BAN QUẢN TRỊ NHÀ CHUNG CƯ
S1&S2 SKY OASIS

Số: 61 /TB - BQT

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

Hưng Yên, ngày 24 tháng 10 năm 2024

THÔNG BÁO

V/v Đánh giá của BQT về công tác QLVH nhà chung cư S1&S2 Sky Oasis.

Kính thưa, Quý cư dân/Quý chủ sở hữu!

Nghị quyết HNNCC nhà chung cư S1&S2 Sky Oasis thường niên tổ chức ngày 25/08/2025. Hội nghị đã ủy quyền cho BQT làm việc với EcoPM về việc thay đổi phí dịch vụ theo Luật Nhà ở mới ban hành (Luật số 27/223/QH15). Để có cách nhìn khách quan, toàn diện trong công tác xây dựng giá QLVH mới, BQT xin gửi bản đánh giá của BQT đối với công tác QLVH của EcoPM trong thời gian qua (từ 16/12/2023 đến 16/10/2024) và một số ý kiến liên quan đến công tác bảo hành của Chủ đầu tư như sau:

A. Nhận xét tổng quan về công tác giám sát của BQT đối với đơn vị Quản lý vận hành trong thời gian vừa qua.

BQT đã thực hiện ký hợp đồng Quản lý dịch vụ vận hành quản lý nhà chung cư với Công ty CP khai thác và quản lý dịch vụ đô thị Ecopark từ ngày 14/12/2023 sau khi tổ chức lấy ý kiến cư dân biểu quyết lựa chọn đơn vị quản lý vận hành. BQT luôn thực hiện chức năng kiểm tra, giám sát đơn vị quản lý vận hành theo các điều khoản của hợp đồng.

1. Công tác bảo trì hệ thống:

Hiện tại các hệ thống máy móc thiết bị của tòa nhà hoạt động ổn định và thực hiện công tác bảo trì theo đúng kế hoạch.

BQT đã đôn đốc EcoPM thực hiện công tác lắp bổ sung quạt gió tại sảnh thang máy tầng hầm B1, B2; lắp điều hòa cho cabin 12 thang khách (từ tháng 04/2024) theo Thư ngỏ của Công ty EcoPM khi tham gia chào giá QLVH nhà chung cư S1&S2 Sky Oasis.

2. Các bộ phận chức năng của BQL: Bộ phận Lễ tân, chăm sóc khách hàng; kỹ thuật quản lý vận hành các hệ thống thiết bị, các hạng mục công trình; công tác vệ sinh, thu dọn rác; công tác an ninh, bảo vệ; diệt côn trùng. BQT thường xuyên giám sát phối hợp với BQL trong các lịch thực hiện công việc (thời gian, tần suất) & danh sách nhân sự theo hợp đồng. BQT kịp thời yêu cầu BQL thay thế các nhân sự chưa đáp ứng được theo yêu cầu..

3. Tổ chức họp giao ban hàng tháng giữa BQT-EcoPM để kịp thời giải quyết những bất cập trong công tác QLVH; yêu cầu EcoPM báo cáo công tác quản lý vận hành định kỳ theo Hợp đồng vận hành đã ký.

4. BQT tổ chức các buổi kiểm tra đánh giá các hạng mục cần sửa chữa của Nhà chung cư trong thời hạn bảo hành, kiến nghị Chủ đầu tư đôn đốc nhà thầu thi công, lắp đặt giải quyết.

5. Sau 06 tháng quản lý vận hành (từ ngày 16/12/2023 đến ngày 16/06/2024), BQT phối hợp BQLKVIII (Khoản 3, Điều 10. HĐDVQLVH) đã gửi phiếu đánh giá đến cư dân/chủ

sở hữu căn hộ theo các nội dung: Thông tin liên lạc; Dịch vụ an ninh; Dịch vụ kỹ thuật; Dịch vụ vệ sinh môi trường; Dịch vụ chăm sóc cư dân; Cây xanh cảnh quan; Công tác PCCC.

Kết quả khảo sát, đánh giá đã được BQT gửi vào Email các chủ sở hữu.

BQT nhận thấy, tuy thời gian chuẩn bị không có nhiều để nhận bàn giao, tiếp quản, công tác QLVH, song bước đầu EcoPM đã tiếp nhận và triển khai dịch vụ QLVH nhà chung cư kịp thời, không gây xáo trộn nhiều sinh hoạt của cư dân/chủ sở hữu. Duy trì công tác bảo trì định kỳ các hệ thống máy móc, thiết bị đảm bảo hoạt động bình thường, ổn định của hệ thống. Trong công tác quản lý vận hành, cần kiện toàn đội ngũ nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên an ninh bảo vệ cần có tính chuyên nghiệp cao để phục vụ cư dân/chủ sở hữu được hài lòng hơn.

