

Số: 03/2025/CV-CBRE-PM

Ngày 21 tháng 01 năm 2025

THƯ PHẢN HỒI

(V/v: phúc đáp ý kiến của Cư dân)

Kính gửi: Quý Cư Dân – Căn hộ T2-12B-02**Đồng kính gửi: Ban Quản Trị Chung cư The Vista An Phú**

Lời đầu tiên, Công ty TNHH CBRE (Việt Nam) ("**CBRE**") và Ban Quản Lý Tòa Nhà ("**BQL**") xin chân thành cảm ơn Quý cư dân đã tin tưởng và lựa chọn Tòa nhà The Vista ("**Vista**" hoặc "**Tòa nhà**") để sinh sống và phát triển.

CBRE và Ban quản lý Tòa nhà The Vista An Phú nhận được các ý kiến phản ánh của Quý cư dân về một số vấn đề tại Tòa nhà. Bằng thư này, BQL và CBRE xin được phúc đáp Quý cư dân với các thông tin liên quan đến công tác quản lý vận hành như sau:

I. CÁC CÂU HỎI LIÊN QUAN ĐẾN NHÀ CUNG CẤP VÀ QUỸ VẬN HÀNH:

- Về việc thay đổi đơn vị cảnh quan Beegreen, không gửi thư mời chào thầu đến các nhà thầu mới.*
 - BQT ký kết hợp đồng dịch vụ với Công ty Cổ phần Beegreen cung cấp dịch vụ chăm sóc cảnh quan cho Vista với thời hạn Hợp đồng đến ngày 30/11/2023. Beegreen có gửi thư đề xuất gia hạn Hợp đồng chăm sóc cảnh quan đến BQL/BQT đề ngày 16/10/2023. Theo đó có đề cập giữ nguyên quyền, nghĩa vụ theo Hợp đồng hiện hữu.
 - Nhằm có thêm thông tin so sánh các đơn vị cung cấp dịch vụ tương tự, BQL đã mời gọi thêm các đơn vị trong danh sách đơn vị cung cấp dịch vụ hợp tác với CBRE. Các đơn vị đã gửi thư chào giá dịch vụ chăm sóc cảnh quan bao gồm: Công ty Cổ Phần Eco Phương Nam Corp, Công ty TNHH Cảnh quan Vina Xanh.
 - Theo đó, Beegreen đáp ứng được 8/9 hạng mục (theo hợp đồng hiện hữu), Eco Phương Nam đáp ứng 9/9 hạng mục (bổ sung thêm đất trồng định kỳ tại dự án).
 - Dựa vào các thông tin trên thư đề xuất gia hạn, thư chào giá của các đơn vị dịch vụ, BQL đã thực hiện Biểu mẫu chọn nhà thầu và tờ trình đề xuất BQT phê duyệt đơn vị Eco Phương Nam cung cấp dịch vụ chăm sóc cảnh quan cho Tòa nhà. Đề xuất đã được BQT ký duyệt đồng ý, BQL thực hiện theo chủ trương.
- Quy trình và nội dung với phiếu bầu, sai với quy chế tài chính chưa nhận được phản hồi.*
 - BQL chưa rõ nội dung câu hỏi, Quý cư dân vui lòng giải thích thêm để BQL cơ sở phúc đáp đầy đủ và chính xác.
- Báo cáo tháng có các thông tin chấm dứt hợp đồng không khớp nhau.*
 - Quý cư dân vui lòng làm rõ thông tin chấm dứt hợp đồng không khớp nhau.
 - Nếu như Quý cư dân đang đề cập đến báo cáo vận hành của tháng 11-12/2023 về việc thông tin thay đổi chấm dứt hợp đồng dịch vụ không khớp nhau. BQL ghi nhận thông tin và sẽ điều chỉnh nội dung trong báo cáo vận hành tiếp theo.



4. Về ngân sách Quỹ vận hành:

- Căn cứ theo Hợp Đồng Quản Lý Vận Hành được ký kết giữa BQT và CBRE, CBRE lập ngân sách sử dụng Quỹ vận hành, trình đến BQT và được phê duyệt để sử dụng cho công tác thu chi phục vụ hoạt động vận hành Tòa nhà.
- Đối với những khoản chi phí cố định (bảo vệ, vệ sinh, cảnh quan...) được thể hiện qua Hợp đồng đang được ký kết với đơn vị cung cấp dịch vụ sau khi được BQT phê duyệt. Đối với những vấn đề phát sinh trong công tác vận hành, BQL thực hiện báo cáo đề xuất và trình tờ trình xử lý phát sinh trong ngân sách đã được phê duyệt.
- BQT chỉ đạo thực hiện kiểm toán 6 tháng/ lần nhằm đảm bảo tính minh bạch và đơn vị thực hiện kiểm toán phải có năng lực, chức năng, được hoạt động theo quy định của Pháp luật. Báo cáo 6 tháng đầu năm 2024 đã được gửi đến Cư dân ngày 27/11/2024. Báo cáo 6 tháng cuối năm 2024 dự kiến thực hiện tháng 02/2025.

