



BIÊN BẢN HỌP HỌP GIAO BAN GIỮA BQT VÀ BQL

Về công tác dịch vụ quản lý vận hành tháng 8/2023, tồn tại và kế hoạch tháng 9/2023
tại khu Sapphire Tòa nhà TNR Goldmark City

Hôm nay, vào hồi 19:30 ngày 12/09/2023 tại Phòng Sinh hoạt cộng đồng S4, Khu Sapphire Khu đô thị Goldmark City, chúng tôi gồm có:

I. THÀNH PHẦN THAM DỰ

1. Đại diện Ban Quản trị Nhà chung cư Khu Sapphire:

Bà Phùng Thị An Trinh	Trưởng Ban Quản trị
Ông Lê Trung Kiên	Phó Ban Quản trị
Ông Vũ Văn Tuyên	Thành viên BQT Tòa D
Bà Trần Thị Hồng Hạnh	Thành viên BQT Tòa S1
Ông Đoàn Thế Điệp	Thành viên BQT tòa S4
Bà Vũ Thị Nga	Thành viên BQT Tòa S4
Bà Đoàn Thị Quỳnh	Thành viên BQT Tòa S2
Bà Phạm Thị Dung	Thành viên BQT Tòa S3

2. Đại diện BQLTN:

Ông: Lê Phúc Lợi	Giám đốc BQL
Ông: Đỗ Đức Diệm	Phụ trách kỹ thuật
Ông: Vũ Ngọc Hồng	Bộ phận An ninh
Bà Trần Thị Lệ Minh	Bộ phận Vệ sinh

II. NỘI DUNG HỌP:

BQL cùng BQT tiến hành triển khai họp về chất lượng dịch vụ trong tháng 8/2023, các công việc tồn đọng, kế hoạch đề xuất trong tháng 9/2023 tại khu Sapphire – TNR Goldmark City. Cụ thể như sau:

1. BQL báo cáo BQT về công tác quản lý vận hành dịch vụ trong tháng 8/2023, các vướng mắc tồn tại, kế hoạch và đề xuất trong tháng 9/2023, cụ thể như sau:

1.1. Báo cáo các công việc thực hiện:

- Quân số nhân viên các bộ phận dịch vụ của BQLTN: Đầy đủ theo phương án vận hành.
- Kiểm soát chất lượng dịch vụ đối với các bộ phận, nhà thầu dịch vụ. Xử lý nghiêm các vi phạm đối với nhân viên không thực hiện đúng yêu cầu công việc, rà soát và thay thế các nhân viên không đảm bảo.