B. Đánh giá của BQT sau thời gian 10 tháng QLVH của EcoPM:

Ngoài công tác giám sát của BQT đối với đơn vị QLVH trong báo cáo tại HNNCC thường niên như trích dẫn trên, BQT đánh giá chất lượng dịch vụ của EcoPM đến thời điểm hiện tại cụ thể sau:

1. Dịch vụ chăm sóc khách hàng:

- Ưu điểm:

+ Duy trì trực sảnh tất cả các ngày trong tuần, chủ động gửi thông báo tới cư dân kịp thời thông qua thư điện tử, ứng dụng EcoOne và gửi thông tin lên nhóm zalo phối hợp giữa BQT-BQL.

+ Bộ phận lễ tân, văn phòng BQL làm việc nhã nhặn, thái độ ứng xử lễ phép, cầu thị và niềm nở với cư dân.

+ Hỗ trợ nhiệt tình công tác hậu cần, kiểm soát chất lượng dịch vụ của nhà thầu sự kiện trong các sự kiện cộng đồng của tòa nhà khi Ban quản trị và cư dân yêu cầu như: Hội nghị nhà chung cư thường niên, sự kiện tết trung thu, các buổi họp của BQT, cư dân ...

+ Phối hợp tốt với Ban Quản trị trong việc đưa các thông tin mà Ban Quản trị yêu cầu cũng như các thông tin liên quan đến vận hành NCC S1&S2 Sky Oasis đến cư dân một cách kịp thời.

+ Hỗ trợ và xử lý các công việc tại lễ tân tầng 1 liên quan hàng ngày đến cư dân. Tiếp nhận và hoàn thành giải đáp các thắc mắc, xử lý các yêu cầu của cư dân.

- Tồn tại:

+ Số Hotline: có trường hợp Cư dân gọi nhiều lần mà không liên lạc được.

+ Cách giải quyết một số công việc chưa dứt điểm, thông tin trả lời cư dân đôi khi chưa có sự thống nhất.

+ Cách xử lý tình huống khẩn cấp còn hạn chế. Khoảng thời gian từ 01-02 tháng đầu tiên đi vào vận hành, chưa kịp thời và linh hoạt trong công tác xử lý truyền thông và công tác giải đáp, làm rõ các thắc mắc của cư dân.

+ Chưa nghiêm túc trong việc giám sát công tác quản lý các nhà thầu phụ như: Nhà thầu bể bơi, nhà thầu vệ sinh, nhà thầu bảo vệ làm cho chất lượng dịch vụ còn nhiều bất cập.

2. Dịch vụ kỹ thuật:

- Ưu điểm:

+ Các nhân viên kỹ thuật làm việc có chuyên môn, thái độ cầu thị, xử lý các công việc khá nhanh gọn.

+ Hotline kỹ thuật làm việc đạt mức độ khá, có tương tác, trao đổi với cư dân khi cư dân có yêu cầu xử lý về kỹ thuật.

+ Các công việc kiểm tra, giám sát đảm bảo cho hệ thống kỹ thuật tòa nhà chạy ổn định hàng ngày đạt mức độ khá.

+ Theo dõi các thông báo của BQT và cư dân để xử lý kịp thời.

+ Nhân sự kỹ thuật ổn định, không thay đổi hay xáo trộn giúp cho việc vận hành mạng lưới kỹ thuật tòa nhà ổn định hơn.

+ Thực hiện công việc theo đúng quy trình bảo trì và vận hành.

+ Báo cáo BQT các hạng mục cần phải bảo trì, sửa chữa kịp thời.

+ Thực hiện tốt công tác kiểm định nước sinh hoạt định kỳ, vệ sinh các bể nước mái và bể nước ngầm.

+ Bố trí nhân sự hỗ trợ kỹ thuật trong các sự kiện của Tòa nhà (Hội nghị nhà chung cư thường niên, sự kiện Tết trung thu, các buổi họp của Ban quản trị, Cư dân…).

+ Cử nhân sự kịp thời hỗ trợ cư dân trong các trường hợp có sự cố (tràn nước, bục ống nước, kẹt khóa…) và thiên tai (mưa bão, siêu bão…).

