

Hà nội, ngày 14 tháng 9 năm 2023

THƯ KỸ THUẬT

Trả lời các phản ánh của cư dân về tình trạng thang máy

Kính gửi: Quý Cư Dân nhà chung cư Sapphire khu đô thị Goldmark City

Ban Quản Trị nhà chung cư Sapphire khu đô thị Goldmark City

Ban Quản Lý nhà chung cư Sapphire khu đô thị Goldmark City

Lời đầu tiên, KONE Việt Nam xin gửi lời cảm ơn chân thành tới quý khách hàng đã luôn đồng hành và hỗ trợ cùng KONE trong suốt thời gian qua.

Liên quan đến nội dung xảy ra với các thang máy khu S mà quý cư dân phản ánh gần đây, các vấn đề KONE nhận được như sau:

- a) Thang C tòa S4 đang lên tầng 25 thì dừng lại cho Khách ra, tự xóa lệnh bên trong, thang tự tụt xuống... xảy ra khoảng 17h ngày 13/9/2023
- b) Thang P5 tòa S2 vừa bị rơi tự do từ tầng 27 xuống 2 tầng.... Cũng khoảng 17h ngày 13/9/2023
- c) Thang P2 tòa S3 cư dân báo bị tụt thang... xảy ra khoảng 17h ngày 13/9/2023
- d) Thang P5 tòa S3 vừa giật giật liên tục... xảy ra khoảng 17h ngày 13/9/2023
- e) Thang P4 S2, nẩy trôi từ tầng 10 xuống tầng 1 vào khoảng 19h15 ngày 13/9/2023
- f) Thang C tòa S4 bị nước vào từ ngày 11/8/2023 đề nghị làm rõ bằng văn bản
- g) Thang B tòa S1 lúc khoảng 18h17 tại sao xuống đến B2 mà không mở cửa đón khách ngày 11/9/2023

Ngay khi nhận được thông tin, KONE đã bố trí kỹ thuật có mặt ngay ở hiện trường để điều tra xử lý và gửi các video mã lỗi lên nhóm Zalo. Sau khi phân tích kiểm tra, đánh giá chuyên sâu, chúng tôi xin được phản hồi thông tin tới Quý cư dân, BQT và BQL. Cụ thể như sau:

- 1) **Các lỗi a,b,c,d như thông tin bên trên**, KONE đã kiểm tra lịch sử mã lỗi trên bộ điều khiển của các thang này, tất cả các mã lỗi này đều báo lỗi 0130-5000-10, mã lỗi này liên quan đến nguồn điện động lực đầu vào của thang.
Sau khi trao đổi cùng BQLTN, BQLTN đã trao đổi với bên điện lực thì xác nhận thời điểm trên có hiện tượng: “ nháy điện lưới từ nguồn truyền tải điện lực”.
Khi nguồn điện động lực đầu vào bị nháy rồi có lại luôn thì nó sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến các thang đang hoạt động, sẽ có hiện tượng như thang bị chạy về tầng khác, xóa lệnh gọi cũ, dừng đột ngột.... sau đó thang chạy lại bình thường. Đối với các thang đang dừng thì sẽ không bị ảnh hưởng. Khi gặp các sự cố này cư dân hãy bình tĩnh và nhấn chuông bên trong cabin thông báo hiện tượng cho nhân viên trực, nhân viên trực sẽ thông báo cho các bộ phận kỹ thuật để xử lý.
- 2) **Các lỗi mục e như thông tin bên trên**: KONE đã kiểm tra mã lỗi trên bộ điều khiển của thang P4 S2 thang báo có nhận được tín hiệu báo cháy, thang đang ở tầng 10 đã nhận được

tín hiệu báo cháy và tự động chạy về tầng 1 mở cửa cho người ra ngoài. Lưu ý rằng khi tín hiệu báo cháy kích hoạt thì thang dù ở bất kỳ tầng nào cũng tự động chạy về tầng được cài đặt mặc định và mở cửa cho người ra ngoài an toàn.

Tại thời điểm này, tòa nhà không hề kích hoạt báo cháy, nên tín hiệu báo cháy này là lỗi và có thể xuất phát từ các nguyên nhân:

- Rơ le từ bo báo cháy tòa nhà gửi tín hiệu đến đầu nhận là thang máy bị chập chờn
- Dây tín hiệu từ bo báo cháy tòa nhà đến thang máy chập chờn
- Bo mạch tiếp nhận tín hiệu báo cháy (OPT) của thang máy bị chập chờn

Ngày 14/9/2023 KONE cùng BQLTN đã kiểm tra 3 hạng mục trên và đã sử dụng biện pháp hoán đổi bo mạch OPT của thang để xác định nguyên nhân. Thang máy sẽ được theo dõi và cập nhật kết quả xử lý sau 30 ngày kể từ ngày 14/9/2023

3) **Các lỗi mục f như thông tin bên trên:** Ngày 11/8/2023 thang C tòa S4.

