bơi

- ★ Service manual, catalogue
- ★ Quy trình vận hành hệ thống xử lý nước

Hệ thống cứu hộ thang máy

- ★ Service manual, catalogue
- ★ Tài liệu hướng dẫn của hãng

Hệ thống bãi đỗ xe

- ★ Service manual, catalogue

Hệ thống điện nhẹ

- ★ Service manual, catalogue
- ★ iBMS
- ★ PA
- ★ CCTV
- ★ MATV
- ★ FIRE ALARM
- ★ EIB
- ★ Access Control

## 1 QUY TRÌNH VẬN HÀNH HỆ THỐNG KỸ THUẬT

### Hệ thống điện năng

- ★ Service manual, catalogue
- ★ Cao thế, hạ thế
- ★ Máy phát điện

### Hệ thống điều hòa thông gió

- ★ Service manual, catalogue
- ★ VRV DAIKIN, TOSHIBA, MITSUBISHI
- ★ CHILLER
  - ★ PAU
  - ★ AHU
- ★ Quạt hút khí thải
- ★ Quạt cấp khí tươi

## 2 ĐÀO TẠO VẬN HÀNH HỆ THỐNG KỸ THUẬT

### Kế hoạch đào tạo từng hệ thống

- ★ Slide quy trình vận hành hệ thống
  - ★ Hệ thống sơ đồ bản vẽ kỹ thuật
  - ★ Thuyết minh hệ thống
  - ★ Hệ thống sơ đồ chỉ dẫn biển báo

## 3 CÔNG TÁC VẬN HÀNH

### Nhận sự kỹ thuật

- ★ Lịch trực kỹ thuật
- ★ Bảng ký giờ làm việc bộ phận kỹ thuật
- ★ Giấy xin nghỉ phép, đơn xin đổi ca

### Quy trình kiểm soát ra vào bộ phận kỹ thuật

### Quy trình công việc hàng ngày của bộ phận kỹ thuật

### Quy trình kiểm soát nhà thầu

- ★ Quy trình kiểm soát nhà thầu thang máy
- ★ Quy trình kiểm soát nhà thầu côn trùng
- ★ Quy trình kiểm soát nhà thầu lắp đặt cair tạo nội thất

## 1

## VẬN HÀNH

## 3 CÔNG TÁC VẬN HÀNH

## Sổ tay giao tiếp khách hàng

- ★ Sổ tay giao tiếp với khách hàng khối OFFICE
- ★ Sổ tay giao tiếp với cư dân

## Vận hành thực tế

- ★ Bảng phân công công việc
  - ★ Kế hoạch công việc tuần, tháng, năm
  - ★ Nhật ký công việc hàng ngày
  - ★ Biểu mẫu vận hành
    - ★ Biểu mẫu ghi chỉ số điện nước hàng ngày
    - ★ Sổ ghi sự cố các hệ thống kỹ thuật
- ★ Nhật ký vận hành
  - ★ Hệ thống điều hòa, thông gió
  - ★ Hệ thống điện nặng
  - ★ Hệ thống điện nhẹ
  - ★ Hệ thống cấp thoát nước
  - ★ Hệ thống bể bơi
- ★ Xử lý khắc phục sự cố khẩn cấp
  - ★ Lưu đồ thao tác
    - ★ Hệ thống điều hòa, thông gió
    - ★ Hệ thống điện nặng
    - ★ Hệ thống điện nhẹ
    - ★ Hệ thống cấp thoát nước
    - ★ Hệ thống bể bơi
- ★ Sửa chữa nhỏ theo yêu cầu của Ban quản lý tòa nhà - Khách Hàng
  - ★ Dự trù vật tư thay thế - sửa chữa
  - ★ Dụng cụ kỹ thuật
    - ★ Sổ sử dụng dụng cụ đồ nghề kỹ thuật
    - ★ Biểu mẫu bàn giao dụng cụ kỹ thuật
  - ★ Nhận và bàn giao ca, ghi sổ công việc

## Kiểm tra ngăn ngừa rủi ro

- ★ Các biểu mẫu kiểm tra
  - ★ Kiểm tra bếp, phòng máy, trục kỹ thuật
    - ★ Lịch kiểm tra, biểu mẫu kiểm tra,...
    - ★ Check list kiểm tra
    - ★ Biên bản phát hiện sự cố

## Kiểm soát thực hiện quy trình

## 1 CÔNG TÁC BẢO TRÌ, BẢO DƯỠNG THEO KẾ HOẠCH

Các tiêu chuẩn nước ngoài, tiêu chuẩn Việt Nam liên quan

- ★ Tiêu chuẩn Việt Nam xây dựng
- ★ Tiêu chuẩn Việt Nam điều hòa
- ★ Tiêu chuẩn Việt Nam điện
- ★ Tiêu chuẩn Việt Nam PCCC
- ★ Thang máy

Service manual, catalogue

Website tra cứu

Quy trình bảo trì hệ thống kỹ thuật

- ★ Catalogue thiết bị
- ★ Lý lịch thiết bị
- ★ Lưu đồ thực hiện
- ★ Bảo dưỡng hệ thống M & E
  - ★ Hệ thống điện nặng
    - ★ Máy phát điện
    - ★ Hệ thống tủ Phòng hạ thế
    - ★ Trạm biến áp
    - ★ Tủ điện tổng
    - ★ Hệ thống tiếp địa
    - ★ Hệ thống chống sét
    - ★ Tủ tụ bù
    - ★ Motor điện
    - ★ Tủ điện tăng
    - ★ Tủ điện nhánh
    - ★ Hệ thống đèn chiếu sáng
    - ★ Đèn sự cố, Edit

## 2

## BẢO TRÌ

## 1 CÔNG TÁC BẢO TRÌ, BẢO DƯỠNG THEO KẾ HOẠCH

## Quy trình bảo trì hệ thống kỹ thuật

- ★ Bảo dưỡng hệ thống M & E
  - ★ Hệ thống điện nhẹ
    - ★ IBMS
    - ★ PA
    - ★ CCTV
    - ★ MATV
    - ★ FIRE ALARM
    - ★ EIB
    - ★ Access Control
  - ★ Hệ thống điều hòa thông gió
    - ★ Service manual, catalogue
    - ★ VRV DAIKIN, TOSHIBA, MITSUBISHI
    - ★ CHILLER
      - ★ PAU
      - ★ AHU
    - ★ Quạt hút khí thải
    - ★ Quạt cấp khí tươi
  - ★ Hệ thống cấp thoát nước
    - ★ Hệ thống cấp nước sinh hoạt
    - ★ Hệ thống thoát nước
    - ★ Hệ thống thiết bị WC
  - ★ Hệ thống chữa cháy
    - ★ Hệ thống bơm chữa cháy màng ngăn, Sprinkler
    - ★ Hệ thống bơm chữa cháy dự phòng, Diesel
    - ★ Hệ thống đường ống, van khóa, van giảm áp,...
  - ★ FORM kiểm tra bảo dưỡng hệ thống thang máy
  - ★ Hệ thống bể bơi
    - ★ Hệ thống bơm xử lý nước
    - ★ Hệ thống đường ống
    - ★ Hệ thống bể
  - ★ Hệ thống bãi đỗ xe
- ★ Biểu mẫu bảo dưỡng các hệ thống

**1 CÔNG TÁC BẢO TRÌ, BẢO DƯỠNG THEO KẾ HOẠCH**

Bảo dưỡng công trình và xây dựng cơ bản

- ★ Bảo dưỡng trần tường sơn bả
- ★ Bảo dưỡng nội thất
- ★ Biểu mẫu bảo dưỡng các hệ thống

**2 CÔNG TÁC SỬA CHỮA LỚN**

Mẫu báo cáo tình trạng hệ thống

Báo cáo sự trừ kinh phí vật tư

Biên bản sự việc

Biên bản thay thế

**3 CÔNG TÁC KIỂM ĐỊNH ĐỊNH KỲ**

Lịch kiểm định thiết bị

Danh mục hệ thống cần kiểm định

- ★ Kiểm định chống sét
- ★ Kiểm định thang máy
- ★ Kiểm định nước sinh hoạt

**4 DANH MỤC KIỂM TRA ĐỊNH KỲ**

Lịch kiểm tra định kỳ

Kiểm định nước thải sinh hoạt

Hút bể phốt

# 3 QUẢN LÝ VÀ TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG

## 1 QUY TRÌNH SỔ TAY HƯỚNG DẪN VỀ TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG

## 2 HỒ SƠ QUẢN LÝ VÀ TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG TÒA NHÀ

Giấy phép xả thải nguy hại

Kiểm định nước thải sinh hoạt

Hồ sơ dự thi tiết kiệm năng lượng

## 3 QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

Hồ sơ theo dõi về tình hình tiêu thụ điện nước

Theo dõi chỉ số điện nước

★ Tần xuất, biểu mẫu,...

Ghi chép thông số hoạt động

★ Chỉ số hoạt động của thiết bị, hệ thống

★ Tần xuất, biểu mẫu,...

★ Đo dòng, nhiệt độ hệ thống nguồn

★ Tần xuất, biểu mẫu,...

Biểu giá trị thông số điều chỉnh

## 4 CHIẾN LƯỢC TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG

Lịch bật tắt thiết bị

Lịch kiểm tra NNRR hệ thống các bộ phận

Các đề án nghiên cứu cải tiến nhằm tiết kiệm năng lượng

Kế hoạch kiểm tra bảo dưỡng các hệ thống kỹ thuật

## 1 SỔ TAY GIAO TIẾP KHÁCH HÀNG

## 2 TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

## Độ chiếu sáng

- ★ Tiêu chuẩn Việt Nam

## Nhiệt độ điều hòa

- ★ Cài đặt nhiệt độ theo tiêu chuẩn
- ★ Biểu mẫu theo dõi nhiệt độ hàng ngày và cài đặt nhiệt độ hệ thống điều hòa

## Chất lượng không khí

- ★ Tiêu chuẩn Việt Nam

## Chất lượng nước

- ★ Quy trình thực hiện công việc hàng ngày bộ phận kỹ thuật
- ★ Hồ sơ báo cáo kiểm tra chất lượng nước tại các cơ quan có thẩm quyền kiểm định

## Phòng ngừa các yếu tố rủi ro

- ★ Các sổ tay, bảng biểu kiểm tra NNRR bộ phận
- ★ Sổ tay hướng dẫn sử dụng tiện ích

## 4

## DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

## 3

## HỒ SƠ QUẢN LÝ - KHOANG KHÁCH HÀNG

FORM bảo dưỡng khoang khách hàng

Kiểm tra hệ thống điện nặng

- ★ Thống kê kiểm soát các line ổ cắm, chiếu sáng
- ★ Thống kê thiết bị, phụ tải
- ★ Các form kiểm soát tình trạng phụ tải thiết bị

Điện nhẹ

- ★ Thống kê tình trạng các số điện thoại, mạng

Nội thất xây dựng

- ★ Thống kê tình trạng các vách kính, cửa kính, cửa sổ,...
- ★ Thống kê tình trạng trần tường

## 4

## CÔNG TÁC PHỐI HỢP HỖ TRỢ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Hỗ trợ nhà thầu an ninh

- ★ Quy trình kiểm soát công nhân, nhà thầu
- ★ Quy trình kiểm soát tài sản, thiết bị tòa nhà
- ★ Sổ tay kiểm soát ra vào bộ phận kỹ thuật

Hỗ trợ nhà thầu vệ sinh

- ★ Quy trình làm sạch các thiết bị trên cao

Hỗ trợ sự kiện, phòng họp

- ★ Quy trình Trục phòng họp
- ★ Kiểm tra Setup âm thanh, ánh sáng các sự kiện
- ★ Quy trình sử dụng thang máy chuyển khách

## 1 SỔ TAY KIỂM SOÁT

Sổ tay hướng dẫn môi trường làm việc an toàn & phòng tránh các rủi ro nghề nghiệp

Sổ tay xử lý các tình huống khẩn cấp

Sổ tay an toàn điện

Sổ tay hướng dẫn khi xảy ra hỏa hoạn

Sổ tay phòng chống bão lụt

Sổ tay quản lý chất thải nguy hại

Sổ tay kiểm soát ra vào bộ phận kỹ thuật

Quy trình kiểm soát phòng ngừa rủi ro

Sổ tay hướng dẫn phòng ngừa rủi ro khoang khách hàng

## 2 QUẢN LÝ NHÀ THẦU CONTRACTORS & SUPPLIERS

Sổ tay hướng dẫn cải tạo, lắp đặt nội thất

Nội quy thi công tại tòa nhà

- ★ Quy định về đảm bảo môi trường thi công
- ★ Quy định về an toàn thiết bị phục vụ thi công
- ★ Biểu mẫu đăng ký thi công
  - ★ Nhật ký giám sát thi công hàng ngày
  - ★ Đăng ký thi công dễ gây cháy nổ

Thông tin liên lạc các nhà thầu bảo dưỡng và kiểm định

- ★ Số điện thoại thông tin các nhà thầu

# 6 CÔNG TÁC QUẢN LÝ

## 1 QUẢN LÝ NHÂN SỰ KỸ THUẬT

Sơ đồ tổ chức - Mô tả công việc

Phân công công việc

- ★ Lịch trực ca, lịch bảo dưỡng
- ★ Sổ giao ca - giao việc
- ★ Biểu mẫu liên quan

Đào tạo huấn luyện

- ★ Sổ tay nhân viên
- ★ Sổ tay hướng dẫn tiêu chuẩn trang phục
- ★ Các chuẩn kiến thức chung
- ★ Slide đào tạo

## 2 QUẢN LÝ TÀI SẢN, THIẾT BỊ

Hồ sơ pháp lý của toàn nhà

- ★ Giấy phép chứng chỉ hoạt động
  - ★ Nước sinh hoạt
  - ★ Hệ thống PCCC
  - ★ Hệ thống thang máy
  - ★ Hệ thống điện nặng
  - ★ Hệ thống chống sét
  - ★ Hệ thống xử lý nước thải tập chung
  - ★ Hợp đồng với nhà thầu xử lý các chất thải nguy hại
- ★ Tài liệu sơ đồ bản vẽ
  - ★ Tài liệu bản vẽ các hệ thống kỹ thuật tòa nhà

Tài sản tòa nhà

- ★ Sổ theo dõi hệ thống
- ★ Sổ ghi chép lý lịch máy

Quản lý vật tư, công cụ, dụng cụ

### 3 QUẢN LÝ CHI PHÍ

Lập bảng kê dự toán chi phí hoạt động năm

### 4 QUẢN LÝ HỒ SƠ LƯU

Liên quan bộ phận dịch vụ: Phiếu báo hỏng,...

Các báo cáo định kỳ

Theo dõi chi phí

Phiếu theo dõi bảo hành

Các biểu mẫu kiểm tra NNRR

Các biểu mẫu bảo dưỡng

Các hồ sơ bản vẽ về thiết bị, hệ thống kỹ thuật tòa nhà

Sổ tay đào tạo và các chứng chỉ

Các sổ tay kỹ thuật

Các quy trình kỹ thuật

### 5 HỆ THỐNG BÁO CÁO

Báo cáo bộ phận kỹ thuật

- ★ Báo cáo tổng hợp hàng ngày
- ★ Báo cáo tiêu thụ năng lượng: Hàng ngày - Tháng

Báo cáo công ty: Tổng hợp tháng

Báo cáo chủ đầu tư: Tổng hợp quý

