

Quarter 1 Open Dialogue Meeting

Date: 3-Feb-18
Time: 9:00 - 12:00
Venue: Multi-Purpose Hall

| | | No | Name | Participation Status | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------------|--|----------------------|-------------------------|--|----------------|--|
| Participations | BOC | 1 | Mr. Huỳnh Minh Mẫn - Chairman (HMM) | | | | | |
| | | 2 | Mr. Caleb Lau - Member (CL) | | | | | |
| | Residents | 1 | Mr. Weiss Friedrich - T4-2301 | | | | | |
| | | 2 | Mr. Nate Parker - T3-0302 | | | | | |
| | | 3 | Mr. Mai Đức Bảo - T3-2302 | | | | | |
| | | 4 | Mr. Lê Thanh Hải - T3-0608 | | | | | |
| | | 5 | Mr. Lê Thành Long - T2-1603 | | | | | |
| | | 6 | Ms. Lê Thị Kiều Nhi - T3-1903 | | | | | |
| | | 7 | Mr. Lloyd McDougall - T4-12A06 | | | | | |
| | | 8 | Mr. Roland Dawson - T2-2301 | | | | | |
| | | 9 | Ms. Elisabeth Manns - T4-1102 | | | | | |
| | | 10 | Ms. Phạm Thị Bích Thủy - T3-0703 | | | | | |
| | | 11 | Ms. Lại Thị Minh - T3-2005 | | | | | |
| | | 12 | Mr. Paul McDonald - T3-0107 | | | | | |
| | MO | 1 | Ms. Nguyễn Quỳnh Nga - Property Manager (PM) | | | | | |
| | | 2 | Ms. Phạm Thị Anh Thư - Assistant PM cum HR, Admin (PTAT) | | | | | |
| | | 3 | Ms. Nguyễn Thị Thúy Dung - Accountant Supervisor (NTTD) | | | | | |
| | | 4 | Mr. Phạm Ngọc Thành - Chief Engineer (PNT) | | | | | |
| | | 5 | Mr. Nguyễn Thuận Minh - Building Executive (NTM) | | | | | |
| | | 6 | Ms. Nguyễn Huỳnh Tôn Nữ Thúy Hằng - Purchasing (NHTNTH) | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Minutes taken by: | | Ms. Phạm Thị Anh Thư | | | | | | |
| Meeting Agenda | | | | | | | | |
| No/ Stt | Time/ Thời gian | | Topics/ Chủ đề | | Presentation/ Trình bày | | Notes/ Ghi chú | |
| 1 | 9:00 AM | 9:30 AM | Cập nhật kết quả đấu thầu: BQT thông báo kết quả đấu thầu và lắng nghe ý kiến đóng góp của cư dân về các dịch vụ mới. Update Bidding Result: BOC to keep residents informed in details and listen to residents’ comments on new services. | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|------------------|------------|---|-------------|-----------------|-------------|---------------|
| 2 | 9:30 AM | 10:00 AM | Nhà thầu Bảo vệ Visit trình bày những công việc đã hoàn thành, kế hoạch điều chỉnh và cải thiện trong tháng 2. Visit Security to present what have been done and their plan to have immediate corrective and improving actions in February. | | | | |
| 3 | 10:00 AM | 10:30 AM | Nhà thầu Vệ sinh Care Việt Nam trình bày kế hoạch hành động để đáp ứng kỳ vọng của cư dân. Care Cleaning Service to present action plan for better cleaning services to meet Residents' expectation. | | | | |
| 4 | 10:30 AM | 12:00 PM | BQT trình bày những hoạt động trọng yếu trong năm 2018 và đối thoại mở với cư dân về những vấn đề sau: BOC to present Key 2018 Activities and Open dialogues to have Residents' comments/agreements/disagreements on following: - Việc thu phí đậu xe từ tháng 3.2018/ Collection of parking fee effective from March 2018 - Đầu tư hệ thống Smart Parking/ Investment for Smart Parking system - Tổ chức Đối thoại mở lần 2 vào tháng 4.2018/ Next 2nd Open Dialogue Meeting in April 2018 - HNNCC thường niên dự kiến tổ chức vào tháng 5.2018: trình bày Ngân sách 2017 đã được kiểm toán và duyệt Dự toán ngân sách 2018./ AGM Meeting planned to be in May 2018 with audited Budget 2017 & 2018 Budget Provision for residents' Approval. | | | | |
| Note: A = Action, D = Decision, I = Information, R = Recommendation, WIP = Work-In-Progress, DONE = Job closed/ Case completed | | | | | | | |
| TIME | Presenter | PIC | CONTENT | ADIR | DEADLINE | STA. | COMTS. |
