

---\*\*\*---

Hà Nội, ngày 2 tháng M năm 2023

## BÁO CÁO KẾT QUẢ VẬN HÀNH ECOHOME 2 NĂM 2023.

- Tạo không gian sống an toàn, thân thiện, văn minh cho Cư dân Ecohome 2.
- Cung cấp dịch vụ quản lý tổng thể trọn gói cho Cư dân từ công tác quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật theo đúng tiêu chuẩn, đến việc đảm bảo an ninh, cảnh quan khu vực xanh, sạch, đẹp, hỗ trợ cư dân tối đa trong việc xử lý các sự cố liên quan đến căn hộ.
- Nâng cao hình ảnh và giá trị tòa nhà nói chung và các căn hộ nói riêng.
- Minh bạch tài chính, tiết giảm tối đa chi phí vận hành cũng như chi phí sử dụng quỹ bảo trì của Cư dân.

### A. MÔ HÌNH BAN QUẢN LÝ:

- **CƠ CẤU TỔ CHỨC:**
- **Giám Đốc BQL: (01)** làm việc theo giờ hành chính từ 8h00 – 17h30 từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy hàng tuần, chịu trách nhiệm 24/7.
- **Hành chính tổng hợp: (01)** làm việc theo giờ hành chính từ 8h00 – 17h30 từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy hàng tuần.
- **Kế toán: (01)** làm việc theo giờ hành chính từ 8h00 – 17h30 từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy hàng tuần.
- **Bộ phận lễ tân sảnh kiêm thu ngân: (05)** làm việc theo giờ hành chính từ 7h30 đến 17h30 từ thứ hai đến chủ nhật hàng tuần, 04 sảnh.
- **Bộ phận kỹ thuật: (05)**
- Kỹ sư trưởng: (01) làm việc theo giờ hành chính từ 8h00 – 17h30 từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy hàng tuần, chịu trách nhiệm 24/7.

- Kỹ thuật viên: (04) trực 24/24 tại tòa nhà, làm theo ca chi tiết như sau:

- Ca ngày hành chính : Từ 8h00-17h30.
- Ca 1: Từ 06h00 - 14h00 .
- Ca 2: Từ 14h00 - 22h00.
- Ca 3: Từ 22h00 - 06h00 sáng hôm sau.

(Lịch phân công cụ thể các ca làm việc sẽ được sắp xếp trước 1 tuần).

➤ **Bộ phận an ninh: (13)**

- Đội trưởng an ninh: (01) làm việc từ 6h30 – 18h30 từ thứ hai đến chủ nhật hàng tuần, chịu trách nhiệm 24/7
- Nhân viên an ninh: Trực 24/24 tại tòa nhà, làm theo ca chi tiết như sau:
  - Ca sáng (12h): Từ 06h30 - 18h30
  - Ca tối (12h): Từ 18h30 - 06h30

➤ **Bộ Phận Vệ Sinh : (11)**

- Tổ trưởng tạp vụ: (01) làm việc theo giờ hành chính từ 7h30 – 17h30
- Nhân viên tạp vụ: (10) làm việc theo giờ hành chính từ 7h30 đến 21h từ thứ hai đến chủ nhật hàng tuần.

➤ **Bộ phận cây xanh: (01)**

- Nhân viên cây xanh: Định kỳ thực hiện theo yêu cầu công việc.

## **B. CÁC CÔNG VIỆC ĐÃ THỰC HIỆN**

- Cung cấp các dịch vụ vận hành như: Kỹ thuật, an ninh, vệ sinh, lễ tân, cây xanh,....
- Phối hợp cùng Ban Quản trị (BQT) Tòa nhà để cùng kiểm tra, phát hiện kịp thời các lỗi Kỹ thuật, báo cáo BQT tìm kiếm nhà thầu sửa chữa thay thế, làm hồ sơ tờ trình đúng quy định phê duyệt chi phí Quỹ bảo trì, kiểm tra giám sát nhà thầu sửa chữa thay thế, nghiệm thu đánh giá, nhằm duy trì tốt hoạt động hệ thống chung như :
- Phối hợp với Cư dân, BQT và chính quyền địa phương trong công tác phòng chống dịch sốt xuất huyết.

- Phối hợp BQT tổ chức các sự kiện nâng cao đời sống tinh thần cho Cư dân: Đón Pin nhận quà, Chào năm mới, Tết thiếu nhi 1/6, Tết trung thu, Giáng sinh.
- Hệ thống thang máy, sân chơi trẻ em, hệ thống điện, hệ thống nước sinh hoạt, hệ thống xử lý nước thải, hệ thống PCCC, dịch vụ cảnh quan môi trường, dịch vụ an ninh bảo vệ, phát triển cộng đồng ....