- Tồn tại:

+ Một số hạng mục hệ thống, thiết bị của tòa nhà vẫn trong thời gian bảo hành của tổng thầu. Vì vậy, công tác phối hợp, khắc phục các hạng mục này còn chậm, đôi khi bộ phận kỹ thuật chưa chủ động, quyết liệt xử lý dứt điểm các hạng mục như: sơn sửa hành lang tòa nhà; sửa chữa thiết bị chiếu sáng trang trí tòa nhà, cảnh quan tòa nhà; hệ thống điều hòa sảnh chờ thang máy .

+ Trong một số sự vụ, thời gian báo cáo chưa nhanh, chưa kịp thời và nội dung báo cáo chưa đầy đủ thông tin. Một số hạng mục công việc chưa có chủ động có kế hoạch trước nên ảnh hưởng đến hiệu quả phối hợp công việc giữa BQT và BQL.

+ Tốc độ xử lý khi có một số yêu cầu của cư dân chưa nhanh, chưa có sự tương tác thông tin và giải thích phù hợp cho cư dân khi chưa thể xử lý được ngay. Cần cải thiện sự phối hợp của các nhân viên trong bộ phận để đảm bảo thông tin cư dân phản ánh được cập nhật xuyên suốt và xử lý kịp thời.

+ Một số lỗi kỹ thuật vẫn chưa được xử lý dứt điểm như: đèn chiếu sáng cảnh quan (tầng 21) lúc mất lúc có, đèn báo bãi đỗ xe và thống kê sỗ chỗ đỗ chưa chính xác, thẻ thang máy mất tín hiệu.

+ Cần chủ động phối hợp nhịp nhàng hơn với điện lực DNC trong các sự cố về điện lưới (cụ thể: sự cố mất điện vào tháng 8/2024). BQT đã yêu cầu BQL giải trình và tiến hành

họp 3 bên (BQL, BQT, Công ty DNC để thống nhất quy trình phối hợp an toàn và hiệu quả hơn).

+ Hệ thống kịch bản phát loa thông báo khi có sự cố báo cháy giả chưa có nội dung thông báo trấn an cư dân sau khi xác minh được nguyên nhân và ngắt tín hiệu.

+ Xử lý bảo hành thanh busway chậm, ảnh hưởng đến sinh hoạt của cư dân.

*** Cần tăng cường giám sát chặt chẽ và chủ động, quyết liệt hơn nữa khi làm việc với nhà thầu thi công để khắc phục dứt điểm các lỗi còn tồn tại đến thời điểm hiện tại như::**

+ ĐH sảnh Lễ tân S1, S2 đọng sương miệng gió vẫn chưa được xử lý triệt để.

+ Các vị trí bị nứt, dầm, sàn tầng hầm. Nước mưa thấm qua khe cửa kính vào các phòng sinh hoạt cộng đồng, thấm ngấm bể bơi vẫn chưa được khắc phục dứt điểm

+ Sơn tường các khu vực chung, hành lang nhiều chỗ loang lổ, sơn dang dở gây mất mỹ quan kéo dài đến thời điểm hiện tại vẫn chưa giải quyết xong.. .

+ Thống kê và xử lý sửa chữa những thiệt hại sau cơn bão Yagi còn chậm..

3. Dịch vụ vệ sinh:

- Ưu điểm:

+ Nhân viên mặc đồng phục đầy đủ, tác phong làm việc gọn gàng, giao tiếp với cư dân tốt.

+ Nhân viên vệ sinh nhiệt tình, chịu khó, cần mẫn, chăm chỉ trong công việc.

+ Trưởng bộ phận làm việc có trách nhiệm, xử lý công việc nhanh.

+ Bố trí nhân sự hỗ trợ công tác vệ sinh trong các sự kiện của Tòa nhà (Hội nghị nhà chung cư thường niên, sự kiện Tết trung thu, các buổi họp của Ban quản trị, Cư dân…).

+ Cắt cử nhân sự kịp thời hỗ trợ cư dân trong các trường hợp có sự cố (tràn nước, bục ống nước…) và thiên tai (mưa bão, siêu bão…).

- Tồn tại:

+ Nhân viên vệ sinh chưa được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ (vd: quên không đặt biển cảnh báo khi lau sàn ướt).

+ Dụng cụ vệ sinh đôi khi chưa đảm bảo yêu cầu, khiến cho việc vệ sinh lúc sạch, lúc lại có vấn đề như gây ra mùi hôi.