II. CÁC CÂU HỎI LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG TÁC VẬN HÀNH:

1. *Chất lượng dịch vụ đi xuống, thiếu giám sát dịch vụ có kỹ năng. Thiếu sự liên kết và cùng hợp tác giải quyết vấn đề và thông tin giữa các phòng ban.*

- Theo ghi nhận từ các phần mềm "Cyhome", "Zalo", thư điện tử. BQL kính gửi đến Quý cư dân tổng số phản ánh đã nhận được trong năm 2024 là: 1568 phản ánh được hoàn thành trên Cyhome, trong đó 95 phản ánh đang chờ cư dân xác nhận và hoàn thành, 550 phản ánh được hoàn thành trên "Zalo" và thư điện tử.
- Bên cạnh đó BQL nhận được các nhận xét tích cực từ các Quý cư dân đang sinh sống tại The Vista An Phú. BQL gửi chỉ thông tin trên tinh thần cầu thị, luôn luôn tiếp nhận những ý kiến tích cực của cư dân mang tính chất xây dựng nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ đang cung cấp đến Quý cư dân.

2. *Chất lượng nhân sự giám sát dịch vụ của BQL chưa đáp ứng kì vọng, công việc giám sát chất lượng dịch vụ theo yêu cầu dành cho vị trí này.*

- Nhân sự BQL vị trí giám sát chất lượng đơn vị dịch vụ thực hiện công tác kiểm tra mỗi ngày theo "Danh mục kiểm tra" (checklist) nhằm đảm bảo đơn vị dịch vụ thực hiện đúng công việc theo tiêu chuẩn vận hành và hợp đồng dịch vụ đã ký.
- Phối hợp với các bộ phận khác xử lý các vấn đề liên quan đến đơn vị dịch vụ trong công tác vận hành mỗi ngày.
- Định kỳ BQL tiến hành đánh giá chất lượng - kết quả công việc của nhân sự phụ trách. Trong trường hợp có nhân sự không đáp ứng yêu cầu hoặc không phù hợp dự án, BQL sẽ trình bày đến BQT kế hoạch thay đổi nhân sự nhằm mang đến chất lượng tốt hơn.

3. *Chất lượng đơn vị chăm sóc cây xanh tại Tòa nhà (Công ty Cổ Phần Eco Phương Nam Corp).*

- Đơn vị cảnh quan đang sử dụng một số diện tích công cộng của Tòa nhà cho mục đích phục hồi cây. Một số loại cây trước khi trồng dặm hoặc đang trong giai đoạn thiếu dinh dưỡng cần được chăm sóc đặc biệt cần có vị trí để phục hồi. BQL đánh giá rằng, trường hợp này không phải là chiếm dụng diện tích sở hữu chung của cư dân.
- Về hiện trạng cây yếu/ xấu, cắt tỉa không đồng bộ: BQL ghi nhận góp ý từ Quý cư dân và sẽ đánh giá lại tình trạng chung của tất cả cây trồng trong Tòa nhà. Tuy nhiên, một số loại cây đến một thời điểm nhất định trong năm đều sẽ rụng lá để chuẩn bị ra hoa hoặc thay lá mới hoặc sức sống bị thay đổi theo mùa, BQL sẽ phối hợp cùng đơn vị cảnh quan để đánh giá chung tình trạng cây cảnh tại Tòa nhà và đề xuất kế hoạch phù hợp để chăm sóc cây dài hạn. Việc cắt tỉa các loại cây phụ thuộc vào đặc thù/ hình dạng/ tính chất nên việc cắt tỉa chỉ đáp ứng ở giới hạn cho phép nhằm đảm bảo cây sẽ phát triển sau khi cắt tỉa. Theo đó, BQL sẽ thực hiện báo cáo đánh giá tổng thể chất lượng cảnh quan tại dự án The Vista, trong đó thể hiện hiện trạng công tác bàn giao và các nội dung từ khi Eco Phương Nam thực hiện công tác chăm sóc cảnh quan đến thời điểm hiện tại, BQL sẽ thông báo đến cư dân quan tâm tham gia công tác kiểm tra các hạng mục cây cảnh cùng BQL – đại diện Eco Phương Nam để lên kế hoạch cải tạo phù hợp dựa trên những hạng mục chưa đạt yêu cầu.

