

Số: /BC-28T

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO
CÔNG TÁC QUẢN LÝ VẬN HÀNH TÒA NHÀ HANCORP PLAZA
Năm 2021 và Năm 2022

Công ty CP dịch vụ đô thị Hancorp (gọi tắt là “*Công ty Hancorp*”) hiện đang là đơn vị thực hiện công tác quản lý vận hành theo hướng dẫn của Phòng Quản lý đô thị – Ủy ban nhân dân quận Cầu Giấy tại kết luận cuộc họp “Giải quyết một số vướng mắc trong công tác quản lý, sử dụng, vận hành nhà chung cư Hancorp Plaza” ngày 23/10/2020 và yêu cầu tại văn bản ngày 24/9/2020 của đại diện hơn 50% chủ sở hữu tại tòa nhà. Trong 02 năm 2021 và 2022, Công ty Hancorp đã thực hiện các công việc liên quan tới quản lý vận hành tại tòa nhà Hancorp Plaza như sau:

I. Công tác quản lý vận hành tòa nhà:

1. Công tác quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật

Duy trì vận hành hệ thống kỹ thuật chung phục vụ toàn tòa nhà. Công việc thực hiện hàng ngày của bộ phận kỹ thuật liên quan đến công tác quản lý chung tại tòa nhà:

- Kiểm tra thường xuyên tình trạng hoạt động của các hệ thống trong tòa nhà;
- Xử lý các sự cố xảy ra trong quá trình thực hiện quản lý vận hành: Thông tắc hệ thống thoát nước thải tầng hầm, thay thế và bổ sung hệ thống ánh sáng tầng hầm;
- Phối hợp với các chủ sở hữu thực hiện kiểm tra, khắc phục các sự cố về hệ thống kỹ thuật tòa nhà: Thấm dột căn hộ, mái, hư hỏng gạch lát nền, hệ thống thoát nước trực chính Tháp Tây, hệ thống điều khiển điện;
- Trực xử lý kỹ thuật 24/24, đảm bảo công tác PCCC&CNCH tại tòa nhà;
- Phối hợp nhà thầu Mitshubitshi giám sát thực hiện bảo dưỡng định kỳ và sửa chữa thay thế các phụ kiện bị hư hỏng hệ thống “THANG MÁY” của tòa nhà (định kỳ hàng tháng, năm);
- Phối hợp nhà thầu Daikin giám sát thực hiện công tác bảo dưỡng: ”ĐỊNH KỲ” và sửa chữa thay thế thiết bị hư hỏng của hệ thống “VRV”;
- Thực hiện công tác rà soát kiểm tra tình trạng hoạt động của toàn bộ hệ thống để đánh giá và xử lý các nguy cơ mất an toàn ảnh hưởng đến công tác quản lý vận hành tòa nhà;

- Ngoài các công việc duy trì thường xuyên, bộ phận kỹ thuật Ban Quản lý thực hiện các công việc định kỳ trong phương án quản lý vận hành và giám sát nhà thầu thực hiện các hạng mục kỹ thuật Ban Quản trị phê duyệt.

2. Về dịch vụ an ninh, an toàn cháy nổ:

- Tuần tra bảo vệ hệ thống kỹ thuật, tài sản của tòa nhà;
- Tuần tra an ninh vòng ngoài; trực camera;
- Tiếp nhận thông tin liên quan đến nhận, gửi, hủy phương tiện tại tòa nhà;
- Phân luồng giao thông, kiểm soát phương tiện tại tòa nhà, đảm bảo tài sản phương tiện của Cư dân và khách hàng; Phối hợp nhà thầu giám sát thực hiện thay thế hệ thống Barie tại làn xe ra – vào của tòa nhà đảm bảo an ninh trong công tác quản lý phương tiện;
- Tuần tra kịp thời phát hiện các sự cố liên quan đến phòng chống cháy nổ, bảo vệ tài sản chung và báo cáo Ban Quản lý để giải quyết;
- Thực hiện kiểm tra các thiết bị phương tiện phục vụ công tác PCCC;
- Thực hiện đo điện trở chống sét định kỳ hàng năm – năm 2021 và 2022;
- Giám sát và phối hợp nhà thầu Công ty CP Thiết bị phòng cháy chữa cháy Thăng Long thực hiện công tác bảo dưỡng, thay thế các vật tư, thiết bị của hệ thống “PCCC” theo gói thầu Bảo trì hệ thống mà Ban Quản trị ký hợp đồng với Công ty Thăng Long.

