**Đề cương bài giảng các chuyên đề kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư**

*(Điều 16 Thông tư 05/2024/TT-BXD)*

1. Đề cương chuyên đề 1 về nghiệp vụ quản lý vận hành nhà chung cư bao gồm các nội dung sau đây:

a) Các mô hình quản lý vận hành nhà chung cư và phương thức, nội dung phối hợp giữa các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc quản lý vận hành nhà chung cư;

b) Quản lý, sử dụng phần diện tích thuộc sở hữu chung, các thiết bị thuộc phần sở hữu chung, sử dụng chung;

c) Quản lý việc ra vào, tiếng ồn, an ninh và vệ sinh, môi trường tại khu vực nhà chung cư;

d) Hướng dẫn việc sử dụng các dịch vụ công cộng của nhà chung cư và việc tiếp nhận, xử lý các phản hồi của người sử dụng để cải thiện chất lượng dịch vụ công cộng;

đ) Quy trình tiếp nhận bàn giao và quản lý vật tư, thiết bị của nhà chung cư;

e) Nghiệp vụ phục vụ, bao gồm cách thức xác định, lưu trữ và cập nhật thông tin về chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư; nguyên tắc giao tiếp, xử lý tình huống của đơn vị quản lý vận hành và phương pháp xử lý thông tin tác động tiêu cực đến tâm lý người sử dụng nhà chung cư;

g) Các vấn đề khác có liên quan theo nhu cầu của học viên.

2. Đề cương chuyên đề 2 về quản lý vận hành hệ thống điện, cấp thoát nước, thông gió - cấp nhiệt trong nhà chung cư bao gồm các nội dung sau đây:

a) Quản lý vận hành, bảo trì hệ thống điện, hệ thống báo có sự cố và hệ thống chống sét, tiếp đất (nêu vị trí, nguyên lý hoạt động, nguyên tắc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

b) Quản lý vận hành, bảo trì hệ thống cấp và thoát nước trong, ngoài nhà chung cư (nêu vị trí, nguyên lý hoạt động, nguyên tắc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

c) Quản lý vận hành, bảo trì hệ thống thông gió - cấp nhiệt và điều hòa trong nhà chung cư (nêu vị trí, nguyên lý hoạt động, nguyên tắc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

d) Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư với chủ đầu tư, Ban quản trị nhà chung cư, chính quyền địa phương và nhà thầu cung cấp thiết bị;

đ) Các vấn đề khác có liên quan theo nhu cầu của học viên.

3. Đề cương chuyên đề 3 về quản lý vận hành hệ thống, thiết bị phòng cháy, chữa cháy tại nhà chung cư bao gồm các nội dung sau đây:

a) Quản lý vận hành máy móc, thiết bị phòng cháy, chữa cháy tại nhà chung cư (nêu vị trí, nguyên lý hoạt động, nguyên tắc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

b) Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư với chủ đầu tư, Ban quản trị nhà chung cư, chính quyền địa phương, cơ quan phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ;

c) Các vấn đề khác có liên quan theo nhu cầu của học viên.

4. Đề cương chuyên đề 4 về quản lý vận hành hệ thống thang máy, thang cuốn trong nhà chung cư bao gồm các nội dung sau đây:

a) Quản lý vận hành hệ thống thang máy, thang cuốn trong nhà chung cư (nêu nguyên lý hoạt động, nguyên tắc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

b) Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư với chủ đầu tư, Ban quản trị nhà chung cư, chính quyền địa phương và nhà thầu cung cấp thang máy, thang cuốn;

c) Các vấn đề khác có liên quan theo nhu cầu của học viên.

5. Đề cương chuyên đề 5 về quản lý vệ sinh môi trường, cảnh quan nhà chung cư và xử lý nước thải bao gồm các nội dung sau đây:

a) Nghiệp vụ quản lý vệ sinh, môi trường của nhà chung cư;

b) Quản lý vận hành hệ thống xử lý rác thải, nước thải trong nhà chung cư (nêu cấu tạo chính, nguyên lý hoạt động, nguyên tắc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và việc xử lý sự cố kỹ thuật trong vận hành);

c) Quy trình hoạt động diệt côn trùng và chăm sóc cây xanh;

d)Trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư với chủ đầu tư, Ban quản trị nhà chung cư, chính quyền địa phương và cơ quan quản lý môi trường đô thị;

đ) Các vấn đề khác có liên quan theo nhu cầu của học viên.

6. Đề cương chuyên đề 6 về quản lý rủi ro, quản lý an ninh trật tự, hành chính và ứng phó với thiên tai tại nhà chung cư; các yêu cầu về nếp sống văn minh tại đô thị, nhà chung cư (nếu có) bao gồm các nội dung sau đây:

a) Quản lý rủi ro trong nhà chung cư (nêu các loại rủi ro trong quản lý vận hành nhà chung cư, đánh giá xếp hạng rủi ro và tổ chức kiểm soát rủi ro), chính sách bảo hiểm để hạn chế rủi ro trong nhà chung cư và các loại hợp đồng bảo hiểm;

b) Tổ chức kiểm soát an ninh trật tự trong và ngoài nhà chung cư (nêu quy trình kiểm soát người, phương tiện giao thông và quy trình tuần tra trong và ngoài nhà chung cư);

c) Kiến thức, nghiệp vụ về an toàn lao động, lập kế hoạch và dự trù kinh phí phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ và ứng phó thiên tai tại nhà chung cư;

d) Quản lý hành chính trong quản lý vận hành nhà chung cư;

đ) Các yêu cầu về nếp sống văn minh tại đô thị, nhà chung cư (nếu có);

e) Các vấn đề khác có liên quan theo nhu cầu của học viên.

7. Đề cương chuyên đề 7 về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý vận hành nhà chung cư bao gồm các nội dung sau đây:

a) Ứng dụng công nghệ thông tin trong kết nối làm việc giữa chủ đầu tư, Ban quản trị, đơn vị quản lý vận hành, chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư;

b) Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý vận hành nhà chung cư;

c) Ứng dụng công nghệ thông tin trong thông báo, tiếp nhận phản ánh và góp ý của chủ sở hữu, người sử dụng về dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư; khảo sát ý kiến cư dân, đánh giá chất lượng dịch vụ; tổ chức Hội nghị nhà chung cư theo hình thức trực tuyến trong trường hợp do dịch bệnh, thiên tai không thể họp trực tiếp;

d) Các vấn đề khác có liên quan theo nhu cầu của học viên.