| | Ms. Nga | PM | Cập nhật kết quả đấu thầu: - Dịch vụ Bảo vệ: Vòng đầu có tổng cộng 7 nhà thầu tham gia đấu thầu. Vòng 2 (phỏng vấn và cho điểm): còn 3 nhà thầu là Visit, Long Hoàng và Việt Nhật Thăng Long. Kết quả thắng thầu: Công ty Bảo vệ Visit và bắt đầu tiếp nhận ngày 01/1/2018 - Dịch vụ Vệ sinh: Vòng đầu có tổng cộng 4 nhà thầu tham gia đấu thầu. Vòng 2 (phỏng vấn và cho điểm): còn 3 nhà thầu là Pan Pacific, Care Vietnam và Saigon Inces. Kết quả thắng thầu: Công ty CARE Việt Nam và bắt đầu tiếp nhận ngày 01/2/2018 - Dịch vụ Cảnh quan: Có tổng cộng 3 nhà thầu tham gia đấu thầu. Kết quả thắng thầu: Công ty BEEGREEN - Dịch vụ xe bus: Có tổng cộng 3 nhà thầu tham gia đấu thầu. Kết quả thắng thầu: Công ty HIKARI | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---------|-------|--|--|--|--|--|
| | | | <p>Update Bidding Result:</p> <ul style="list-style-type: none"> - For Security Service: There were 7 service providers to join the bidding 3 service providers passed Round 2: Visit, Long Hoang and Viet Nhat Thang Long Final round: Visit is awarded the bidding and starts from 01st January 2018 - For Cleaning Service: There were 4 service providers to join the bidding 3 service providers passed Round 2: Pan Pacific, Care Vietnam and Saigon Inces Final round: Care Vietnam is awarded the bidding - For Landscaping Service: There were 3 service providers to join the bidding Final round: BEEGREEN is awarded the bidding - For Bus Service: There were 3 service providers to join the bidding Final round: HIKARI is awarded the bidding | | | | |
| | Mr. Lập | Visit | <p>Nhà thầu Bảo vệ Visit trình bày những công việc đã hoàn thành, kế hoạch điều chỉnh và cải thiện trong tháng 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tháng đầu tiên còn nhiều bỡ ngỡ nên vẫn còn mắc một số lỗi. - Thời gian tiếp nhận gấp rút nên chưa chuẩn bị đầy đủ nhân sự. Một số nhân viên chưa có thái độ niềm nở, kỹ năng chăm sóc khách hàng để đáp ứng theo kỳ vọng của cư dân => Visit cam kết đào tạo nhân viên để nâng cao kỹ năng, thái độ và sàng lọc nhân viên để chuẩn hóa đội hình. - Đội trưởng chỉ huy ban đầu chưa phù hợp => Visit đã thay đổi. - Visit đã lắp eParking. Tuy nhiên, cư dân phải dùng 2 thẻ (thẻ an ninh và thẻ xe) gây bất tiện. => Visit đang cùng BQL tìm giải pháp để tích hợp thẻ. - Đối với xe ô tô: Visit cũng đang cùng BQL tìm giải pháp để quản lý tốt hơn các xe ô tô ra vào. - Visit cam kết tập trung đảm bảo an ninh trật tự cho tòa nhà. - Visit chỉ định thêm 1 anh Cán bộ Phòng nghiệp vụ và Giám sát chất lượng dịch vụ để duy trì chất lượng dịch vụ. | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--------|----------|--|--|--|--|--|
| | | | <p>Visit Security to present what have been done and their plan to have immediate corrective and improving actions in February.</p> <ul style="list-style-type: none"> - New for the buildings and could not avoid some mistakes - Some staff don't have suitable attitudes and customer service skills. => Visit commits to provide training at site for the staff and regularly review so that their image, performance. - The former Security Team Leader was not suitable. Visit have replaced him by a new one. - Visit implements eParking system. However, residents have to use 2 cards to enter the parking (the access card and parking card) and it is inconvenient. => Visit is working with MO to figure out a solution for controlling the motorbikes and cars. - Visit commits to focus on the safety and customer service to meet residents' expectation. - Assign service quality control from Visit Head Office to stay permanently at Vista and ensure the service quality. | | | | |
| | Ms. Hà | CARE | <p>Nhà thầu Vệ sinh Care Việt Nam trình bày kế hoạch hành động để đáp ứng kỳ vọng của cư dân. Mới triển khai được 2 ngày nên còn nhiều bỡ ngỡ và cũng chưa có nhiều thông tin để báo cáo.</p> | | | | |
| | | | <p>Care Cleaning Service to present action plan for better cleaning services to meet Residents' expectation. New, not familiar with the area, residents and their habits. However, we are open for comments/feedbacks from residents to improve their service.</p> | | | | |