3. Công tác vệ sinh môi trường tại tòa nhà

- Thực hiện các công việc vệ sinh, làm sạch các khu vực trong tòa nhà: khu văn phòng; tầng hầm B1, B2; mái tầng 4, tầng 28 tháp Đông, Tây; khu vực ngoại cảnh;
- Phối hợp nhà thầu Công ty môi trường giám sát thực hiện kiểm tra, hút bể phốt thuộc khu sảnh Tháp Tây, Văn phòng (Bể số 01) và một phần bể phốt thuộc sảnh Tháp Đông (Bể số 3);
- Vệ sinh, nạo vét bùn hồ ga hầm B2;
- Thực hiện trồng, chăm sóc cây xanh quanh tòa nhà: thường xuyên cắt tỉa, tưới, nhổ cỏ và trồng mới cây xanh khu vực: sảnh văn phòng tháp Tây, lối ra cửa hầm, hàng cây kéo dài từ sảnh tháp Đông đến nhà hàng Trống Đồng;
- Giám sát, phối hợp nhà thầu Công ty TNHH Thành Đạt giám sát thực hiện công tác “GIA CỐ ỐP ĐÁ” một phần mặt ngoài tòa nhà (Trục Y1-Y4: X1-X2) theo gói thầu Chủ Đầu tư ký với Công ty Thành Đạt;

- Khắc phục, sửa chữa hư hại, hỏng hóc do mưa bão làm ảnh hưởng tới cơ sở vật chất, tài sản chung của tòa nhà như: sửa chữa mái sảnh dân cư tháp Đông, dọn cành cây bị gãy,...

4. Công tác quản lý, vận hành hệ thống điện, nước sinh hoạt

- Thực hiện ghi chép theo dõi chỉ số điện, nước định kỳ khối văn phòng và cư dân;
- Nhập chỉ số nước của các căn hộ và tiến hành thu tiền nước hàng tháng;
- Thực hiện thau rửa bể nước sinh hoạt (Tầng 14 đến tầng 28 Tháp Tây, Tháp Đông), thời gian thực hiện vào tháng 11/2021;
- Lấy mẫu nước kiểm tra, xét nghiệm định kỳ của hệ thống nước sinh hoạt, thời gian thực hiện vào tháng 12/2021 (định kỳ hàng năm);
- Phối hợp với cơ quan chức năng lấy mẫu kiểm tra hệ thống thoát nước thải tòa nhà ra hệ thống chung, thời gian thực hiện vào tháng 11/2021 (định kỳ hàng năm).