- Đối với cây cảnh của cư dân đang được gửi ở tầng G để phơi nắng. Cho đến thời điểm hiện tại, BQL không nhận được phản ánh về việc này. Trên tinh thần hỗ trợ cư dân hướng về môi trường xanh, BQL sẽ đệ trình đến BQT đề xuất cải tạo khu vực tầng G thành nơi để cư dân có nhu cầu gửi cây phơi nắng, nội dung này sẽ được trình bày đến cư dân trong HNNCC 2025. Thời điểm hiện tại, BQL sẽ thông báo đến cư dân về việc BQL sẽ hỗ trợ cư dân để cây phơi nắng tại đây, tuy nhiên nếu nhận được sự không đồng tình từ đại đa số cư dân đang sinh sống tại tòa nhà, BQL sẽ thông báo ngưng hỗ trợ và hoàn trả lại khu vực này cho đến khi được Hội nghị thông qua.
4. *Vị trí lễ tân theo HD QLVH tại sao không có vị trí trực dưới sảnh.*
- Theo HD QLVH Số: CBRE/HCM - AMG -C056/2024, Vị trí lễ tân/ CSKH có 3 vị trí với thời gian làm việc của bộ phận lễ tân/ CSKH từ 06:30 - 20:30. Tòa nhà The Vista hiện tại có 5 tháp, nhằm thuận tiện di chuyển của Quý cư dân các tháp khi cần liên hệ với Lễ Tân/ CSKH, thuận tiện cho việc BQL cung cấp dịch vụ đến Quý cư dân nhanh chóng, BQL sắp xếp cho bộ phận chăm sóc khách hàng làm việc tại VP BQL.

III. CÁC CÂU HỎI LIÊN QUAN ĐẾN HẠNG MỤC KỸ THUẬT

1. *Hệ thống Camera.*

- Hệ thống Camera được cư dân biểu quyết thông qua tại HNNCC 2024 với chi phí 1.800.000.000VND, BQT - BQL thực hiện mô tả công việc về hiện trạng để thực hiện chào giá cạnh tranh công khai đến cư dân. Hệ thống camera hiện hữu sử dụng công nghệ "Analog" và số lượng camera hư hỏng tương đối nhiều. Trước khi thực hiện thông báo chào giá cạnh tranh, BQT đã trực tiếp khảo sát và bổ sung vào bảng mô tả công việc, cụ thể: đối với những "camera analog" sẽ thay thế bằng "camera IP", giữ lại những "camera IP" hiện tại và bổ sung thêm 1 số vị trí nhằm đảm bảo phục vụ công tác an ninh tại Tòa nhà. Chi phí thực hiện nâng cấp hệ thống camera thực tế là 1.257.780.237VND thấp hơn chi phí đã được cư dân biểu quyết.

2. *Hệ thống kiểm soát bãi xe.*

- Giai đoạn trước tháng 7/2023: Đơn vị Megatech đã được BQT (2020-2023) và BQL (Nozomi) liên hệ để cung cấp báo giá và trình ra HN NCC 2023 với ngân sách được thể hiện trong tài liệu HN NCC 2023 là 160.000.000VND (theo báo giá được cung cấp từ đơn vị Megatech). Chi phí chưa được thông qua do HN NCC 2023 tổ chức không thành công vì tỉ lệ cư dân tham dự không đủ.
Giai đoạn sau tháng 7/2023: BQT (nhiệm kỳ 2023-2026) tiếp nối thông tin từ BQT (nhiệm kỳ 2020 - 2023) cùng với BQL đã khảo sát và lựa chọn đơn vị Megatech với gói cải tạo, sửa chữa hệ thống kiểm soát bãi xe có nhiều hạng mục hơn so với kế hoạch đã được BQT (nhiệm kỳ 2020 - 2023) dự kiến trình trong HN NCC 2023. Chi phí thực hiện là 258.677.000 VND đã được HN NCC 2024 thông qua vào ngày 26/05/2024. Đơn vị Megatech đang thực hiện dịch vụ tại tòa nhà.