## **I. Vận Hành Hệ Thống Kỹ Thuật**

### **1. Hệ thống điện:**

- Đảm bảo hệ thống điện hoạt động an toàn theo tiêu chuẩn quy định.
- Hệ thống điện phân phối đảm bảo tốt việc cung cấp điện tới hộ dân, khu dịch vụ và phụ tải.
- Hệ thống máy phát điện dự phòng: đảm bảo hoạt động ổn định khi cần thiết (sự cố mất điện lưới)
- Thường xuyên kiểm tra, chạy thử không tải định kỳ, chế độ làm việc ổn định và tự động đóng điện cung cấp nguồn điện cho hệ thống chính trong tòa nhà khi có các tình huống sự cố mất điện lưới xảy ra.
- Hệ thống chiếu sáng khu công cộng chạy ở chế độ tự động cắt luân phiên, đảm bảo chiếu sáng và tiết kiệm điện.
- Kiểm định hệ thống chống sét và tiếp địa định kỳ.

### **2. Hệ thống PCCC:**

- Đảm bảo an toàn PCCC.
- Đội PCCC cơ sở định kỳ diễn tập nâng cao nghiệp vụ để đảm bảo xử lý các tình huống phát sinh.
- Tiến hành check list kiểm tra hệ thống để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.
- Ban quản lý đã làm báo cáo chi tiết những tồn tại của hệ thống và báo cáo BQT để đính kèm vào báo cáo định kỳ hàng năm gửi Quý cư dân.

### **3. Hệ thống thang máy:**

- Kiểm định thang máy định kỳ.



- BQT đã thuê nhà thầu thực hiện công tác bảo trì định kỳ hàng tháng và có đội kỹ thuật trực cứu hộ 24/7. Đồng thời, BQL cũng báo cáo BQT kịp thời để duyệt thay thế một số vật tư bị hỏng và tìm nhà thầu Kiểm định đối với một số thang đã hết hạn kiểm định (vào tháng 12/2022) nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ.

#### **4. Hệ thống cấp thoát nước:**

- Đảm bảo cung cấp nước đạt chất lượng tiêu chuẩn đến từng căn hộ. Định kỳ BQL có dán Kết quả xét nghiệm mẫu nước tại Bảng tin các tòa để Quý cư dân tham khảo, kiểm soát.

#### **5. Hệ thống xử lý nước thải:**

- Nước thải của khu căn hộ được thu gom và xử lý theo quy định.
- Quan trắc môi trường nước sạch, nước thải, khí thải định kỳ theo quy định.
- Thông tắc hệ thống ống và vệ sinh định kỳ hồ gom nước thải sinh hoạt.

#### **6. Hệ thống Camera an ninh và âm thanh công cộng:**

- Hệ thống âm thanh hoạt động bình thường.
- Hệ thống Camera an ninh hoạt động tốt, tuy nhiên hệ thống cần được bảo trì định kỳ hàng năm. Hiện tại một số thiết bị đang bị lỗi, hỏng và một số Camera bị nhiễu, mờ BQL đã báo cáo và trình BQT hiện trạng.

#### **7. Hệ thống kiểm soát bãi đỗ xe:**

- Trong năm 2023 BQT đã cho thay thế một số thiết bị của hệ thống hiện tại hệ thống hoạt động bình thường. Tuy nhiên còn một số thiết bị cũ cần thay thế để và bảo trì hệ thống định kỳ hàng năm để hệ thống hoạt động đảm bảo hơn.

#### **8. Hệ thống xây dựng cơ bản:**

- Duy trì sửa chữa cảnh quan ngoài nhà (thay mới tấm đan một số vị trí bị hỏng, xây trát, lát lại một số vị trí gạch sân vườn, gạch bồn hoa bong tróc...)
- Hiện tại một số vị trí thang bộ bị thấm ngấm, bong tróc tường. Hành lang căn hộ bị bong, phồng, rộp gạch.

## **II. Dịch vụ vệ sinh và Cảnh quan môi trường cây xanh:**

- Duy trì vệ sinh chăm sóc cây xanh hàng ngày và định kỳ.

IN LỖ  
HỖ  
HỖ  
NGAC

- Chất lượng dịch vụ hàng ngày và định kỳ các khu vực công cộng, tiện ích chung bên trong và bên ngoài tòa nhà đảm bảo môi trường xanh sạch đẹp.
- