

# VẬN HÀNH TÒA NHÀ VĂN PHÒNG VÀ CĂN HỘ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

## THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

**Address**

173 A, Nguyen Van Troi Street,  
Phu Nhuan District, Ho Chi Minh  
City, Vietnam

**Website**



May, 2024



# NỘI DUNG

**01** Về Chúng tôi

**02** Khái quát thị trường tòa nhà văn phòng và căn hộ tại TP. Hồ Chí Minh

**03** Pháp lý trong Quản lý vận hành

**04** Quy trình Nghiệp vụ

**05** Quản lý Hệ thống Kỹ thuật - Vận hành  
- Bảo trì bảo dưỡng

**06** Nguồn nhân lực vận hành

**07** Ứng dụng Công nghệ trong quản lý vận hành tòa nhà



# VỀ CHÚNG TÔI

Được thành lập từ năm 2008, SAVISTA Holdings đã vượt qua nhiều thách thức để trở thành một trong những Công ty Tư vấn - Quản lý vận hành và Khai thác - Giải pháp công nghệ BĐS tiên phong và hàng đầu tại Việt Nam. SAVISTA Holdings đã kiến tạo nên một hệ thống lớn mạnh gồm 5 thành viên trực thuộc và 1 thành viên thương hiệu liên kết, hoạt động đa dạng và hỗ trợ nhau.



## THƯƠNG HIỆU THÀNH VIÊN



## THƯƠNG HIỆU LIÊN KẾT



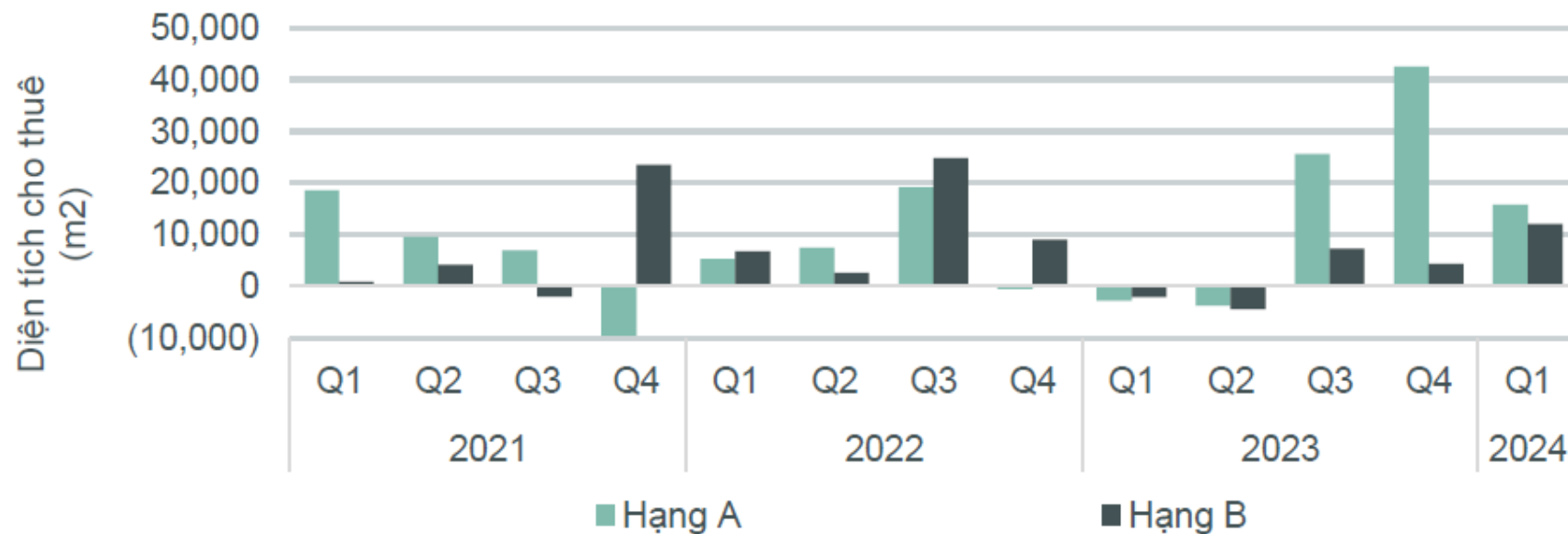


# KHÁI QUÁT THỊ TRƯỜNG TÒA NHÀ VĂN PHÒNG VÀ CĂN HỘ TẠI TP. HỒ CHÍ MINH

01

2023 là năm tăng trưởng nguồn cung văn phòng tại TP.HCM cao nhất kể từ năm 2019, với gần 170.000m<sup>2</sup> diện tích cho thuê mới được hoàn thành, trong đó, chủ yếu là các dự án văn phòng hạng A, B có vị trí thuận lợi.

TP.HCM có ~ 80.000m<sup>2</sup> diện tích văn phòng được tiêu thụ, >90% diện tích này đến từ 04 tòa nhà hạng A mới hoàn thành. Tuy nhiên, trong năm qua, các giao dịch chuyển địa điểm văn phòng vẫn chiếm tỷ trọng lớn với gần 48% tại TP.HCM.



(Nguồn: Internet)

Xu hướng thuê mặt bằng văn phòng có chất lượng cao ngày càng tăng.

02

Với cơ cấu số lượng dự án Căn hộ/ Chung cư trên thị trường TP.HCM trong 6 năm qua (2018-2024):

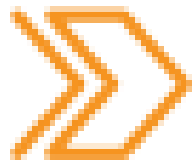
Dự án Căn hộ cao cấp từ 49 dự án -> 170 dự án.

Dự án Căn hộ trung cấp từ 127 dự án -> 414 dự án.

Dự án Căn hộ bình dân từ 639 dự án -> 679 dự án => tăng rất thấp

Nguồn cung căn hộ năm 2024 sẽ còn hạn chế do việc gỡ vướng pháp lý cho dự án nhà ở còn chậm. (Theo Báo cáo mới đây của Sở Xây dựng TP.HCM)





- Chất lượng BĐS đi kèm với chất lượng dịch vụ ngày càng cao.
- Các công ty phát triển BĐS không thể tự mình quản lý nên cần một sự chuyên nghiệp về cung cấp dịch vụ và tính khách quan.



- Đơn vị quản lý tòa nhà có vai trò quyết định rất lớn tới chất lượng của tòa nhà văn phòng và căn hộ. Nếu dịch vụ quản lý không tốt sẽ dẫn đến những đánh giá không tốt về giá trị của tòa nhà và các rủi ro.
- Trách nhiệm của các đơn vị quản lý là đảm bảo cho mọi hoạt động diễn ra trong tòa nhà được vận hành ổn định, an toàn. Mặt khác, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ tại tòa nhà một cách thuận tiện nhất và có thể khai thác hiệu quả giá trị tòa nhà.
- Các công tác này bao gồm:



# PHÁP LÝ TRONG QL VẬN HÀNH

## THỰC TRẠNG

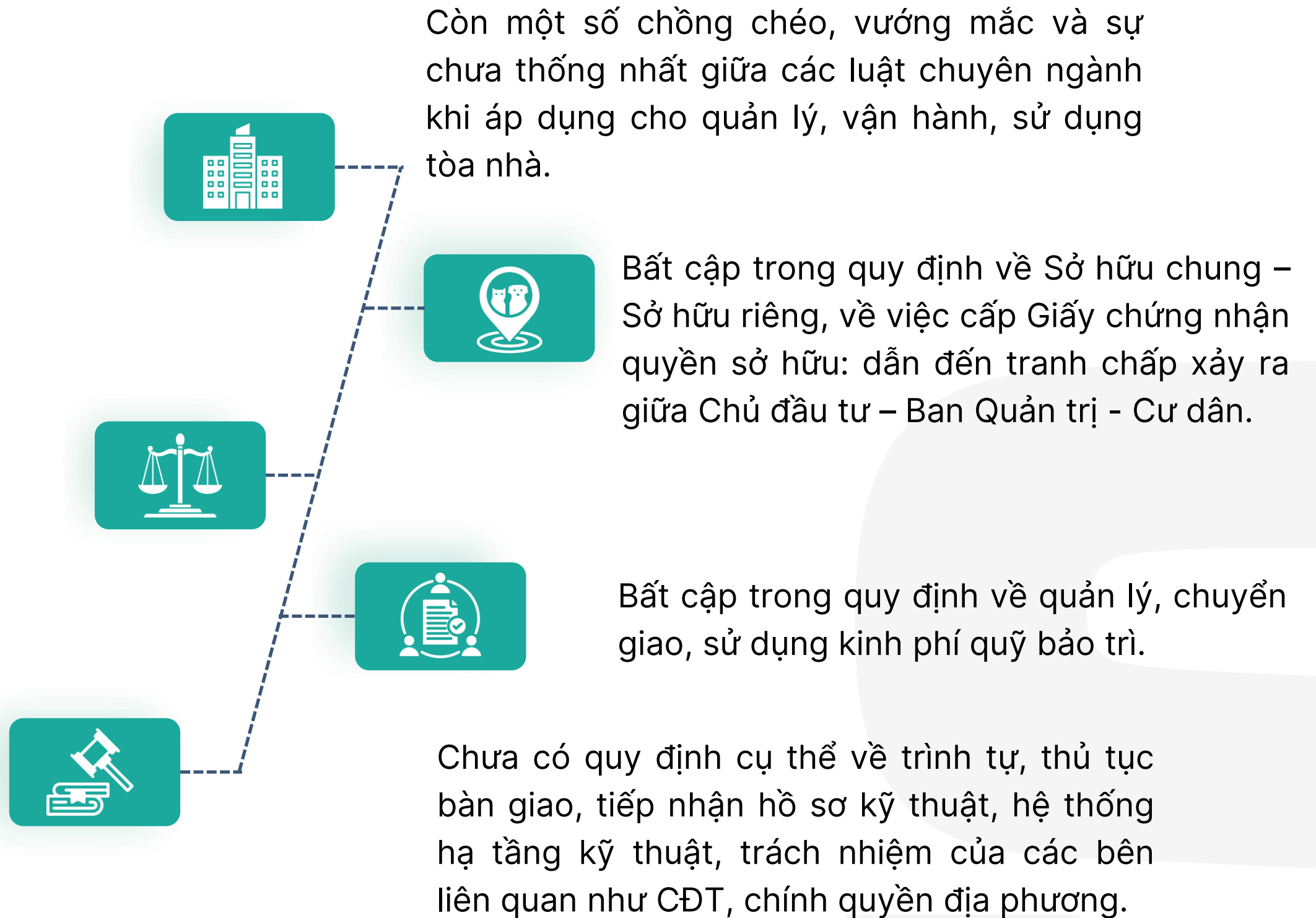
### ĐỐI VỚI TÒA NHÀ CHUNG CƯ, CĂN HỘ:

Hệ thống Pháp luật quy định về QL vận hành:

- Luật nhà ở năm 2014, (đã được thay thế bởi Luật nhà ở 2023).
- Quy chế quản lý sử dụng nhà chung cư theo Thông tư 02/2016/BXD, được sửa đổi bổ sung năm 2016, 2019, 2021, nay là Văn bản hợp nhất 05/2021/VBHN/BXD (sắp được thay thế).
- Dự thảo Nghị định và Thông tư quy định chi tiết Luật Nhà ở (ban hành kèm Quy chế quản lý sử dụng nhà chung cư – Mới).

### ĐỐI VỚI TÒA NHÀ NÓI CHUNG:

Hiện nay, chưa có quy định cụ thể về quản lý, sử dụng, chủ yếu vẫn dựa vào các luật chuyên ngành liên quan.





# PHÁP LÝ TRONG QL VẬN HÀNH

## GIẢI PHÁP

Trong thời gian các dự thảo Nghị định và thông tư quy định chi tiết Luật Nhà ở đang được lấy ý kiến, các đơn vị quản lý vận hành tiếp tục kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền để điều chỉnh, hoàn thiện các quy định pháp luật, đặc biệt là quy chế quản lý sử dụng nhà chung cư. Trong đó, tập trung vào các giải pháp sau:

- Thống nhất nội dung giữa các quy định pháp luật, hạn chế sự chồng chéo giữa các luật chuyên ngành áp dụng cho quản lý vận hành.
- Quy định chi tiết rõ ràng hơn về sở hữu chung – sở hữu riêng, quy định trách nhiệm của CĐT thực hiện cấp Giấy chứng nhận Quyền sở hữu nhà.
- Quy định cụ thể các biện pháp chế tài trong việc đảm bảo bàn giao kinh phí bảo trì chung cư., sử dụng kinh phí bảo trì nhà chung cư.
- Làm rõ vai trò của Ban Quản trị, Ban quản lý chung cư, hạn chế sự lạm quyền trong công tác quản lý vận hành nhà chung cư.



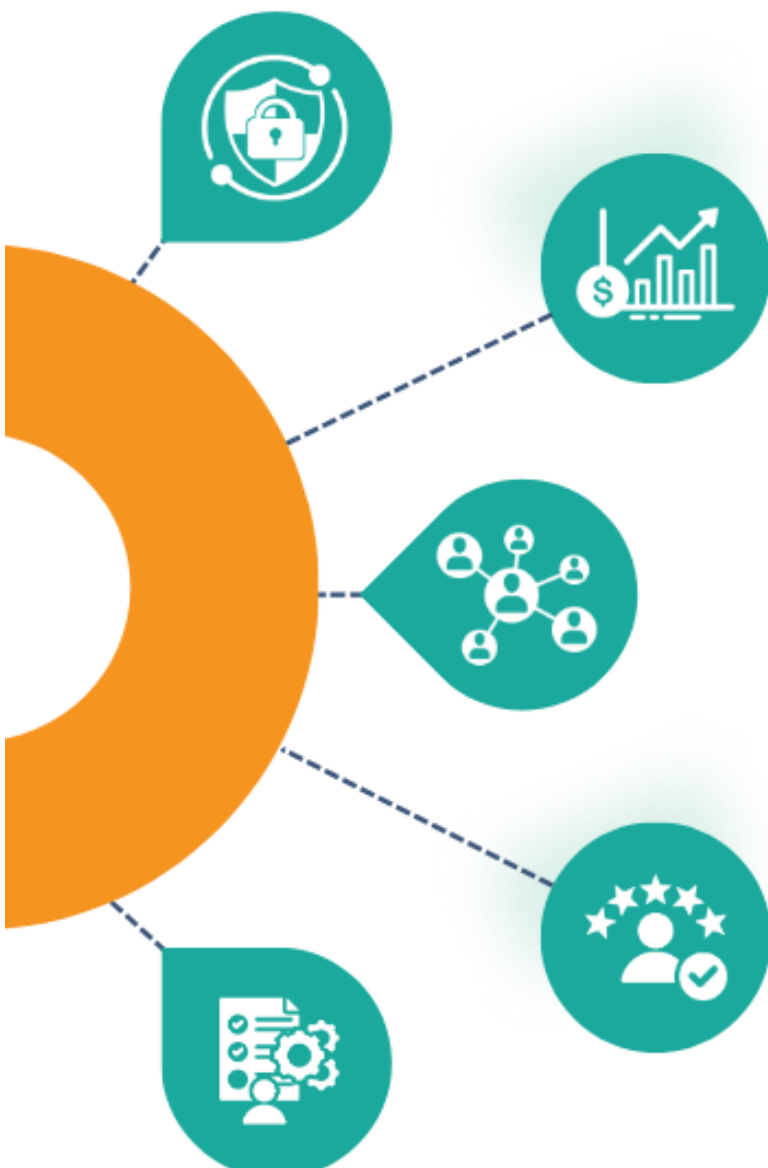


## QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

# THỰC TRẠNG VIỆC XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG CÁC QUY TRÌNH QUẢN LÝ VẬN HÀNH ĐỐI VỚI VIỆC VẬN HÀNH CÁC LOẠI HÌNH TÒA NHÀ TẠI TP.HCM

Hiện nay, quản lý vận hành Tòa nhà thường được sử dụng những quy trình liên quan đến các hoạt động cần thiết giúp đảm bảo độ an toàn, chất lượng cho tòa nhà, giúp gia tăng mức độ hài lòng, và sự gắn kết của khách hàng:

- Quy trình chăm sóc khách hàng tiếp nhận thông tin và xử lý khiếu nại
- Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng về các ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ
- Quy trình quản lý an ninh Tòa nhà
- Quy trình quản lý vệ sinh và môi trường
- Quy trình quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật tòa nhà
- Quy trình bảo trì bảo dưỡng máy móc thiết bị
- Quy trình đề xuất sửa chữa thay thế (vật tư, linh kiện máy móc thiết bị)
- Quy trình quản lý các dịch vụ
- Quy trình đánh giá rủi ro





# THỰC TRẠNG VIỆC CHUẨN HÓA, KIỂM SOÁT QUY TRÌNH VẬN HÀNH THEO TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (ISO) ĐỐI VỚI VẬN HÀNH CÁC TÒA NHÀ



- Thực trạng hiện nay khá nhiều Tòa nhà không thực hiện đủ các nội dung quan trọng trong việc áp dụng Hệ thống các quy trình -> những hậu quả rủi ro không kiểm soát và những sự cố phát sinh -> dẫn đến xử lý chậm trễ, hiệu suất thấp, và thiệt hại không lường.
- Một số tòa nhà vận hành **không có quy trình hoặc có nhưng không theo quy trình hoặc quy trình không được cải tiến** dẫn đến nhiều vấn đề về chất lượng và sự không hài lòng của khách hàng...
- Quản lý vận hành Tòa nhà Chung cư/Văn phòng, điều quan tâm nhất đối với đơn vị Quản lý vận hành sẽ nghĩ đến công tác quản lý rủi ro. Những rủi ro tiềm ẩn như: cháy nổ, máy móc thiết bị hệ thống kỹ thuật hư hỏng, dịch vụ không cung ứng kịp thời cho Cư dân, Khách hàng, v.v...
- Nếu BQLTN không thực hiện nghiêm ngặt công tác lên kế hoạch, kiểm tra, giám sát chặt chẽ dẫn đến một số hoạt động bảo trì tòa nhà không thực thi đúng thời hạn, gây ra những nguy hiểm nghiêm trọng do hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà không được thường xuyên bảo trì, thậm chí có khả năng bùng phát rủi ro và tăng cường các trường hợp sửa chữa khẩn cấp trong tòa nhà.

**Sự cần thiết của việc cần chuẩn hóa các Quy trình Quản lý vận hành thông qua áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO**

## QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ VẬN HÀNH TÒA NHÀ THÔNG QUA VIỆC ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO

Việc chuẩn hóa quy trình ISO giúp loại bỏ nhiều thủ tục rườm rà, rút ngắn thời gian, nâng cao ý thức trách nhiệm và năng lực làm việc chuyên nghiệp cho nhân viên. Để thực hiện hiệu quả việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trên thực tế, Công ty Quản lý BĐS cần chú trọng đến các yếu tố thực thi thông qua việc chuyển đổi số bằng cách chuẩn hóa quy trình ISO theo hướng quy mô tinh gọn, bám sát thực tế.