Việc này KONE đã báo cáo BQT: Nước ngấm vào qua phòng máy tòa S4 đi xuống đầu cabin thang C (P3). Hệ thống bảo vệ đã kích hoạt và ngắt điện dừng thang. KONE đã cùng BQLTN xử lý phần nước vào để thang chạy bình thường từ 11/8/2023 đến nay.

Đến thời điểm hiện tại tại thang C tòa S4 hoạt động bình thường, đảm bảo an toàn kỹ thuật. Tuy nhiên để tránh lỗi có thể lặp lại, cũng mong BQT có giải pháp xử lý triệt để vấn đề nước vào thang máy.

4) **Lỗi mục g như thông tin bên trên:** KONE ghi nhận tình trạng này của thang máy theo phản ánh của cư dân. Nguyên nhân được xác định là do lỗi liên quan tín hiệu điều khiển. Đêm hôm qua ngày 13.9.2023 KONE đã kiểm tra xử lý phần cứng, phần mềm hệ thống nhóm thang ở tòa S1. KONE đã cập nhật lại phần mềm điều khiển nhóm thang.

KONE xin được gửi lời xin lỗi chân thành tới quý khách vì sự bất tiện trên gây ra, đồng thời rất mong tiếp tục nhận được sự hỗ trợ và đồng hành cùng quý khách trong thời gian tới.

Mọi phản ánh của Quý khách hàng là cơ hội để chúng tôi có thể học hỏi và nâng cao chất lượng dịch vụ tại dự án.



LÊ ANH DŨNG
GIÁM ĐỐC VẬN HÀNH DỊCH VỤ TOÀN QUỐC



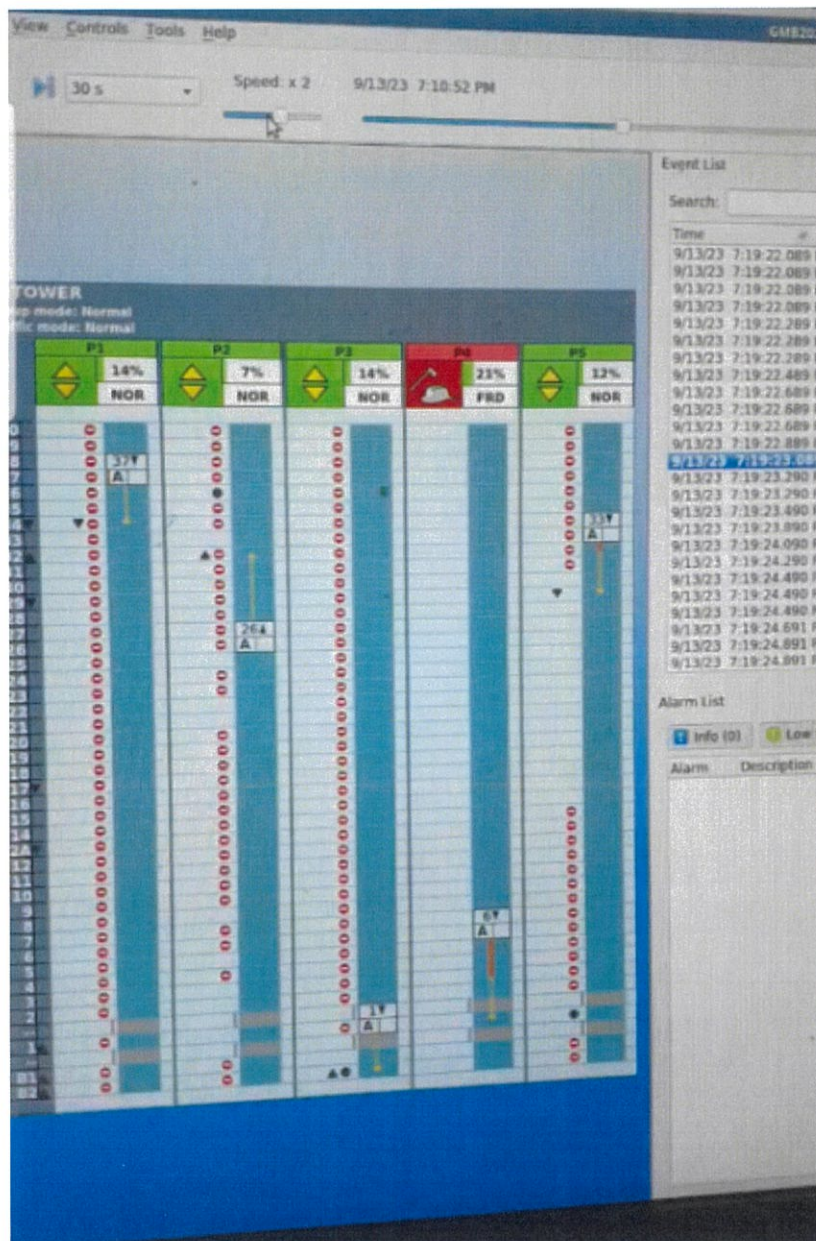
Nước vào phòng máy thang C tòa S4

3469
CÔNG
TN
K
VIỆT
QUẬN



Lỗi nhảy điện trên CPU báo

PHỔ
AM
PHỔ



Lỗi báo cháy thang P4 tòa S2