- **Bộ phận Cây xanh:** Ngoài công tác chăm bón, cắt tỉa cây. BQL đã thực hiện trồng phủ xanh các khu vực, tuy nhiên một số khu vực chưa xử lý triệt để và BQL phải xử lý hoàn thiện trước ngày 15/9.
 - **Bộ phận Vệ sinh:**
 - + Hiện tại bộ phận đã và đang tập trung đánh sần hành lang, phủ bóng cho các tòa, hiện tại còn tòa S3 đang thực hiện.
 - + Lỗi vi phạm của nhân viên đi cùng thang máy cư dân: BQL đã lập biên bản xử lý và quán triệt đối với tất cả nhân viên không được tái phạm.
 - **Bộ phận Côn trùng:** Thực hiện phun côn trùng định kỳ đầy đủ 01 lần/tháng. Trường hợp cư dân báo phát sinh do sốt xuất huyết, BQL báo nhà thầu xử lý và tăng cường kiểm soát côn trùng tại tòa nhà.
 - **Bộ phận Kỹ thuật:**
 - ✓ Đã bảo hành xong các căn hộ thẩm ngầm ngoài. Hiện nay đã và đang thực hiện 47 căn hộ thẩm ngầm bên trong. Tuy nhiên tồn tại một số vấn đề liên quan đến kỹ thuật:
 - + 07 căn hộ thuộc Chủ Đầu tư bảo hành về gạch ốp trong nhà vệ sinh bị bong, hỏng. BQL đang yêu cầu CĐT xử lý trước ngày 20/9/2023.
 - + Khu vực trơn trượt trước sảnh tòa S2: BQL đã báo cáo CĐT để xử lý, và báo cáo BQT trước 20/9/2023.
 - + 02 tấm kính sảnh Tòa S3 bị vỡ: BQL đang làm việc với bên Bảo hiểm để xử lý, dự kiến xong trước ngày 20/9/2023.
 - + Máy bơm nước sinh hoạt tòa S3: Đã xử lý và theo dõi thêm.
 - **Truyền thông các thông báo, khuyến cáo liên quan đến công tác quản lý vận hành:** Đang thực hiện đầy đủ trên các kênh truyền thông của cư dân.
 - **Bộ phận An ninh:**
 - + Hầm xe: BQL đã gửi thông báo truyền thông cho cư dân, lọc xe vô chủ, xe đỗ lâu ngày quy hoạch khu vực riêng để kiểm soát. BQL sẽ truyền thông thêm cho Quý Cư dân để nắm thông tin và xác nhận các xe vô chủ trước thời hạn 30/11/2023.
 - + Kê vẽ lot đỗ xe: BQL đang triển khai tổng kiểm tra toàn bộ các khu vực kê vẽ bổ sung thêm các slot đỗ xe và báo cáo BQT trước ngày 15/9/2023.
 - + Thẻ vào cửa của 05 tòa: BQL kiểm tra thực tế, lên phương án và dự kiến chi phí báo cáo BQT.
 - + Khu vực shipper: BQL đang nghiên cứu khu vực quy hoạch và báo cáo chi tiết BQT, dự kiến quy hoạch sau tòa S2.
- 1.2. Kế hoạch:**
- Tổ chức diễn tập PCCC định kỳ năm 2023 vào ngày 23/9/2023.
 - Phối hợp với BQT tổ chức Trung thu năm 2023 vào các ngày từ 28/09—1/10/2023.
- 1.3. Đề xuất:**
- Các vấn đề phát sinh liên quan đến công tác quản lý vận hành, BQL sẽ báo cáo BQT để xin ý kiến kịp thời.



2. Ý KIẾN CỦA BAN QUẢN TRỊ:

2.1. Khu vực shipper: Đề nghị BQL nghiên cứu quy hoạch sớm khu vực shiper. Đề xuất BQL kiểm tra quy hoạch khu vực shiper tại tầng hầm B1 các tòa (tòa nào để tòa đó), và có quy định giờ nhận hàng/trả hàng cụ thể.

2.2. Bộ phận Vệ sinh:

- Quán triệt nhân viên đi cùng thang cư dân.
- Thường xuyên lau, xịt khử khuẩn các bảng biển, nút bấm trong thang máy (duy trì định kỳ 02 lần/ ngày) để hạn chế các bệnh truyền nhiễm như Covid, đau mắt đỏ.
- Đề nghị BQL gửi biên bản phạt vi phạm đối với nhân viên tòa S1 vừa qua cho BQT.

2.3. Kiến nghị nội dung trong báo cáo:

a. Báo cáo chưa phản ánh đúng và đủ thực trạng đang diễn ra:

- Việc quá hạn → nhiều trường hợp cư dân phản ánh trên nhóm Zalo về tình trạng báo cho BQL nhưng kéo dài nhiều ngày hoặc tuần mà không có xử lý.
- Các vấn đề sự vụ hỏng hóc: hiện nay cư dân vẫn phải tiếp tục phản các các sự vụ trên nhóm xử lý nhanh của các tòa.

b. Nội dung thể hiện trong báo cáo cần có:

- Đề nghị BQL bổ sung thêm ngoài các nội dung đang thực hiện báo cáo chi tiết từ tháng 9/2023: trong đó bản thống kê các sự vụ của các bộ phận: Vệ sinh, an ninh, Chăm sóc khách hàng và lễ tân,...
- Thể hiện biểu đồ so sánh của 2 tháng (trước và sau). Bổ sung các công việc quá hạn vào trong báo cáo tháng.
- Phân loại rõ các sự vụ đã xử lý trong tháng theo từng tòa: xử lý cho cư dân trong căn hộ / khu vực chung.
- Phân loại đầu mục sự vụ xử lý thuộc nội dung nào: vệ sinh / kỹ thuật / an ninh
- Tất cả các báo cáo liên quan đến việc xử lý khiếu nại và chất lượng cũng như quản lý vận hành cần có đo lường và so sánh giữa các tháng của từng tổ để kiểm soát trách nhiệm và lập biên bản phạt theo bộ phận cụ thể.
- Đề nghị BQL báo cáo số lượng xảy ra sự vụ/ngày và theo từng Tòa theo phân loại như đề cập bên trên.

