



BIÊN BẢN HỌP

Hôm nay vào lúc 9h30 ngày 07 tháng 12 năm 2024 tại Phòng MPH Tòa nhà The Vista An Phú
Chúng tôi gồm có:

Đại diện: Ban Quản trị

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1. Bà/Ông: Trần Xuân Phương | Chức vụ: Trưởng Ban Quản trị |
| 2. Ông: Nguyễn Vũ Hiền | Chức vụ: Phó ban |

Đại diện: Cư dân

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| 3. Bà/Ông: Phạm Ngọc Trâm | Căn hộ: T3-12B-02 |
| 4. Bà/Ông: Chị Trâm | Căn hộ: T1.06.06 |
| 5. Bà/Ông: Kim Đinh | Căn hộ: T3.16.04 |

Đại diện: Ban Quản lý CBRE

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| 6. Ông: Diệp Quốc Phong | Chức vụ: Kỹ sư trưởng |
| 7. Ông: Nguyễn Hoàng Minh Triết | Chức vụ: PM |
| 8. Bà: Lê Thị Thu Cúc | Chức vụ: Trợ lý trưởng ban |

Nội dung cuộc họp đối thoại như sau:

STT	Nội dung	Ý kiến
1	Thái độ nhân viên kỹ thuật	Ý kiến Chị Trâm T1-06-06 Thái độ nhân viên kỹ thuật khi lên căn hộ của cư dân hỗ trợ không chuẩn, vẻ mặt không vui, không chào hỏi cư dân. ⇒ BQT phản hồi: BQL tổ chức đào tạo định kỳ toàn bộ nhân viên chăm sóc khách hàng và nhân viên kỹ thuật, đảm bảo nhân viên BQL tiếp xúc với cư dân phải có thái độ hòa nhã vui vẻ và nhiệt tình.

2	<p>Phản ánh về tình trạng trẻ em chạy xe đạp/scooter với tốc độ cao tại khu vực P1 (Oxygen) gây mất an toàn, đồng thời phản ánh việc cư dân bị hù dọa khi nhắc nhở, dẫn đến lo lắng và bất an trong cộng đồng cư dân.</p>	<p>Ý kiến của chị Kim Đinh T3-16-04:</p> <p>Hiện tại, có nhiều trẻ em điều khiển xe đạp hoặc scooter với tốc độ cao tại khu vực này. Tuy nhiên, nhân viên bảo vệ không nhắc nhở hoặc can thiệp để đảm bảo an toàn cho các cư dân và khách hàng xung quanh. Gia đình tôi đã cố gắng nhắc nhở các cháu nhưng lại bị một số cư dân hoặc khách hàng khác có hành vi hù dọa, gây lo lắng và cảm giác bất an.</p> <p>Tình trạng này không chỉ ảnh hưởng đến sự an toàn chung mà còn làm mất đi sự yên tâm khi sinh sống trong một cộng đồng được kỳ vọng là văn minh và hiện đại.</p> <p>Kính mong Ban Quản lý sớm xem xét và có biện pháp phù hợp để đảm bảo trật tự, an toàn cho khu vực, góp phần duy trì môi trường sống lành mạnh, văn minh cho tất cả cư dân.</p> <p>⇒ Ban Quản lý (BQL) đã tìm hiểu và xác minh thông tin sự việc. Người có hành vi hù dọa được xác định là một cư dân sinh sống tại căn hộ thuộc Tháp 2. Để giải quyết sự việc này, BQL sẽ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gửi email đến Ban Quản lý khu vực Oxygen và cư dân Tháp 2 để trao đổi và làm rõ sự việc. 2. Đối với hành vi hù dọa, BQL sẵn sàng hỗ trợ chị báo cáo sự việc đến chính quyền địa phương để được xử lý theo quy định. <p>Ý kiến chị Kim Đinh:</p> <p>Chị không muốn là không muốn làm lớn chuyện và mong muốn mọi việc được giải quyết trong hòa bình. Tuy nhiên, chị đề nghị Ban Quản lý đảm bảo sự việc trên không tái diễn, tránh gây nguy hiểm cho trẻ em khi vui chơi tại khu vực P1 Oxygen.</p> <p>Chị mong muốn có các biện pháp phù hợp để giữ gìn môi trường sống an toàn và văn minh trong cộng đồng cư dân.</p>
3	<p>Đề xuất tăng phí dịch vụ để nâng cao chất lượng vận hành tại The Vista An Phú</p>	<p>Ý kiến của chị Kim Đinh T3-16-04:</p> <p>Chị Kim Đinh cho rằng việc tăng phí dịch vụ là cần thiết để đảm bảo chất lượng vận hành, đặc biệt khi mức phí đã không được điều chỉnh trong nhiều năm. Chị nhận thấy rằng so với mặt bằng chung tại khu vực</p>