| | Cư dân | Resident | <p>- BQT và BQL tổ chức đấu thầu tốt hơn so với các năm trước và chọn công ty bảo vệ năng động trong việc áp dụng hệ thống eParking. BOC and MO have better organized the bidding compared to previous years and have eParking implemented.</p> | | | | |
| | | | <p>- Nhân viên Bảo vệ, vệ sinh khi đi tuần tra, làm việc nếu thấy có hư hỏng hoặc bất thường thì báo về cho Giám sát và Giám sát báo BQL kịp thời để nhanh chóng khắc phục. If any staff (security, cleaner) notice anything abnormal/broken, they should inform their supervisor and MO to rectify as soon as possible. => Phản hồi của BQL: BQL đã tăng cường 2 nhân viên giám sát nhà thầu từ 7am - 10pm. Tạo group chat Whatsapp gồm BQL và các nhà thầu để các bộ phận liên quan được thông báo và hành động ngay. Ngoài ra, BQL cũng có quy trình theo dõi các hạng mục này. Feedback from MO: MO assign 2 BE to supervisor contractors from 7am -10pm. Create Whatsapp group chat including MO and contractors for updating information immediately. MO has the process to follow up the maintenance requests.</p> | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>- Thất lạc xe đạp trong tháng 1./ Lost bicycles.</p> <p>=> Phản hồi của BQL: Đối với xe đạp của cư dân đã có đăng ký, BQL sẽ điều tra và phản hồi đến cư dân bị thất lạc xe đạp. BQL sẽ soạn thảo quy trình quản lý xe đạp. Tuy nhiên, cũng mong Quý cư dân hợp tác tuân thủ để bảo quản tài sản tốt hơn.</p> <p>Feedback from MO: MO will investigate and feedback to residents. MO will draft a bicycle controlling process. However, MO hope to receive residents' cooperation in complying to the building rules and regulations.</p> | | | | |
| | | | <p>Mùi hôi từ hòng thông hơi của nhà rác Trung tâm lên tầng P2 Tháp 3.</p> <p>Bad smell from the garbage center affected P2 Tower 3</p> <p>=> Phản hồi của BQL: đã điều chỉnh giờ thu rác qua 9pm. MO cũng sẽ kiểm tra lại vấn đề hệ thống kỹ thuật.</p> <p>Feedback from MO: MO has adjusted the bargage collecting time. MO will follow up this issue.</p> | | | | |
| | | | <p>Đối với những người không tuân thủ vệ sinh công cộng: MO nhắc nhở và thông báo trên toàn hệ thống cư dân. Thậm chí hạn chế tài.</p> <p>Resident proposed in case someone doesn't not comply to the building rules and regulation, MO send Notice, Reminder to all residents for their awareness and apply penalty if neccessary.</p> | | | | |
| | | | <p>Thắc mắc giờ làm việc của nhân viên vệ sinh? Số lần lau dọn hành lang căn hộ, thang máy? Có thể tăng cường nhân sự vào ngày cuối tuần không?</p> <p>The working time of cleaner? How oftern cleaner clean the corridors, lift? Is it possible to have more cleaners on weekend?</p> <p>=> Phản hồi của BQL: giờ làm việc từ 6am - 10pm. 1 nhân viên làm vệ sinh từ 10-15 tầng. Buổi chiều chỉ có 1 nhân viên trực. MO sẽ cân nhắc về việc tăng cường nhân viên vệ sinh cho ngày cuối tuần.</p> <p>Feedbacks from MO: their working hours from 6am-10pm. One staff will in charge of 10-15 floors. In the afternoon, there is one staff standby. MO will consider the suggestion to have more cleaner on weekend.</p> | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | <p>- Tăng cường thêm về tiếng Anh cho nhân viên BQL để tránh tình trạng không hiểu/hiểu sai thông tin/yêu cầu của người nước ngoài.</p> <p>Improve language skills for MO staff to prevent misunderstanding while communicating with foreigners.</p> <p>Phản hồi của BQL: từ 7h30-10h nhân viên CS giữ Hotline và các bạn có khả năng giao tiếp tiếng Anh. Từ sau 10h tối NV kỹ thuật giữ Hotline. Trường hợp các bạn không hiểu rõ yêu cầu/thông tin của cư dân thì sẽ báo 1 câu tiếng Anh chuẩn: "I am sorry. My English is limited. Please hang up the phone. My colleagues will call you back soon." Và báo cho một nhân viên có thể giao tiếp tiếng Anh để gọi lại cho cư dân.</p> <p>Feedbacks from MO: CS staff will hold Hotline from 7h30-10h and they can use English. After 10pm, Hotline will be transfered to Technician who will be more limited in English. In case the staff could not fully understand the foreign residents' request, they will use a standard sentence: "I am sorry. My English is limited. Please hang up the phone. My colleagues will call you back soon." and inform another staff to call to residents.</p> | | | | |
