

Quản lý & vận hành chung cư cao tầng: Tìm cách “gỡ vướng”. Bài 1: Nguồn Nhân lực bị bỏ ngỏ

20:40 27/02/2019

Việc tranh chấp tại các dự án chung cư là câu chuyện không mới. Hàng loạt quy định liên quan lĩnh vực này được ban hành, những tưởng có thể giải quyết ổn thỏa, song thực tế còn nan giải. Nguyên nhân nào khiến ban quản lý tòa nhà và cư dân có những mâu thuẫn, khó tìm ra lời giải?

Gần đây, hàng loạt vụ tranh chấp giữa cư dân và chủ đầu tư ở các dự án cư dân đã vào ở, cũng như những dự án khách hàng chưa nhận nhà lại liên tiếp nổ ra. Dường như “cuộc chiến” tranh chấp tại không ít khu chung cư vẫn âm ỷ...

Còn đó những bất cập



Quản lý tòa nhà – lĩnh vực đòi hỏi trách nhiệm nghề nghiệp cao

Phổ biến trong tranh chấp chung cư là ở phần sở hữu diện tích chung. Việc phân định sở hữu chung riêng, mặc dù đã được quy định khá rõ trong Luật Nhà ở, nhưng lại phát sinh nhiều tranh chấp nhất. Tiếp đến là tranh chấp liên quan đến phí dịch vụ chung cư; tranh chấp về góp vốn mua nhà, tiến độ xây dựng, thanh toán, chất lượng xây dựng, bầu ban quản trị, các dịch vụ cung cấp độc quyền như gas, điện, nước, Internet...

Theo các luật sư: Nhiều chủ đầu tư áp đặt các điều khoản trong hợp đồng nên đã nảy sinh tranh chấp. Hiện tại, hệ thống văn bản pháp luật điều chỉnh các quan hệ liên quan đến nhà chung cư quá chậm, chưa bắt kịp sự phát triển của nhà chung cư. Trong khi văn bản quá nhiều, vừa thừa, vừa thiếu, chồng chéo mâu thuẫn, gây khó khăn khi áp dụng giải quyết các tranh chấp.

Việc sớm ban hành Luật Chung cư để điều chỉnh các quan hệ liên quan đến nhà chung cư, tạo hành lang pháp lý hoàn chỉnh cũng như đào tạo đội ngũ quản lý nhà chuyên nghiệp - sẽ giúp hạn chế và giải quyết nhanh các tranh chấp liên quan đến nhà chung cư.

Quản lý tòa nhà là nhằm đảm bảo cho mọi hoạt động của tòa nhà diễn ra với chất lượng tốt nhất, an toàn nhất. Nó bao gồm các hoạt động: Đảm bảo an ninh, trật tự; dịch vụ vệ sinh; quản lý và chăm sóc khách hàng, đối nội, đối ngoại, nhân sự, giám sát hoạt động; vận hành, bảo trì bảo dưỡng và ngăn ngừa sự cố của toàn bộ hệ thống kỹ thuật tòa nhà; marketing...

Quản lý tòa nhà – lĩnh vực đòi hỏi sự cẩn thận, chu đáo, chi tiết và trách nhiệm nghề nghiệp cao. Người quản lý cần phải am hiểu rộng, từ đơn giản tới phức tạp, từ chuyện nhà cửa đến những sinh hoạt của người dân. Phải nắm được kết cấu tòa nhà, quản lý hệ thống kỹ thuật lẫn nhân sự, những quy định để giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách hàng...

Mỗi tòa nhà, mỗi loại hình tòa nhà, đối tượng khách hàng... tạo ra những sắc thái khác nhau trong cách thức quản lý, ứng xử và xử lý tình huống. Có thể thấy, cách đánh giá chung cư là ở chỗ dịch vụ của chung cư đó tốt đến đâu; tuy nhiên dù là chung cư cao cấp cũng không thể tránh khỏi những sự cố bất ngờ xảy ra.