		<p>An Phú - Thảo Điền, phí quản lý của The Vista An Phú hiện đang thấp hơn đáng kể.</p> <p>Nếu có đề xuất tăng phí dịch vụ, chị mong muốn mức tăng được cân nhắc hợp lý, đảm bảo cải thiện chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của cư dân. Chị sẵn sàng ủng hộ việc này và sẽ là một trong những người đầu tiên đồng ý, với điều kiện mức chi phí tăng hợp lý và chất lượng dịch vụ được nâng cao tương ứng.</p> <p>⇒ BQT & BQL nhận thông tin và cảm ơn ý kiến của chị.</p>
4	Ghi nhận cải thiện thái độ làm việc của nhân viên Gym và đề nghị duy trì chất lượng dịch vụ	<p>Ý kiến Chị Trâm T1-06-06</p> <p>Nhân viên tại khu vực Gym đã cải thiện đáng kể thái độ làm việc sau khi chị Trâm phản ánh đến BQL. Đề nghị BQL tiếp tục duy trì kiểm tra giám sát nhân viên để đảm bảo trải nghiệm của cư dân khi sử dụng phòng gym 1 cách tốt nhất.</p> <p>⇒ Ban Quản lý cảm ơn phản hồi của chị Trâm và sẽ tiếp tục theo dõi giám sát để nâng cao chất lượng dịch vụ tại tất cả các khu vực tiện ích chung.</p>
5	Phản ánh tình trạng côn trùng tại căn hộ T1-06-06 và khu vực chung của tòa nhà	<p>Ý kiến Chị Trâm T1-06-06</p> <p>Vấn đề côn trùng tại căn hộ T1-06-06 của chị Trâm, hướng xử lý của BQL là gì, tình hình chung của tòa nhà hiện nay rất nhiều côn trùng khu vực công cộng và trong căn hộ.</p> <p>⇒ Ban quản lý sẽ liên hệ đơn vị xử lý côn trùng đến kiểm tra nguyên nhân trong căn hộ chị Trâm và hỗ trợ lý lý để đảm bảo tình trạng này không xuất hiện lại.</p>
6	Phản ánh hư hỏng cửa gỗ tại P2 Tháp 1, đề nghị sửa chữa đảm bảo an ninh	<p>Ý kiến Chị Trâm T1-06-06</p> <p>Cửa gỗ tại P2 tháp 1 bị hư hỏng, người bên ngoài có thể vào bên trong khu căn hộ, đề nghị sửa chữa</p>

		⇒ BQL đã có thông tin và đang tiến hành sửa chữa này.
7	Đề xuất và Kiến nghị từ Cư dân về Cải thiện Công tác Quản lý và Vận hành Tòa nhà	<p>Ý kiến của chị Trâm T3-12B-02:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vấn đề gói thầu cần có timeline rõ ràng trên thông báo chào thầu để cư dân quan tâm có thể theo dõi được tiến độ thực hiện của BQL => BQL nhận thông tin góp ý và sẽ thực hiện cho những hạng mục sắp triển khai. 2. Vấn đề báo cáo tháng khi nào sẽ điều chỉnh, báo cáo hiện tại nội dung không rõ ràng. => BQL sẽ thực hiện báo cáo tháng 10/2024 theo mẫu trước đây tuy nhiên sẽ thực hiện điều chỉnh báo cáo tháng 11/2024 và ngày phát hành báo cáo tháng là ngày 20 hàng tháng để phù hợp với Cư dân, BQL sẽ phát hành thông báo cụ thể về vấn đề này đến Cư dân 3. Các thông báo kiểm tra hệ thống báo cháy hoặc sự cố báo cháy bql phải thêm 1 bước thông báo lên nhóm cộng đồng cư dân (nhóm zalo), hiện tại thông báo Cyhome và email chưa hiệu quả trong việc truyền đạt thông tin, toàn nhà có nhiều cư dân lớn tuổi không tiếp cận được với 2 hình thức thông báo trên nên khi có báo cháy gây hoang mang cho cư dân. => BQL đồng ý và sẽ thực hiện thông báo nhanh chóng lên nhóm cộng đồng cư dân (zalo) khi có sự cố báo cháy hoặc kế hoạch kiểm tra hệ thống báo cháy tại tòa nhà. 4. Sự việc nứt tường căn hộ T2-17-4, T2-16-04 đã được giải quyết đến đâu BQL cần cập nhật thông tin đến Cư dân. 5. Kế hoạch nâng cấp tòa nhà của BQL là gì?. 6. Các biên bản họp cần thể hiện rõ các mốc thời gian hoàn thành công việc dự kiến, trả lời cụ thể rõ ràng. 7. Sổ tay cư dân nhân viên BQL cần thuộc lòng để có thể hướng dẫn cư dân một cách chính xác. 8. Thông báo bãi xe sửa chữa cải tạo nhưng thay phần mềm quản lý. 9. Hạng mục thay sàn gỗ hồ bơi đã được cư dân vote trong hội nghị là gỗ Chò Chỉ tại sao hiện nay lại được lựa chọn là sàn nhựa