- Xây dựng các quy trình điện tử, phần mềm triển khai ISO, số hóa quy trình ...
- Tổ chức các khóa/lớp tập huấn, đào tạo, cập nhật kiến thức, kỹ năng về hệ thống quản lý chất lượng ISO cho nhân viên.



- Đảm bảo phù hợp với tiêu chuẩn mà ISO đặt ra nhằm nâng cao hiệu quả việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO.
- Không ngừng cải tiến. Thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời để tiến hành cải tiến; đảm bảo duy trì và cải tiến được tốt qua các cuộc đánh giá nội bộ nghiêm túc, tổ chức xử lý triệt để các sự cố không phù hợp.

Cần sự hỗ trợ, tham vấn từ các Công ty tư vấn ISO về các quy định và cách thức áp dụng quy trình ISO cho lĩnh vực quản lý vận hành tòa nhà, cơ sở vật chất để chuẩn hóa các quy trình vận hành theo chuẩn mực ISO.

# QUẢN LÝ HỆ THỐNG KỸ THUẬT VẬN HÀNH – BẢO TRÌ BẢO DƯỠNG

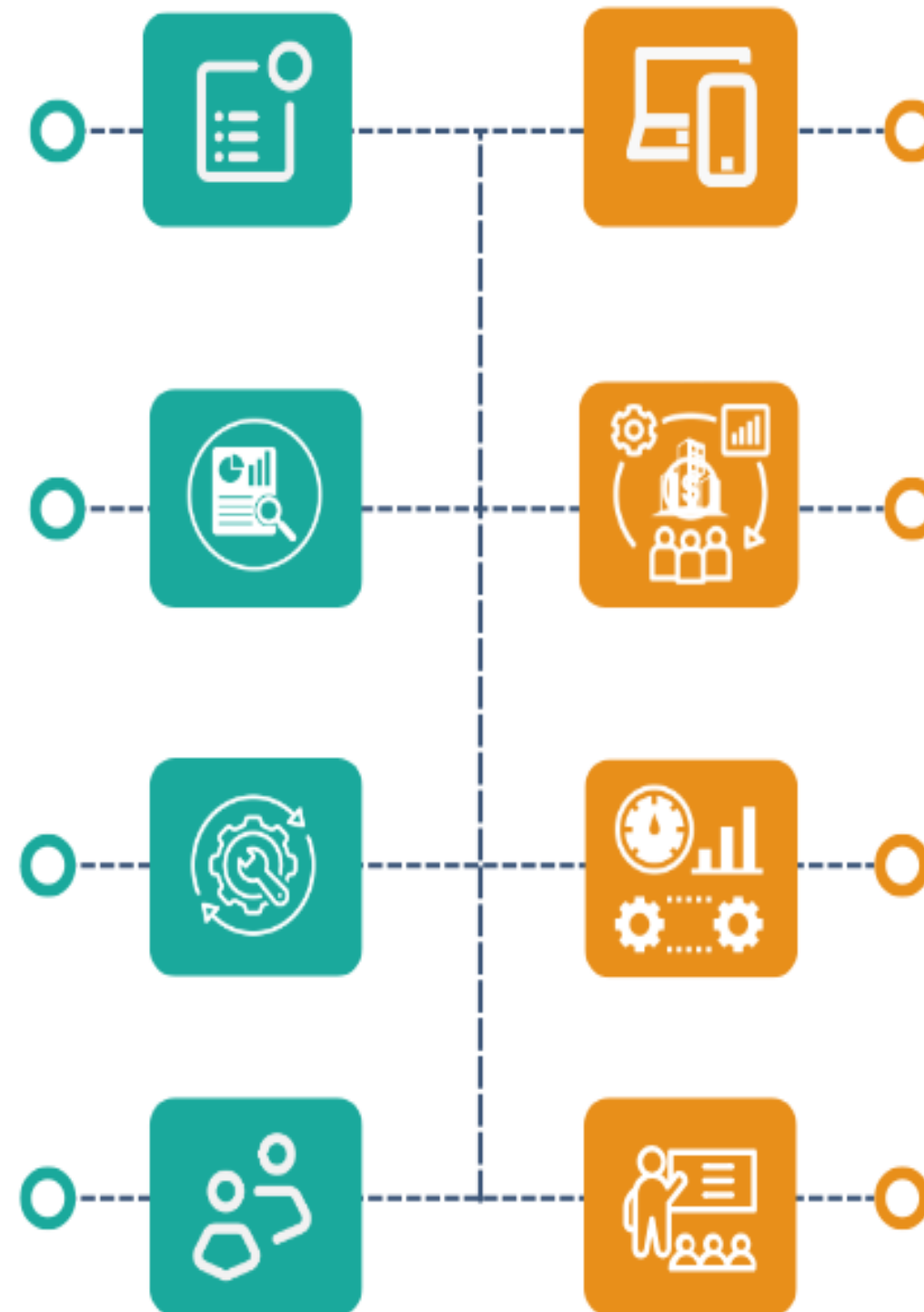
## THỰC TRẠNG - GIẢI PHÁP

Việc lưu trữ dữ liệu về hồ sơ liên quan đến dự án từ công tác thiết kế thi công, thẩm duyệt, hoàn công, nghiệm thu của phần lớn các dự án chưa được quản lý hiệu quả.

Chưa có Kế hoạch bảo trì bảo dưỡng hệ thống kỹ thuật tổng thể từ lúc nghiệm thu đưa vào sử dụng cho đến hết niên hạn sử dụng theo thiết kế của một dự án qua các mốc thời gian như hạng mục cần bảo trì, thay thế của hệ thống từ 5 năm, 10 năm cho đến 20, 50 năm.