| | | | <p>Nhạc ở tầng G, tầng hầm (P2, M, P3)</p> <p>Recently, there is no music at G, P3, M and P2 floor</p> <p>=> Phản hồi của BQL: hệ thống loa được trang bị ở sảnh lễ tân và P2, M, P3 của 5 tháp. Riêng tháp 2 được trang bị loa ở tầng G và toilet công cộng. BQL sẽ điều chỉnh lại âm thanh, tránh âm thanh nhỏ quá không nghe được.</p> <p>Feedbacks from MO: only reception lobby and P2, M, P3 floors of 5 towers have speakers. And especially for tower 2, there are speaker at G floor and public toilets. MO will adjust the volumne to ensure the music is hearable.</p> | | | | |
| | | | <p>Vấn đề bảo trì tòa nhà: sơn mặt ngoài căn hộ penthouse, khu công cộng có những chỗ bị bong tróc, dơ. Việc sửa chữa khu công cộng tiến hành chậm.</p> <p>The exterior paint of the building, public area were torn out. It takes long for maintenance.</p> <p>=> Phản hồi của BQL: đối với những khu vực nhỏ, BQL có thể sơn dặm lại. Đối với sơn mặt ngoài là hạng mục đầu tư lớn, BQL sẽ có kế hoạch và trình cư dân duyệt trước khi thực hiện.</p> <p>For small area, MO could repaint. For exterior painting which is major investment item, MO would have plan and present to residents for approval.</p> | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---------|-----|--|--|--|--|--|
| | Mr. Mẫn | BOC | <p>Những hoạt động trọng yếu của BOC trong năm 2018:</p> <p>1) Tài chính - Kế toán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành đấu thầu, lựa chọn ngân hàng có lãi suất cao và uy tín để gửi tài khoản quỹ bảo trì. - Cải thiện báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động tháng đến cư dân - Tối ưu hóa chi phí <p>2) Kỹ thuật và An Ninh:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công ty bảo vệ mới. - Lắp thêm camera cho khu vực bãi xe và trong thang máy - Xây dựng kế hoạch bảo trì năm 2018 - Xây dựng kế hoạch bảo trì dài hạn 5 năm <p>3) Nâng cao mức độ dịch vụ: lập KPI</p> <p>4) Cải thiện kênh giao tiếp: Nghiên cứu 1 kênh truyền thông hiệu quả hơn để BOC và cư dân giao tiếp, cách thức làm việc với MO và theo dõi những phản ánh của cư dân.</p> | | | | |
| | | | <p>BOC key activities in 2018:</p> <p>1) Finance & Accounting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduct bidding to select high interest and reliable banks for sinking fund. - Improve financial reports, montly update to residents - Optimize cost <p>2) Technical & Security:</p> <ul style="list-style-type: none"> - New security company - Install cameras in parking area, lifts - Build 2018 maintenance plan - Build 5 years maintenance plan <p>3) Enhancing service level: set KPI for service level</p> <p>4) Improve communication channel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organize AGM and quarterly meetings with residents - Build more BOC & residents communication channel: facebook, email, ... | | | | |