3. *Thay thế ván sàn hồ bơi bằng khung xương inox và gỗ chò chỉ.*

- Nội dung thay thế ván sàn hồ bơi bằng khung xương inox và gỗ chò chỉ đã được HN NCC 2024 thông qua với chi phí là: 1.600.000.000VND
- BQT - BQL thực hiện mô tả công việc về diện tích thi công và thông báo chào giá cạnh tranh công khai đến cư dân. Nhằm đảm bảo chi phí từ Quỹ bảo trì được sử dụng hợp lý, BQT đã yêu cầu đơn vị tham gia chào giá với 02 nội dung: gỗ chò chỉ và gỗ composite. Theo thông tin trong báo giá của các NCC thì ván sàn hồ bơi với gỗ chò chỉ được bảo hành 2 năm trong khi gỗ composite được nhà cung cấp bảo hành 10 năm và vẫn đáp ứng tiêu chí và chất lượng công trình tiện ích cư dân sử dụng nên đã chọn ván sàn hồ bơi là gỗ composite thay vì gỗ chò chỉ như kế hoạch đã được HN NCC 2024 thông qua. Chi phí thực hiện thay thế ván sàn hồ bơi bằng khung xương inox và gỗ composite là 1.538.400.000 VND, thấp hơn chi phí đã được cư

dân biểu quyết.

4. *Sửa chữa sàn gạch hành lang các tầng đang bị hư hỏng.*

- Nội dung sửa chữa gạch hành lang các tầng đang hư hỏng (khoảng 144.09m²) được HN NCC 2024 thông qua với kinh phí thực hiện là 90.000.000VNĐ. BQT- BQL đã thực hiện thông báo chào giá cạnh tranh. Thời điểm lấy báo giá so với thời điểm các đơn vị đi khảo sát thì diện tích sàn hư hỏng nhiều hơn dẫn tới việc chi phí phát sinh so với ngân sách đã được cư dân biểu quyết. BQL thực hiện báo cáo BQT về phương án xử lý. Ưu tiên những tầng bị hư hỏng nặng để tiến hành xử lý trước. Tuy nhiên, các đơn vị đã chào giá lại không cung cấp được mẫu gạch có màu sắc tương đồng với mẫu gạch tòa nhà (mẫu từ 2011) theo yêu cầu từ BQT.
- Sau khi thống nhất phương án đến BQT, BQL thực hiện đề xuất lát toàn bộ mới ở những tầng hư hỏng nặng và tận dụng gạch còn xài được để lát thay thế các tầng hư hỏng nhẹ.
- Đối với số lượng gạch cư dân tài trợ (15m²), BQL sẽ thực hiện thông báo đến căn hộ tầng có diện tích thay thế tương ứng để xin ý kiến, nếu các căn hộ trên tầng đồng ý, BQL sẽ sử dụng mẫu gạch cư dân tài trợ để nhà thầu tiến hành sửa chữa.

IV. CÁC CÂU HỎI LIÊN QUAN ĐẾN BAN QUẢN TRỊ VÀ QUỸ BẢO TRÌ

1. *Không gửi thư mời thầu các nhà thầu mới*

- Căn cứ vào quy chế tài chính của BQT, BQL thực hiện gửi thư chào giá cạnh tranh công khai đến cư dân và các đơn vị cung cấp dịch vụ tương ứng đối với những hạng mục có chi phí trên 300.000.000VNĐ.
- Hiện nay, quy định về việc đấu thầu chỉ áp dụng đối với các hạng mục sử dụng ngân sách nhà nước. Đơn vị thực hiện đấu thầu gồm các cá nhân có năng lực, chứng nhận...được quy định theo Luật đấu thầu 22/2023/QH15 ngày 23/06/2023.

2. *Thực hiện kế hoạch bảo trì 3 - 5 năm*

- BQL thực hiện kế hoạch bảo trì năm gửi đến BQT theo Hợp đồng QLVH được ký kết giữa BQT và CBRE. Đối với kế hoạch bảo trì 3 - 5 năm, do tính chất dự chi từ quỹ bảo trì phải được thông qua HN NCC cư dân biểu quyết, căn cứ theo quy chế tài chính, các đơn vị thực hiện báo giá chỉ mang tính chất tham khảo, báo giá tại thời điểm BQT - BQL yêu cầu không áp dụng đến thời điểm HN NCC được cư dân thông qua do thời gian, các yếu tố phát sinh. Trên thực tế, công tác bảo trì định kỳ trong vai trò của CBRE luôn được thực hiện theo kế hoạch đã gửi đến BQT.