+ Cần nghiên cứu xem xét lựa chọn hóa chất tẩy rửa hợp lý hơn để nâng cao chất lượng dịch vụ vệ sinh, tránh tình trạng đã lau nhưng sàn vẫn còn vết bụi bẩn.

+ Khắc phục tồn tại sau bão Yagi còn chậm (Chưa giải quyết triệt để phần mảnh kính vỡ)

+ Chưa bao quát kịp thời việc dọn dẹp, vệ sinh khu vực tầng 3 và tầng 41 dẫn đến mất vệ sinh chung và ảnh hưởng đến cảnh quan tòa nhà.

4. Dịch vụ diệt côn trùng:

+ Duy trì tần suất, chu kỳ phun thuốc diệt côn trùng đúng với hợp đồng. BQL thực hiện tốt công tác gửi thông báo cho cư dân biết trước lịch phun thuốc.

+ BQT đề nghị, BQL cần nêu rõ tên chế phẩm cho mỗi lần phun thuốc.

5. Dịch vụ An ninh:

- Ưu điểm:

+ Đồng phục nghiêm chỉnh, trang bị đầy đủ.

+ Thái độ làm việc có chừng mực, nhã nhặn.

+ Kiểm soát tốt người lạ ra vào thang máy nên việc sử dụng thẻ sao chép giảm đáng kể.

+ Khi có yêu cầu của BQT về trích xuất hình ảnh video camera bộ phận đã phối hợp tốt với phòng CCTV, phản hồi kịp thời.

+ Ghi nhận sự lắng nghe ý kiến và tiếp thu trong vấn đề điều chuyển nhân sự khi chưa đạt yêu cầu hay khi cư dân phản ánh.

+ Bố trí nhân sự hỗ trợ công tác đảm bảo an ninh an toàn và một số công tác hậu cần trong các sự kiện của Tòa nhà (Hội nghị nhà chung cư thường niên, sự kiện Tết trung thu, các buổi họp của Ban quản trị, Cư dân…).

+ Cử nhân sự kịp thời hỗ trợ cư dân trong các trường hợp có sự cố (tràn nước, bục ống nước, kẹt khóa…) và thiên tai (mưa bão, siêu bão…).

- Tồn tại:

**** Chốt trực***

- *Chốt kiểm soát shophouse và nội khu:*

+ Đôi lúc vẫn còn làm việc riêng và sử dụng điện thoại (ngoài báo cáo công việc).

+ Chưa quyết liệt xử lý các trường hợp vi phạm nội quy, có trường hợp vi phạm cư dân phản ánh là không thấy An ninh xử lý

- *Chốt trực sảnh lễ tân, thang máy:*

+ Giai đoạn giữa (khoảng tháng 5 – tháng 8) kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ chưa được thân thiện.

+ Cần chủ động và nhiệt tình hơn nữa trong việc thực hiện hỗ trợ cư dân mang đồ nặng, người cao tuổi, quẹt thẻ thang máy cho người già, trẻ em dưới 7 tuổi…

- *Chốt tuần tra lõi căn hộ:*

+ Có trường hợp ngủ trong giờ làm việc, cư dân phát hiện và phản ánh

+ Hiện diện ít (cư dân phản ánh ít gặp).

- Chốt tuần tra bãi xe:

+ Giai đoạn giữa (ít tuần tra bãi xe, ngồi nhiều, xe đỗ sai quy định nhưng không được thực hiện nhắc nhở hay xếp lại tuy nhiên đã có thay đổi tốt hơn thời gian gần đây.

**** Nhân sự***

- Đối với các vị trí quản lý an ninh giai đoạn gần đây sự tiếp nhận thông tin và phản hồi xử lý công việc chưa được kịp thời.

- Đối với nhân sự KTC (nhà thầu An ninh):

+ Có 1 số nhân sự quá tuổi so với hợp đồng, sau khi BQT và cư dân phản ánh, nhà thầu đã tiếp thu điều chuyển thay thế nhân sự kịp thời.

+ BQL và KTC đào tạo training nhân sự mới chưa được hiệu quả, chưa đáp ứng yêu cầu của nhân viên An ninh.

+ Giai đoạn sau bão nhân sự bộ phận an ninh chưa được ổn định.

**** Thái độ giao tiếp với cư dân/ chủ sở hữu***

+ Một số nhân viên an ninh giao tiếp với cư dân còn hạn chế, chưa chủ động giúp đỡ cư dân khi cần.