II. Các tồn tại và kiến nghị:

Thứ nhất, do hiện trạng của tòa nhà còn tồn tại một số nội dung liên quan đến sở hữu chung - riêng giữa Cư dân và Chủ đầu tư chưa thống nhất, trong khi Công ty Hancorp là đơn vị thuê tài sản của Chủ đầu tư và vận hành khu vực riêng của Chủ đầu tư nhưng một số cư dân không tách bạch giữa hai việc làm ảnh hưởng đến công tác quản lý vận hành tại tòa nhà như: không được đánh giá ghi nhận một cách khách quan; không thực hiện được hết phương án quản lý vận hành để cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh đó trong thời gian Công ty Hancorp được giao quản lý, vận hành tòa nhà Hancorp Plaza, Ban quản trị đã ký hợp đồng với Công ty Việt Phát về công tác quản lý vận hành riêng phần Dân cư, nhưng Ban quản trị chưa thống nhất với các đơn vị quản lý vận hành để thực hiện quản lý vận hành các công trình, hệ thống kỹ thuật dùng chung cho nhà chung cư. Vì vậy, việc phối hợp giữa Công ty Hancorp và các đơn vị khác chưa được tốt, dẫn đến chất lượng dịch vụ thấp hơn năng lực cung cấp và kỳ vọng của Công ty Hancorp. Tuy nhiên, với trách nhiệm của một đơn vị quản lý, vận hành nhà chung cư được Chủ đầu tư và đa số các chủ sở hữu tin tưởng lựa chọn, chúng tôi đã cố gắng hết sức trong khả năng cho phép để duy trì vận hành, đảm bảo tính liên tục, hiệu quả của hệ thống kỹ thuật cũng như các dịch vụ tiện ích kèm theo. Kết quả: 100% các chủ sở hữu được cung cấp điện, nước liên tục; An toàn, an ninh của tòa nhà được đảm bảo 24/7; Hệ thống thang máy, điều hòa hoạt động ổn định, an toàn. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng tích cực hỗ trợ hoặc tạo điều kiện thuận lợi để sửa chữa một cách nhanh chóng, kịp thời sự cố tại khối căn hộ khi cư dân có yêu cầu. Tất cả nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ và phục vụ cư dân ngày càng tốt hơn.

Thứ hai, mặc dù Hội nghị nhà chung cư đã thông qua phương án về việc đóng phí dịch vụ của tháng 12 năm 2020 trở về trước. Tuy nhiên, Ban Quản trị có thông báo dừng thu

phí dịch vụ mà không có bất cứ lý do nào. Điều này gây ảnh hưởng không nhỏ đến tài chính và hoạt động của Công ty Hancorp.

Do đó, chúng tôi kiến nghị Ban Quản trị, Quý cư dân thực hiện một số biện pháp nhằm tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, góp phần tạo điều kiện để chúng tôi có điều kiện nâng cao chất lượng quản lý, vận hành tòa nhà, cụ thể như sau:

(1) Đối với Phí dịch vụ quản lý vận hành tồn đọng từ năm 2017 – ngày 31/12/2020:

Ban quản trị phối hợp thông báo, đốc thúc để các căn hộ chưa thanh toán tiến hành thanh toán cho Công ty Hancorp trước khi Ban Quản trị ký hợp đồng với đơn vị quản lý vận hành mới.

(2) Đối với Phí dịch vụ quản lý vận hành từ ngày 01/01/2021 đến nay:

Ban quản trị giải quyết việc thanh toán cho Công ty Hancorp phần phí dịch vụ quản lý vận hành chung từ ngày 01/01/2021 đến thời điểm Ban Quản trị ký hợp đồng với đơn vị quản lý vận hành mới.

Trên đây là Báo cáo và một số kiến nghị của Ban Quản lý tòa nhà Hancorp Plaza trong công tác thực hiện quản lý vận hành hệ thống chung của tòa nhà năm 2021 và năm 2022. Trong quá trình thực hiện, bên cạnh các thành quả đã đạt được, chúng tôi cũng đã nghiêm túc nhìn nhận các điểm chưa hoàn thiện của mình trong công tác quản lý, vận hành. Chúng tôi rất mong muốn sẽ nhận được sự cảm thông, chia sẻ của Ban quản trị và Quý Cư dân về các thiếu sót trên; tiếp tục tạo điều kiện thuận lợi để chúng tôi có cơ hội đồng hành, cung cấp các dịch vụ tốt hơn cho Ban quản trị và Quý cư dân trong thời gian tới.

Trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- BQT; các Chủ sở hữu;
- Giám đốc (báo cáo);
- Lưu VT; BQL28T.

**BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ
HANCORP PLAZA**