|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ THE VISTA**  **628C Xa Lộ Hà Nội, Phường An Phú**  **Tp. Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh**  **Hotline: 0969 002 040** | Description: D:\Proman.Khang\Wilton\Logo cty\cbre logo_green RGB.jpg |

**BIÊN BẢN HỌP**

Hôm nay vào lúc 9h30 ngày 09 tháng 11 năm 2024 tại Phòng MPH Tòa nhà The Vista An Phú

**Chúng tôi gồm có*:***

**Đại diện: Cư dân**

1. Bà/Ông: Nguyễn Văn Minh Căn hộ: T4-11-06 & T5-12A-02
2. Bà/Ông: Phạm Ngọc Trâm Căn hộ: T3-12A-02

**Đại diện: Ban Quản lý CBRE**

1. Ông: Nguyễn Hoàng Minh Triết Chức vụ: Trưởng ban quản lý
2. Ông: Diệp Quốc Phong Chức vụ: Kỹ sư trưởng
3. Ông: Đoàn Văn Hùng Chức vụ: Kỹ sư trưởng
4. 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 | **Báo cáo tháng của Ban Quản lý** | Ý kiến Anh Minh:   1. **Thời gian gửi báo cáo tháng:**    * Báo cáo tháng 9/2024 lẽ ra cần được gửi trong tháng 10/2024, nhưng đến tháng 11/2024 cư dân mới nhận được. BQL cần điều chỉnh để đảm bảo báo cáo được gửi đúng thời hạn.      + BQL phản hồi: Xin ghi nhận góp ý về thời gian gửi báo cáo và sẽ nỗ lực đảm bảo báo cáo tháng được gửi đến cư dân đúng thời hạn từ các kỳ sau. 2. **Nội dung báo cáo:**    * Báo cáo hiện tại dài nhưng có nhiều thông tin dư thừa. Đề nghị BQL chỉ tập trung vào các vấn đề chính, nêu rõ nguyên nhân và hướng xử lý/khắc phục, thay vì liệt kê quá nhiều chi tiết.      + BQL phản hồi: sẽ xem xét và điều chỉnh nội dung báo cáo tháng theo hướng ngắn gọn, súc tích, và tập trung vào các vấn đề chính như đề xuất. Các nội dung sẽ được trình bày cô đọng để cư dân dễ nắm bắt và theo dõi. 3. **Các vấn đề phản ánh của cư dân:**    * Các vấn đề như hỗ trợ cư dân hay phản ánh tiếng ồn cần được thể hiện trong báo cáo rõ ràng và chi tiết, nhưng vẫn giữ ngắn gọn, dễ hiểu.      + BQL phản hồi: Những ý kiến phản ánh của cư dân liên quan đến hỗ trợ cư dân và các vấn đề khác như tiếng ồn sẽ được Ban Quản Lý chú trọng hơn trong báo cáo, đảm bảo các vấn đề này được ghi nhận và cập nhật một cách rõ ràng. 4. **Dịch vụ cố định:**    * BQL chỉ cần nêu những kế hoạch đã thực hiện nổi bật, không cần trình bày chi tiết về quy trình làm việc nhắc nhở dịch vụ trong báo cáo.      + BQL sẽ đưa vào báo cáo các hoạt động nổi bật liên quan đến dịch vụ, và sẽ điều chỉnh không trình bày chi tiết các quy trình nhắc nhở.   BQL cần điều chỉnh để báo cáo tháng sắp tới sẽ ngắn gọn, đầy đủ và có trọng tâm hơn. |
| 2 | **Vấn đề thực hiện gửi thông báo chào giá, mở niêm phong chào giá và kết quả** | Ý kiến Anh Minh:   1. **Thông tin về mở gói chào giá và kết quả mở niêm phong:**    * Hiện tại, cư dân chưa được cập nhật đầy đủ về thông tin và tiến độ các gói chào giá thực hiện sửa chữa, bảo trì, cũng như biên bản và kết quả sau khi mở niêm phong. Đề nghị BQL gửi lại cho cư dân các biên bản mở niêm phong chào giá đã được thực hiện trước đó để cư dân có thể nắm rõ tình hình và tiến độ công việc.      + BQL phản hồi: ghi nhận đề xuất của Anh Minh về việc cập nhật chi tiết hơn các biên bản mở niêm phong và tiến độ thực hiện các hạng mục sửa chữa, bảo trì.      + Để đảm bảo tính công bằng cho các nhà cung cấp thực hiện gửi chào giá và thuận tiện trong việc trao đổi thông tin, Ban Quản Lý rất mong Cư dân dành thời gian tham gia mở chào giá niêm phong các hạng mục cần sửa chữa hoặc đến trực tiếp văn phòng để xem hồ sơ và BQL có thể trao đổi giải đáp mọi thắc mắc một cách cụ thể, rõ ràng.​ 2. **Đóng góp của cư dân cho các hạng mục sửa chữa, bảo trì:**    * Đối với các hạng mục sửa chữa, bảo trì, BQL nên thông báo và khuyến khích cư dân tham gia đóng góp ý kiến, hỗ trợ tư vấn cho BQL. Điều này giúp đảm bảo các công việc sửa chữa, bảo trì được triển khai nhanh chóng, đầy đủ và đáp ứng đúng mong đợi của cư dân.      + BQL: BQL hoàn toàn đồng ý và khuyến khích với việc mời cư dân tham gia đóng góp ý kiến cho các hạng mục sửa chữa, bảo trì.   BQL cần lưu ý bổ sung thông tin để cư dân tham gia vào quá trình sửa chữa, bảo trì để đạt hiệu quả cao nhất. |
| 3 | **Các vấn đề vận hành khác** | Ý kiến Anh Minh:   1. **Âm lượng hệ thống PA:**  * Hiện tại, âm lượng của hệ thống PA tại tòa nhà đang quá lớn, gây ảnh hưởng đến cư dân. Đề nghị BQL điều chỉnh âm lượng xuống mức hợp lý để giảm thiểu sự khó chịu cho cư dân.   + - BQL đã ghi nhận ý kiến và sẽ điều chỉnh âm lượng hệ thống PA xuống mức hợp lý hơn để đảm bảo hạn chế tối đa sự bất tiện cho cư dân.  1. **Tình trạng xử lý thấm tại khe co giãn giữa tháp T1 và T2 xuống khu vực Oxygen:**  * Việc xử lý thấm giữa hai tháp đã kéo dài hơn 2 tháng nhưng vẫn chưa hoàn thành, gây ảnh hưởng đến sự di chuyển của cư dân. Đề xuất BQL ưu tiên hoàn thành hạng mục này sớm để tránh gây bất tiện thêm cho cư dân.   + - BQL sẽ phối hợp với nhà thầu để ưu tiên hoàn thành công tác xử lý thấm trong thời gian sớm nhất,  1. **Xe thu gom rác tại nhà rác P1:**  * Hiện tại, xe rác được gia công tại nhà rác P1 không đảm bảo độ chắc chắn, dễ hư hỏng, gây khó khăn cho việc thu gom rác. Đề nghị BQL liên hệ đơn vị để gia cố lại xe rác một cách chắc chắn hơn nhằm đảm bảo tính ổn định lâu dài trong quá trình sử dụng.  1. **Vệ sinh phễu thu mỡ/dầu tại nhà rác P1:**  * BQL trước đây đã thay mới các phễu thu mỡ/dầu tại khu vực nhà rác P1 của các tháp, tuy nhiên, để đảm bảo các phễu này không bị nghẹt, cần vệ sinh định kỳ ít nhất mỗi tháng một lần. Đề nghị BQL yêu cầu đơn vị vệ sinh thực hiện và lưu lại checklist kiểm tra cùng với hình ảnh sau mỗi lần vệ sinh để đảm bảo chất lượng công việc.   + - BQL phản hồi mục số 3 & 4: ghi nhận thông tin, theo dõi hiện trạng và xử lý.  1. **Đề xuất gửi biên bản họp cho Cư dân sau mỗi buổi họp tiếp cư dân**  * Đề nghị BQL gửi biên bản họp đầy đủ đến cư dân sau mỗi buổi họp tiếp cư dân hàng tuần. Điều này giúp cư dân dễ dàng nắm bắt được các nội dung đã thảo luận, các vấn đề đã được giải quyết hoặc cần được tiếp tục theo dõi, qua đó tăng cường tính minh bạch và sự đồng thuận giữa BQL và cộng đồng cư dân.   + - BQL gửi biên bản họp chi tiết cho cư dân sau các buổi họp tiếp dân hàng tuần, nhằm tăng cường tính minh bạch và giúp cư dân cập nhật các vấn đề đã được thảo luận và xử lý.   **Ý kiến chị Trâm:**   1. **Thời gian gửi thư mời tham gia mở chào giá niêm phong:**    * Đề nghị BQL gửi thư mời tham gia mở chào giá niêm phong trước ít nhất 3 ngày để cư dân có thời gian chuẩn bị và sắp xếp tham gia.      + BQL ghi nhận ý kiến & sẽ cố gắng sắp xếp gửi thư mời sớm để tạo điều kiện thuận lợi cho cư dân tham dự buổi mở chào giá. Tuy nhiên, thời gian thông báo cụ thể vẫn sẽ phụ thuộc vào lịch trình và sự tham gia của Ban Quản Trị để đảm bảo tính hợp lệ và minh bạch của quy trình. 2. **Báo cáo định kỳ hàng tháng về quỹ vận hành và quỹ bảo trì:**    * Đề nghị BQL gửi các báo cáo về tình hình quỹ vận hành và quỹ bảo trì chung cư theo định kỳ hàng tháng, giúp cư dân nắm rõ tình hình tài chính và các khoản chi tiêu liên quan.      + BQL phản hồi trong báo cáo vận hành có mục M: báo cáo thu - chi, công nợ dự án về Quỹ vận hành. BQL ghi nhận ý kiến và sẽ trình bày với BQT về nội dung trên. 3. **Thông báo tư vấn từ cư dân rõ ràng hơn:**    * Khi gửi thông báo để xin ý kiến cư dân, BQL cần làm rõ cụ thể các hạng mục cần tư vấn, giúp cư dân hiểu rõ để dễ dàng góp ý và hỗ trợ BQL hiệu quả hơn.      + BQL sẽ cải thiện nội dung thông báo khi xin ý kiến tư vấn từ cư dân, đảm bảo thông tin rõ ràng về các hạng mục cần tư vấn để cư dân dễ dàng đóng góp ý kiến. 4. **Đào tạo và cải thiện thái độ của nhân viên lễ tân:**    * Đề nghị BQL tổ chức buổi đào tạo cho nhân viên lễ tân về kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ cư dân, đồng thời đưa kế hoạch này vào bản tin dịch vụ của BQL để cư dân được biết và theo dõi.      + BQL sẽ tổ chức các buổi đào tạo kỹ năng giao tiếp cho nhân viên lễ tân, đồng thời cập nhật kế hoạch này vào bản tin dịch vụ hàng tháng để cư dân theo dõi. 5. **Tình trạng ô tô dừng/đỗ lâu tại các tầng P2, M, P3:**    * Phản ánh tình trạng ô tô tại các tầng P2, M, P3 dừng/đỗ chờ chủ hộ quá lâu, gây cản trở lưu thông, khiến xe máy không thể ra/vào khu vực dành riêng cho xe máy. Nhiều tài xế có thái độ hung hãn và bất lịch sự. Đề nghị BQL giám sát chặt chẽ và có biện pháp xử lý để đảm bảo trật tự, an toàn lưu thông.      + BQL sẽ tăng cường giám sát khu vực đỗ xe tại các tầng này và sẽ có biện pháp nhắc nhở, xử lý các trường hợp dừng/đỗ xe lâu, gây cản trở. Chúng tôi cam kết sẽ tiếp tục theo dõi và xử lý để duy trì trật tự và an toàn cho cư dân.   Ban Quản Lý hy vọng những điều chỉnh và kế hoạch trên sẽ đáp ứng kỳ vọng của Anh Minh, Chị Trâm và cộng đồng cư dân. Xin trân trọng cảm ơn sự quan tâm và hợp tác của Quý Cư dân. |

Cuộc họp kết thúc lúc: 11 giờ 00 cùng ngày. Biên bản cuộc họp bao gồm: 04 trang