



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BIÊN BẢN HỌP

Phân hội Ý kiến của Cư dân về thông tin trao đổi trên Group Cư dân Sapphire và vấn đề chăm sóc khách hàng của Ban Quản lý

Thời gian: 20:00 ngày 12/10/2023

Địa điểm: Phòng Sinh hoạt cộng đồng S4, Nhà Chung cư Sapphire Khu đô thị Goldmark City

I. THÀNH PHẦN THAM DỰ

1. Đại diện Ban Quản trị Nhà Chung cư Sapphire:

Bà Trần Thị Hồng Hạnh Tổ trưởng Tổ Văn hóa – Truyền thông, Thành viên BQT tòa S1

2. Cư dân phản ánh:

Ông Nguyễn Đắc Thành Chủ căn hộ S3.2710

3. Đại diện BQLTN:

Ông: Lê Phúc Lợi Giám đốc BQL

Bà: Trần Thị Hải Bộ phận CSCD

II. NỘI DUNG HỌP:

BQT, BQL tiếp nhận và giải quyết các vấn đề phản ánh của cư dân S3.2710 theo phiếu yêu cầu, góp ý gửi BQT ngày 09/10/2023 về việc:

- (1) Thông tin các căn hộ được CĐT miễn phí dịch vụ;
- (2) Đề nghị BQL giải thích có việc bán data khách hàng, gọi làm phiền đến Cư dân;
- (3) Nhân viên BQL phát ngôn với cư dân chưa chuẩn mực trong quá trình giao tiếp.

1. Thông tin Căn hộ được CĐT miễn phí dịch vụ:

- **Ý kiến Cư dân S3.2710:** Thông tin 440 Căn hộ được CĐT miễn phí dịch vụ lấy theo số liệu từ ý kiến BQT tại biên bản buổi họp ngày 28/7/2023.
- **Ý kiến Bà Hạnh:** Thông tin Cư dân S3.2710 phản ánh là có căn cứ, tuy nhiên thông tin này chưa được kiểm chứng. BQT đã yêu cầu làm rõ và BQL đã báo cáo BQT 110 căn hộ được miễn phí dịch vụ nhưng không có danh sách chi tiết.
- **BQL trả lời:** CĐT miễn phí dịch vụ cho Cư dân là 110 căn hộ. BQL đã gửi báo cáo các căn hộ miễn phí này vào ngày 11/8/2023 (theo HĐVH thì toàn bộ m2 khu Căn hộ được đưa vào phương án tính phí, CĐT có trách nhiệm đóng phí 110 căn miễn phí theo chính sách CĐT cho BQL). BQL cung cấp bổ sung danh sách chi tiết 110 căn hộ miễn phí dịch vụ CĐT cho BQT.
- **Ý kiến Cư dân S3.2710:** Danh sách chi tiết 110 Căn hộ được miễn phí chỉ có các Căn hộ tòa S1-S4, tại sao không có các tòa S2-3-5?
- **BQL trả lời:** Chính sách ưu đãi CĐT chỉ áp dụng cho 2 tòa S1 và S4.

2. Đề nghị BQL giải thích có việc bán data khách hàng, gọi làm phiền đến Cư dân

- **Ý kiến BQL:** BQL có thông tin Quý cư dân tại dự án và chỉ nhằm mục đích liên hệ và kiểm soát trong quá trình thực hiện công việc, vận hành phục vụ dịch vụ. Không có bất kỳ hình thức

bán data hay trao đổi ra bên ngoài, nếu Quý cư dân có cơ sở khẳng định việc này thì BQL hoàn toàn chịu trách nhiệm.

- **Ý kiến Bà Hạnh:** BQL giải thích là có Cư dân inbox cho BQL phản ánh về thông tin các căn hộ CDT miễn phí dịch vụ là 440 căn hộ đúng hay sai. Đề nghị BQL làm rõ: BQL có Group Cư Dân Sapphire không?
- **BQL trả lời:** BQL khẳng định BQL không có trong group Cư Dân Sapphire. Căn cứ theo Hợp đồng QLVH, BQL là đơn vị quản lý vận hành có đầy đủ thông tin cư dân nên có thể liên hệ lại cư dân để tiếp nhận và giải thích các vấn đề liên quan đến công tác quản lý vận hành tại Tòa nhà.

3. Nhân viên BQL phát ngôn với cư dân chưa chuẩn mực trong quá trình giao tiếp

- **Ý kiến BQL:** Nhân viên BQL đã liên hệ cho căn hộ giới thiệu là người của BQL và giải thích, khẳng định thông tin 110 căn hộ CDT miễn phí dịch vụ là đúng. Đề nghị căn hộ trước khi truyền thông cho Cư dân các thông tin phải chính xác, trường hợp cần sự hỗ trợ, BQL sẵn sàng cung cấp thông tin trước khi truyền thông. BQL là đơn vị vận hành, luôn sẵn sàng tiếp nhận những ý kiến đóng góp đề cần nâng cao chất lượng dịch và những vấn đề chưa cụ thể, rõ ràng. Quý Cư dân vui lòng gửi ý kiến phản ánh tới BQL, BQL sẽ tiếp nhận và phản hồi Quý Cư dân kịp thời và nhanh chóng.

III. KẾT LUẬN:

Các bên đã trao đổi trên tinh thần cầu thị, lắng nghe những ý kiến của nhau. Vì vậy các Bên thẳng thắn rút kinh nghiệm:

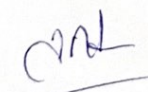
- Cư dân cần hỏi BQL, thành viên BQT phụ trách trong Tổ chuyên môn để có thông tin cụ thể trước khi trao đổi trên Group.
- BQT truyền thông đầy đủ tới Cư dân các thông tin liên quan.
- BQL báo cáo chi tiết, những thông tin phản ánh cần có giải đáp cụ thể rõ ràng. BQL luôn tiếp nhận các ý kiến phản ánh của cư dân và phản hồi đúng theo chức năng của đơn vị quản lý vận hành.


Cuộc họp kết thúc vào hồi 20:30 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 (03) bản có giá trị như nhau. Cư dân giữ (01) bản, Ban Quản trị giữ (01) bản, BQLTN giữ (01) bản.

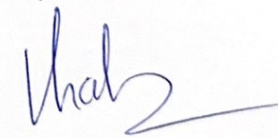
ĐẠI DIỆN BAN QUẢN TRỊ

ĐẠI DIỆN BQLTN

ĐẠI DIỆN CƯ DÂN


Trần Thị Hồng Hạnh


Lê Thảo Lợi


Nguyễn Đức Thành