| | Ms. Nga | PM | <p>Lịch hoạt động 6 tháng đầu năm 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tháng 1: Công ty Bảo vệ mới. Cập nhật quỹ Quản lý, quỹ bảo trì, các hoạt động của BQT qua email - Tháng 2: Công ty Vệ sinh mới (CARE). Xây dựng quỹ bảo trì. Đối thoại mở với cư dân Quý 1. - Tháng 3: Gặp gỡ cư dân thông qua (i) Báo cáo kiểm toán 2017. (ii) Đề trình ngân sách hoạt động năm 2018. - Tháng 4: Làm khảo sát về sự hài lòng của cư dân. Chuẩn bị Hội nghị Nhà chung cư (HNNCC) 2018. - Tháng 5: HNNCC. Thông qua nội dung cập nhật quy định trong Sổ tay cư dân. - Tháng 6: Đối thoại mở với cư dân Quý 2/2018 | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | <p>BOC key activities schedule in the first 6 months of 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jan 2018: New Security company (VISIT). Update 2017 MF & SK, 2018 activities to residents via email. - Feb 2018: New Cleaning company (CARE). Bid Sinking fund. Open Dialogue First Quarter in 2018. - Mar 2018: Meeting with residents: (i) Go through 2017 financial audit report, (ii) Operation budget 2018. - Apr 2018: Resident Satisfaction Survey. Prepare for Annual General Meeting (AGM). - May 2018: AGM. Pass through the Resident Handbook. - Jun 2018: Open Dialogue Meeting 2nd Quarter. | | | | |
| | | | <p>- Giới thiệu sơ đồ tổ chức của BQL Introduce MO organizational chart.</p> | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày kế hoạch nâng cấp đầu tư cho hệ thống giữ xe thông minh, kế hoạch thu phí đậu xe từ tháng 3/2018. - Lý do: <ul style="list-style-type: none"> + Hệ thống bãi xe hiện hữu hoạt động theo cơ chế rất đơn giản và phụ thuộc rất nhiều vào sự tự giác của cư dân, đặc biệt là xe ô tô. + Không có đủ camera quan sát. + Cần gia tăng nguồn thu bổ sung cho quỹ quản lý, hỗ trợ các công tác tôn tạo, sửa chữa, hạn chế sử dụng tiền từ quỹ bảo trì nhằm bảo toàn quỹ này cho các thế hệ cư dân tiếp theo của Vista. + Hiện tại, quỹ quản lý đang phải gánh rất nặng các chi phí dành cho công tác sửa chữa và bảo trì hệ thống chung của tòa nhà. Nếu không có nguồn thu bổ sung mà không tăng phí quản lý thì sẽ gặp nhiều khó khăn trong công tác quản lý vận hành. + Không phải tất cả các căn hộ đều có xe ô tô. Nếu miễn phí đậu xe sẽ không công bằng cho tất cả cư dân. | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - MO presents planning of smart parking system upgrading and start collecting parking fee from Mar 2018. - Reasons: <ul style="list-style-type: none"> + The existing parking system operates in a very simple manner and depends very much on the self-consciousness of the residents, especially the cars. + Not enough camera for supervision. + Need to increase the turn over to top up management fund which will support for big repair and maintenance. The sinking fund must be saved for the future Vista generations. + Currently the management fund is bearing most of costs for big repair and maintenance. If there is no additional turn over for management fund and no increasing management fee, the daily operation activities will face out with many difficulties. + Not all units have car, if the parking is free it will be unfair for all residents. | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--------|----------|---|--|--|--|--|
| | Cư dân | Resident | - Nếu cư dân muốn nhận được dịch vụ tốt hơn thì cần bỏ ra chi phí tương xứng với dịch vụ. <i>The charges must be commensurate with the service received. (Mr. Weiss Friedrich T4-2301)</i> | | | | |
| | | | - Đề xuất bố trí 1 vị trí bảo vệ ở cổng Giang Văn Minh để kiểm soát xe ô tô vào. (Mr. Mai Đức Bảo T3-2302) <i>Propose to have 1 more Security at Giang Van Minh gate to control and only registered car could drive in.</i> | | | | |
| | | | - Tình trạng xe bên ngoài vào đậu nhiều ở bãi xe cư dân. MO cần kiểm soát lại việc này trước khi thu phí xe. (Mr. Lê Thành Long T2-1603) <i>Many unregistered vehicle parking in the residential parking: MO needs to improve the controlling process, then consider applying parking fee.</i> => Phản hồi của BQL: đề xuất phương án chế tài những xe đậu sai, đậu mà chưa đăng ký. <i>Feedbacks from MO: MO will propose controlling/penalty plan for wrong parking/unregistered vehicle.</i> | | | | |