2.4. Bộ phận kỹ thuật:

- Trên báo cáo chỉ thể hiện các nội dung công việc của vệ sinh nhưng không thấy nội dung công việc của bộ phận kỹ thuật thực hiện gì ngoài nội dung bảo trì/bảo dưỡng được copy lập nhiều lần.
- Đề nghị bộ phận kỹ thuật của BQL trong vòng 7 ngày đi rà soát lại tất cả các vấn đề như tay nắm/tay co của cửa bị thiếu hỏng, đèn, hệ thống HVAC ... xem có gì cần sửa chữa và tiến độ sửa chữa trong tháng tới sau đó gửi kế hoạch triển khai công việc cụ cho BQT – Gửi trước 17/9/2023. KH sẽ lập theo tháng tính theo thời điểm họp giao ban giữa BQT và BQL định kỳ thứ 3 tuần thứ 2 của tháng.

- Khu vực trơn trượt trước sảnh tòa S2: Đề nghị BQL nghiên cứu phương án tạm thời để tránh trơn trượt đối với cư dân qua lại: tạo rãnh khía trên gạch. Phần nước tràn ra khi mưa đề nghị nghiên cứu và có phương án tạo đường dẫn thoát nước để nước không tràn vào sảnh dưới mái kính mỗi khi có mưa.
- Kiểm tra toàn bộ các trang thiết bị trong phòng SHCĐ, ngoại cảnh và báo cáo BQT trước ngày 20/9/2023.
- Gửi quy trình lọc nước sinh hoạt tại Tòa nhà: BQL gửi quy trình lọc nước cho BQT trong ngày 13/9/2023.
- Điều chỉnh tăng khung giờ vận hành bật quạt hút gió cấp khí tươi tại tầng hầm: nồng độ khí thải dưới hầm xe máy cao ảnh hưởng tới sức khỏe của người dân đặc biệt là nhân viên bảo vệ ngồi trực cả ngày. Nếu cần có thể mời đơn vị quan trắc khí tượng và để đo lường nồng độ khí thải có đảm bảo sức khỏe hay không.

2.5. Xử lý Côn trùng:

- Đề nghị BQL xem lại hiệu quả chất lượng thuốc phun để đảm bảo an toàn cho cư dân và đảm bảo các khu vực không có côn trùng. Yêu cầu đơn vị xử lý côn trùng giải trình rõ vì sao xử lý chuồng trại tại khu nông thôn nhiều cây và các nhà xưởng KCN không thực hiện hàng tháng nhưng vẫn đảm bảo được quý hoặc 06 tháng. Như vậy loại hóa chất đã đúng chưa mà phải cần sử dụng hàng tháng?

Hiện nay việc sử dụng nước sinh hoạt của quận Bắc Từ Liêm có hai nguồn cung là nước sạch từ sông Đà và nước khoan từ mạch ngầm lên để sử dụng. Việc sử dụng hóa chất hàng tháng dẫn tới nguy cơ hóa chất độc hại ngấm vào đất, không khí theo mưa đi vào mạch nước ngầm dẫn đến nguy cơ gia tăng việc mắc các bệnh ung thư do dùng nguồn nước không đảm bảo

- Về bể bơi, theo báo cáo của bên đại diện TTTM ông Bách về việc cần duy trì một lượng nước nhất định để không làm vỡ nứt nền gạch, đề nghị BQL yêu cầu đơn vị vận hành bể bơi xử lý nước đảm bảo môi trường không tạo ổ nuôi và phát triển muỗi tại bể bơi.