Việc bảo trì, sửa chữa, thay thế thiết bị theo khuyến cáo của nhà sản xuất không được thực hiện đúng hạn; các đề xuất sửa chữa thay thế phụ thuộc đơn vị chủ quản quyết định.

Số lượng nhân sự vận hành tại một dự án thường không đáp ứng hiệu quả công việc so với quy mô dự án đó (do phương án phụ thuộc vào chi phí).



Với sự phát triển của công nghệ về lĩnh vực xây dựng, để giải quyết các vấn đề về quản lý hồ sơ, lịch sử hình thành và suốt quá trình hoạt động của dự án có thể áp dụng các giải pháp công nghệ hiện có như BIM,...

Cần xây dựng một kế hoạch bảo trì bảo dưỡng dài hạn và xuyên suốt từ lúc hình thành đến giới hạn thiết kế của một dự án, được chuyển giao và kế thừa qua nhiều giai đoạn và không phụ thuộc vào việc thay đổi các đơn vị chủ quản hay đơn vị quản lý.

Để hạn chế các hư hỏng đột xuất hoặc không ổn định của hệ thống kỹ thuật cần thực hiện nghiêm túc công tác bảo trì bảo dưỡng hoặc thay thế thiết bị đúng theo khuyến cáo của đơn vị lắp đặt, nhà sản xuất.

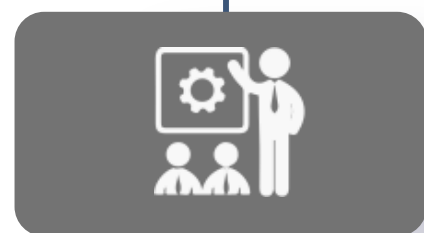
Cần có kế hoạch đào tạo chuyên môn thường xuyên nhân sự vận hành và phân bổ công việc hợp lý đảm bảo công tác vận hành hàng ngày và công tác bảo trì bảo dưỡng định kỳ có chất lượng.