C. Công tác rà soát chi phí tính phí hợp đồng 6 tháng QLVH với ECOPM.

EcoPM đã cung cấp toàn bộ các chi phí QLVH trong thời gian 06 tháng gần nhất. BQT đã rà soát kiểm tra các số liệu và có bảng đối chiếu giữa số liệu hợp đồng và số liệu thực tế. Quý cư dân/Quý chủ sở hữu quan tâm có thể gửi email đến hòm thư BQT: banquantri@s1s2skyoasis.com.vn hoặc hòm thư BQT được đặt tại sảnh lễ tân mỗi khối nhà để được giải đáp.

D. Về việc xử lý các lỗi của công trình CT 07 (S1&S2 Sky Oasis).

BQT đã nhận được Công văn số 128/CV-ECO ngày 17/10/2024 của Công ty cổ phần tập đoàn ECOPARK Phúc đáp công văn số 50/CV-BQT của Ban quản trị kiến nghị về việc giải quyết, xử lý các lỗi, tồn tại trong thời gian bảo hành công trình. Cụ thể như sau:

1. Đối với các lỗi bảo hành còn tồn đọng tại dự án CT07:

+Điều hòa Sảnh S1: lỗi hỏng cục nóng, nhà thầu sẽ tiến hành thay thế thiết bị từ ngày 18/10/2024 – 20/10/2024 (đến thời điểm hiện tại đã hoàn thành thay thế)

+ Điều hòa Sảnh S2:lỗi đọng sương cửa gió điều hòa, nhà thầu tiến hành di chuyển cục nóng ở hầm B1 để tối ưu công suất làm lạnh. Thời gian triển khai từ ngày 24/10/2024-30/10/2024, sau khi thực hiện xong sẽ theo dõi đánh giá.

+ Hạng mục thấm, ngấm ở hầm và khu vực chung: Tổng thầu đang tiến hành xử lý và hoàn thành trước ngày 31/10/2024.

+ Khu vực tiện ích tầng 03 và tầng 41: Chủ đầu tư đã chỉ đạo BQLKV3 xử lý, tăng cường công tác vệ sinh, duy trì cảnh quan hàng ngày đảm bảo mỹ quan khu vực (hiện tại đã hoàn thành xử lý, tiến hành duy trì cảnh quan hàng ngày)

2. Xác định diện tích chung riêng Dự án CT07: Chủ đầu tư đã chỉ đạo các phòng ban chuyên môn tiến hành rà soát, lập phương án phân định và sẽ gửi lại cho Ban quản trị dự kiến trước ngày 25/10/2024.

3. BQLKV3 đã tiến hành xử lý các hạng mục sau:

+ Hạng mục thấm ngấm đã xử lý 35/87 vị trí;

+ Hạng mục xây dựng thân tháp đã xử lý: 142/221 vị trí;

+ Hạng mục ME (cơ điện) đã xử lý 100/127 vị trí.

+ Hạng mục khối đế 0/16;

+ Tổng cộng đã xử lý 277 lỗi; còn tồn tại 174 lỗi, đang tiếp tục khẩn trương sửa chữa khắc phục theo thời gian cam kết.

Trong thời gian vận hành vừa qua, BQT ghi nhận và đánh giá cao sự hỗ trợ, giúp đỡ, của Quý cư dân/Quý chủ sở hữu dành cho BQT/BQL. Tuy nhiên, thấy rằng công tác vận hành tòa nhà của EcoPM bên cạnh những ưu điểm còn một số điểm cần phải sửa đổi và điều chỉnh để dịch vụ quản lý vận hành đạt kết quả tốt hơn. BQT cũng đã yêu cầu EcoPM, phía

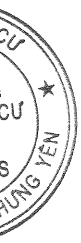
EcoPM tiếp thu và cam kết khắc phục ngay các tồn tại, nâng cao chất lượng dịch vụ QLVH phục vụ Quý cư dân/Quý chủ sở hữu.

Ban quản trị luôn cầu thị, tiếp thu ý kiến, kiến nghị của Quý cư dân/ Quý chủ sở hữu để từ đó hoàn thiện năng lực quản lý, quản trị, đem đến cho cư dân S1&S2 Sky Oasis môi trường sống an yên với dịch vụ vận hành chuyên nghiệp và đảm bảo chất lượng dịch vụ ngày một tốt hơn.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:
- Cư dân/Chủ sở hữu (gửi qua Email; Zalo BQT);
- Công ty EcoPM
- Lưu: VP BQT.

T/M. BAN QUẢN TRỊ
TRƯỞNG BAN

BAN QUẢN TRỊ NHÀ CHUNG CƯ S1 & S2 SKY OASIS

Phạm Quang Hiển