2.6. Phương tiện:

a. Xe đạp di chuyển trong thang máy:

- BQL có trách nhiệm hướng dẫn cư dân có xe đạp di chuyển bằng thang PCCC lên căn hộ - Dán lưu ý vào trong thang máy để cư dân được biết và thực hiện không di chuyển bằng thang chờ người. Riêng xe đạp trẻ em từ cấp 1 trở xuống có thể di chuyển cùng thang người.
- Trường hợp đem xe điện lên nhà yêu cầu BQL thông tin và quán triệt cần gửi xe tại tầng hầm hoặc ký cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm về các vấn đề an toàn PCCC khi có phát sinh và chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với hành vi đem xe điện lên căn hộ cũng như bồi thường thiệt hại và chi trả các chi phí phát sinh do hậu quả đem xe điện lên căn hộ.

b. Xe máy:

- Tổng kiểm tra các slot kê bổ sung: Yêu cầu BQL gửi kế hoạch cho BQT trước 15/9/2023.

c. Xe ô tô:



TRI
 C
 E
 HI
 CITY
 T. 9
 DMA
 AN QU
 TÒA
 Phú Diê

- Danh sách biển xe ô tô và căn hộ để phục vụ việc dán sticker phân biệt các tòa: Đề nghị BQL gửi danh sách xe ô tô cho BQT (trong đó có các tòa, các xe cư dân bên R, các xe vắng lai) – Gửi trước 20/9/2023 để còn thiết kế và in ấn kịp triển khai trong tháng 09/2023.
- Việc triển khai xe ngoài vào gửi tháng BQT không can thiệp vào việc kinh doanh của CĐT tuy nhiên cần phải thực hiện ưu tiên đủ slot đỗ cho cư dân Sapphire trước khi tiếp nhận xe ngoài. Các xe ngoài như R và vắng lai cần đỗ khu vực B2 hoặc xa hơn để ưu tiên cư dân các tòa thuận tiện đỗ gần tòa mình để di chuyển về căn hộ.
- Hầm xe ô tô: Đề nghị BQL nghiên cứu bổ sung đánh số tòa vào các cột để cư dân dễ nhận biết đồng thời phục vụ quy hoạch xếp đỗ ô tô theo tòa theo sticker sau này.

2.7. Thẻ ra vào thang máy:

- BQL là đơn vị phát hành thẻ thang máy: vậy có phương án kiểm soát chặt việc sao chép thẻ (không phải thẻ cư dân). Trường hợp phát hiện lập biên bản, thu hồi thẻ.
- Đầu đọc thẻ tại cửa ngách: BQL xem phương án điều chỉnh ra bên ngoài đảm bảo kiểm soát AN tốt hơn. BQL có báo cáo kế hoạch hoàn thiện cho BQT trong tháng 09/2023

2.8. Công tác PCCC tại chung cư:

- **Tình trạng báo cháy giả tòa S2 đêm hôm 10/9:** Đề nghị BQL có thông báo ngay cho cư dân để yên tâm (phát loa thông báo do báo cháy giả, quý cư dân bình tĩnh,...).

2.9. Công tác bảo hành của CĐT:

- Hiện nay còn nhiều căn hộ bị thấm, dột không được xử lý hoặc xử lý nhiều lần không giải quyết được.
- Phần mảng tường vỡ của tòa S2 tại khoảng tầng 16-17 hướng nhìn ra Hoàng Công Chất đã gửi cho BQL.
- Các vấn đề bảo hành này bao giờ sẽ xử lý dứt điểm? Hiện nay đang là mùa mưa nên không thể trì hoãn, chưa nói đến việc bảo hành có thời gian. BQL báo cáo đã gửi cho CĐT từ cuối tháng 08 vậy tại sao đến nay đã hơn 2 tuần vẫn chưa có KH cụ thể trong vấn đề sửa chữa và bảo hành?
- Đề nghị BQL làm việc với CĐT và báo cáo BQT về tiến độ thực hiện trong ngày 13/9/2023.
- **Sân tennis sau tòa S2:** BQL xem lối đi vào sân vì hiện nay cửa ra vào hướng ra lòng đường nhưng bị khóa. Vậy làm sao để cư dân vào chơi được.
- BQL làm việc với bên TTTM về bản vẽ và báo cáo lại BQT trước 15/9/2023.
- Công tác thấm dột đã được xử lý tại tòa S5 tuy nhiên đề nghị BQL tiếp tục theo dõi thêm.