Tại nhiều quốc gia trên thế giới, quản lý tòa nhà là một lĩnh vực chuyên môn, thậm chí là một ngành nghề kinh doanh dịch vụ có quy trình khoa học nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ của một tòa nhà từ kết cấu, kiến trúc, hệ thống PCCC, thang máy, điện, nước cho đến các tiện ích như vệ sinh, cây xanh và các

dịch vụ giá trị gia tăng khác.

Đòi hỏi từ thực tiễn

Một công trình cao tầng, kể cả chung cư, văn phòng hay khu phức hợp, đều phải được trang bị hệ thống kỹ thuật hiện đại (hệ thống điện, cấp thoát nước, hệ thống thông gió, điều hòa không khí, thang máy, PCCC...). Các hệ thống kỹ thuật này luôn phải bảo đảm vận hành tốt, được thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy trình chặt chẽ, chuyên nghiệp.

Công tác quản lý phải được thực hiện bởi các cán bộ, kỹ sư thuộc bộ phận kỹ thuật của tòa nhà, phải am hiểu hệ thống, có kiến thức, kinh nghiệm để vận hành, bảo dưỡng, bảo trì và xử lý các sự cố, tình huống có thể xảy ra. Từ đó, xuất hiện nhu cầu về nhánh ngành nghề mới đó là cán bộ kỹ thuật tòa nhà. Với con số hàng ngàn chung cư trong cả nước, chưa kể hàng ngàn tòa nhà văn phòng và các công trình khác, có thể thấy nhu cầu về lực lượng lao động này là không nhỏ.

Người quản lý, vận hành hệ thống kỹ thuật tòa nhà - đòi hỏi phải qua đào tạo và có chứng chỉ để vận hành được các hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà, vì có tầm ảnh hưởng lớn đến cuộc sống, an toàn tính mạng của rất nhiều người.

Tuy nhiên, các trường dạy nghề chưa đào tạo đội ngũ kỹ thuật chuyên sâu cho tòa nhà. Hầu hết, chỉ đào tạo từng bộ môn riêng lẻ như điện, điện lạnh, cấp thoát nước... Quản lý tòa nhà là nghề người được đào tạo chỉ cần từ trung cấp đến cao đẳng. Thực tế hiện nay, ngay cả người làm cũng ngộ nhận vào làm quản lý BĐS là làm vị trí của người quản lý.

Đặc trưng của đào tạo các ngành kỹ thuật riêng lẻ là người học thiếu các kỹ năng mềm: Ứng xử đối với khách hàng; phối hợp làm việc giữa các bộ phận; ứng phó rủi ro, sự cố; sử dụng hiệu quả và tiết kiệm năng lượng... Chưa kể điều kiện thực hành, thực tập của học viên còn nhiều hạn chế. Nhìn chung, nhân lực quản lý kỹ thuật tòa nhà được đào tạo trong hệ thống giáo dục nghề nghiệp vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động, chưa gắn với việc làm, không đáp ứng được yêu cầu nhà tuyển dụng và hầu hết đều phải được doanh nghiệp đào tạo lại sau khi tuyển dụng.

Tuy nhiên, chương trình bồi dưỡng của các cơ sở đào tạo chưa đa dạng, chưa có nhiều cấp độ để có thể có được một đội ngũ đông đảo những người lao động có trình độ bán lành nghề, lành nghề và tay nghề bậc cao trong lĩnh vực bảo trì hệ thống kỹ thuật tòa nhà.

Chương trình đào tạo bồi dưỡng kiến thức quản lý vận hành nhà chung cư (ngắn hạn) của Bộ Xây dựng thời gian qua, đã đáp ứng được yêu cầu về bồi dưỡng kiến thức cho những người hoạt động quản lý nhà chung cư. Bởi vậy, rất cần một khóa đào tạo nghề hoàn chỉnh với đối tượng học - chuẩn kiến thức, kỹ năng và thái độ cụ thể với thực tế hiện nay.

Linh Tuệ