		<p>composit như vậy thông tin trên phiếu biểu quyết thông qua hạng mục này đang không trùng khớp so với thực tế, đề xuất ngưng hạng mục này và thực hiện biểu quyết lại.</p> <p>10. Hệ thống camera hiện tại là analog nếu thay đổi sang dùng IP có thể dùng chung hệ thống cũ hay không ? Bql cần cung cấp cho cư dân 1 báo cáo hiện trạng chi tiết về vấn đề camera trước khi thực hiện các công tác tiếp theo.</p> <p>11. Dịch vụ bảo vệ:</p> <p>+ Hiện tại vị trí bãi xe đang có 1 nhân viên bố trí trực cho 3 nhà xe các tầng đề xuất tăng cường vị trí bảo vệ khu vực này, vị trí nhân viên bảo vệ khu vực tiện ích không cần thiết, đề xuất bỏ vị trí này ra.</p> <p>+ Hợp đồng bảo vệ có ghi rõ hỗ trợ các vấn đề cấp bách tuy nhiên khoảng 3 tháng về trước có trường hợp cư dân liên hệ hỗ trợ nhưng không có phản hồi (sự việc người nhà bị bệnh cần hỗ trợ từ bảo vệ)</p> <p>12. Sự việc cắt nước các căn hộ đã thanh toán phí dịch vụ sáng ngày 07/12/2024 BQL cần có câu trả lời bằng văn bản rõ ràng cho Cư dân.</p> <p>13. Số lượng thành viên BQT không đầy đủ so với quy chế tài chính và theo thực tế tháp 4 hiện nay không có thành viên BQT.</p> <p>14. Tất cả các hạng mục bảo trì, bảo hành cần có kế hoạch bảo trì 3-5 năm cho từng hệ thống và các hạng mục đang triển khai.</p> <p>15. Làm rõ sow của nhân viên kỹ thuật tòa nhà.</p> <p>16. Cần kiểm tra thực tế căn hộ T2-17-04 so với bản vẽ căn hộ này cung cấp cho BQL (phần đập tường phòng ngủ và thay đổi thiết kế thiết bị điện, điện lạnh) là thay đổi thiết kế căn hộ sai pháp luật tuy nhiên không hề có hướng dẫn của Chính quyền địa phương mà chỉ có việc Trang PM hướng dẫn cư dân thực hiện bản cam kết, bản cam kết này là từ đâu mà có, theo hướng dẫn của HO CBRE hay tự ý cô Trang thực hiện nhằm hợp thức hóa cho hành vi sai phạm nói trên.</p> <p>17. Bộ phận giám sát dịch vụ của BQL không xử lý triệt để các vấn đề liên quan đến phản ánh dịch vụ, kế hoạch công việc của các nhà thầu dịch vụ không thấy gửi báo cáo cập nhật cho cư dân.</p>
--	--	--

		<p>18. Vấn đề nội dung trên phiếu đăng ký xe hiện đang không đúng BQL có thực hiện thay đổi hay không, các trường hợp đã đăng ký thì xử lý như thế nào?</p> <p>19. Cyhome hiện đang tắt tính năng đặt giờ hoàn thành phản ánh, đề nghị BQL báo Cyhome kiểm tra lại.</p> <p>20. Đề xuất chia sẻ phần mềm Cyhome cho các nhà thầu dịch vụ sử dụng để cập nhật thông tin phản ánh nhanh nhất và xử lý kịp thời</p> <p>Do chuẩn bị cho công tác diễn tập PCCC vào lúc 14h00 ngày 7/12/2024, Trưởng ban Quản lý Tòa nhà (PM) và Kỹ Sư trưởng (Ce) đã có cuộc họp cùng công an PCCC và không thể tham gia cuộc họp xuyên suốt với cư dân để phản hồi từng nội dung/đề xuất ngay trong buổi họp.</p> <p>Các phản ánh và đề xuất của chị Trâm trong cuộc họp đã được ghi nhận lại và sẽ phản hồi đến chị Trâm và Cư dân bằng biên bản chi tiết sau khi BQL chuẩn bị đầy đủ thông tin.</p>
--	--	--

Cuộc họp kết thúc lúc: 14 giờ 00 cùng ngày. Biên bản cuộc họp bao gồm: 06 trang