2.10. Tổ chức Trung thu:

- BQT và BQL họp chốt phương án tổ chức vào 19:30 ngày 15/9/2023.
- Việc triển khai hội chợ cần có phương án cụ thể và việc thu phí các gian hàng để phục vụ trong công tác triển khai.

2.11. Tổ chức diễn tập PCCC định kỳ năm:

- Đề nghị BQL thực hiện theo kế hoạch và có thông báo cụ thể với cư dân sau khi xác nhận kế hoạch với bên Công an PCCC.

2.12. Tòa S5 (Diamond):

RK C/

ẢN L

NHÀ

n, Q. Bắc

- Vấn đề an ninh tại đường giao giữa S1,4 và S5 sau khi áp dụng thí điểm phân luồng giao thông không cho dừng đỗ và quay đầu trước sảnh tòa S5 thì tình hình rất ổn định, yêu cầu tiếp tục duy trì và thực hiện theo việc phân luồng giao thông như hiện tại.
- Chất lượng cung cấp các dịch vụ tòa Diamond ổn định, BQL tiếp tục phát huy dịch vụ cung cấp tới quý cư dân.

2.13. Việc sử dụng Phòng SHCĐ:

- Rà soát các thiết bị/tài sản chung của cư dân hư hỏng để làm đề nghị sửa chữa như tạ, thiết bị phòng tập Gym, thảm sàn tập Gym và các thiết bị khác (lưu ý: không phải tài sản cư dân tự đóng góp mua kê vào để sử dụng)
- Đề nghị báo cáo và gửi đề nghị sửa chữa trước 23/09.

2.14. Nội quy sử dụng và các lưu ý tại khu vui chơi Quảng trường:

- Cần có nội quy và quy định cũng như các biển báo hướng dẫn như cấm đá bóng tại sảnh hoặc quảng trường mà cần đá bóng tại sân quy định. Việc đá bóng có thể gây nguy hiểm cho các trẻ khác trong sân chơi hoặc đá vào cửa kính gây vỡ (đã xảy ra tại S2 tuy nhiên chưa vỡ kính).
- Đề nghị BQL hoàn thiện và thực hiện treo biển cấm, nội quy không muộn hơn 30/09/2023

2.15. Phần kho chỗ VP BQLTN tầng hầm B1 Tòa S1:

- BQT không đồng ý cho BQL quây khu vực kho trước cửa văn phòng BQL. Đề nghị trả lại nguyên trạng như ban đầu.

III. KẾT LUẬN:

- BQL ghi nhận các ý kiến đóng góp của BQT về công tác phục vụ dịch vụ trên và thực hiện công việc theo thời hạn.
- BQT, BQL phối hợp triển khai xử lý các tồn tại của dự án để đảm bảo cảnh quan và tiện ích hơn.
- Về phần quây khu vực kho trước văn phòng BQLTN tầng hầm B1 tòa S1: BQL xin phép BQT được để lại kho để phục vụ cho mục đích: để văn phòng phẩm, tài liệu văn phòng, nước uống cho nhân viên BQL, tạo điều kiện nơi làm việc cho CBNV của BQL phục vụ dịch vụ cho Quý Cư dân.

IV. KẾT LUẬN CUỘC HỌP:

Cuộc họp kết thúc vào hồi 22:10 cùng ngày. Biên bản này đã được đọc lại cho các bên và thống nhất không có thắc mắc hoặc ý kiến nào khác. Biên bản họp được lập thành (02) bản có giá trị như nhau. Ban Quản trị giữ (01) bản, BQLTN giữ (01) bản.

ĐẠI DIỆN BAN QUẢN TRỊ



ĐẠI DIỆN BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ



Le Hue Loi

Phung Thi An Trinh.