3. *Kế hoạch bảo trì không đúng theo thông tư 02/2016/TT-BXD. Không có quy trình thầu và chào giá cạnh tranh rõ ràng minh bạch, so với đơn vị Savills trước đây đã làm cho tòa nhà.*

- Căn cứ theo Luật hiện hành, Thông tư 05-BXD, Luật nhà ở 2023 không quy định về việc đấu thầu khi lựa chọn đơn vị thực hiện bảo trì. Tuy nhiên, BQT và BQL luôn luôn thực hiện mời chào giá cạnh tranh cho các hạng mục cần thực hiện một cách minh bạch rõ ràng.
- Căn cứ theo Quy Chế tài chính của Ban Quản trị: theo quy định của từng hạng mục chào giá (chi tiết đính kèm).
- Đến thời điểm hiện tại, BQT - BQL thực hiện theo đúng quy chế tài chính của BQT đã được cư dân biểu quyết thông qua HNNCC 2024.

4. *Hạn chế những việc như reset hệ thống, "drop database". Các việc này thường chỉ là giải pháp tối ưu cho kỹ thuật chứ không phải cho hệ thống/ cư dân. Ví dụ trường hợp Commax đã "reset" rất nhiều lần trong quá khứ gây bức bối cho cư dân. Anh Phong CE và BQT nên kiểm tra lại và cân nhắc vấn đề "reset" sẽ gây cho cư dân rất nhiều bất mãn và cam kết đây là lần cuối cư dân phải "reset". Đã có 3-4 lần "reset" trước đây.*

- CBRE nhận bàn giao hệ thống "Commax" vận hành bằng tay, cài thẻ thủ công, hệ thống máy tính không hoạt động, do nhu cầu sử dụng thẻ từ tại tháp T3, BQL đề xuất giải pháp xử lý tình huống để có thể cài đặt lại thẻ cho cư dân
- Khi hệ thống chưa được xử lý triệt để thì cho dù là đơn vị nào QLVH thì cũng không cam kết được lần cuối.

5. Trong gói mời chào giá cạnh tranh không có bất kì thông tin các hạng mục/ nội dung nhà thầu cần kiểm tra trong quá trình bảo trì. Ví dụ kiểm tra cụ thể kiểm tra cái gì, kiểm tra như thế nào, tần suất kiểm tra?

"Misspelling" trong "specs" kỹ thuật. Vui lòng làm rõ tại sao hợp đồng bảo trì lại cần "key" phần mềm. Do vậy không nên gộp gói thầu BMS chung vào phần bảo trì hệ thống báo cháy sẽ gây khó khăn cho các nhà thầu chuyên về một mảng.

- Các hạng mục, nội dung mà nhà thầu cần kiểm tra được thể hiện trong "Thư mời chào giá cạnh tranh cung cấp dịch vụ bảo trì hệ thống báo cháy & BMS" được BQT ký ngày 26/11/2024.
- Đối với hệ thống báo cháy thương hiệu "Nottifier" muốn sao lưu (backup) được dữ liệu (database) cần có phần mềm có bản quyền "Verifire tool", nhà thầu không có phần mềm bản quyền sẽ không sao lưu (backup) được dữ liệu (database). Việc yêu cầu này đảm bảo các nhà thầu có năng lực thực hiện bảo trì hệ thống báo cháy thương hiệu "Nottifier".
- BMS tại The Vista do CĐT thi công lắp đặt thương hiệu "Honeywell", có giao tiếp với báo cháy thương hiệu "Nottifier" do đó mới có sự gộp chung, nếu chọn mỗi nhà thầu bảo trì 1 hệ thống riêng lẻ, đến khi hệ thống gặp sự cố thì không xử lý được vì khó phối hợp giữa 2 nhà thầu phụ trách 2 mảng khác nhau.
- Nhà thầu hiện tại đang cung cấp dịch vụ là Công ty TNHH Thương Mại Dịch vụ Kỹ thuật Anh Nguyên, đơn vị có đầy đủ giấy tờ chứng minh năng lực phù hợp, đủ điều kiện cung cấp dịch vụ cho dự án.

Trong hoạt động vận hành nhà chung cư, mỗi bên có vai trò, chức năng, quyền hạn, nghĩa vụ khác nhau, CBRE rất mong nhận được sự thấu hiểu và hợp tác từ Quý cư dân để BQL thực hiện đúng vai trò của mình. (Ban quản lý sẽ chuyển tiếp các nội dung liên quan đến hoạt động của Ban quản trị để xem xét phản hồi đến Quý cư dân).

Nhân dịp năm mới, kính chúc Quý cư dân sức khỏe và thành công.

Trân trọng,

Thay mặt và đại diện cho

Công ty TNHH CBRE (Việt Nam)

**CBRE
(VIỆT NAM)**

CHU THỊ MINH NGỌC

Giám Đốc - Bộ Phận Quản Lý Bất Động sản