# NGUỒN NHÂN LỰC VẬN HÀNH

## THỰC TRẠNG - GIẢI PHÁP

Nguồn đào tạo chính quy ngành Quản lý tòa nhà: không nhiều

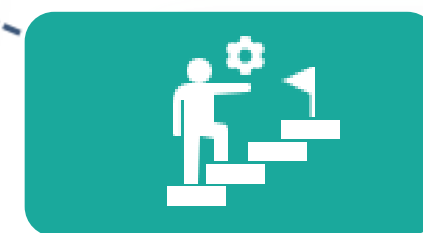


Sử dụng nguồn nhân sự từ những ngành nghề chính quy nhưng phải chọn lọc nhân sự có tố chất để đào tạo và bồi dưỡng thêm chuyên môn.



- Cần có Quy trình tuyển dụng nhân sự hợp lý, mang tầm chiến lược phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
- Kế hoạch đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phù hợp.
- Nguồn nhân sự kế thừa -> có kế hoạch đào tạo dài hạn.
- Nguồn nhân sự tuyển dụng mới -> có kế hoạch đào tạo ngắn hạn.
- Trọng dụng nhân tài đúng nơi đúng chỗ bồi dưỡng nhân tài kịp thời, đúng vị trí; khai thác chất xám và ứng dụng các thành quả nghiên cứu.

Áp lực đặc thù của ngành nghề dịch vụ mới: áp lực công việc, áp lực từ những yêu cầu chưa phù hợp của Khách tòa nhà, BQT, cư dân...



Đặc thù của ngành nghề dịch vụ nên làm mới vị trí trong thời gian 2-3 năm/ nhân sự tạo môi trường mới, nhân sự được va chạm nhiều



# ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG QUẢN LÝ VẬN HÀNH

## THỰC TRẠNG

**Nhóm 1: Chưa ứng dụng công nghệ, vẫn sử dụng các hình thức thủ công**



**Nhóm 2: Đã có ứng dụng công nghệ**

- Áp dụng một phần trong các công tác quản lý.
- Áp dụng triệt để, chia thành nhiều giai đoạn chuyển đổi số, dần dần số hóa toàn bộ các quy trình và công nghệ trở thành công cụ hữu hiệu trong công tác vận hành.



- Nhiều đơn vị chưa áp dụng các quy trình vận hành theo chuẩn mực ISO.
- Các quy trình đăng ký, tương tác khách hàng vẫn còn sử dụng file giấy, mất thời gian cho công tác lưu chuyển thông tin.
- Công tác tài chính thu phí vẫn còn sử dụng thông báo giấy, chưa tích hợp thanh toán Online và tự động căn trừ khoản phải thu, không cập nhật tức thời sau khi nhận được thanh toán mà phải nhập tay thủ công.
- Thực hiện các công tác bảo trì, bảo dưỡng hệ thống tòa nhà thủ công (ghi sổ, và không đính kèm hình ảnh trực quan).
- Việc lưu trữ các tài liệu trong vận hành còn hạn chế cho việc thống kê, báo cáo gây mất thời gian và không chính xác.

# ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG QUẢN LÝ VẬN HÀNH

## GIẢI PHÁP

Ứng dụng các giải pháp phần mềm quản lý tài sản (Property Management Solution System: PMSS) theo từng loại hình tòa nhà:

### PMSS-Apartment

Quản lý tòa nhà chung cư, khu đô thị

### PMSS-Building

Quản lý & Đánh giá Tài sản, Cơ sở vật chất chuỗi tòa nhà

### PMSS-Service Apartment

Quản lý căn hộ dịch vụ

### Maintenance

Quản lý bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống kỹ thuật

### PMSS-Leasing

Quản lý & Khai thác tòa nhà văn phòng, trung tâm thương mại

### Integration

Tích hợp cùng hệ thống quản lý tòa nhà

- Thiết bị thông minh
- Hệ thống kiểm soát an ninh (Access Control)





**RẤT CẢM ƠN QUÝ VỊ ĐÃ QUAN TÂM!**

**Address**

173 A, Nguyen Van Troi Street,  
Phu Nhuan District, Ho Chi Minh  
City, Vietnam

**Website**



**May, 2024**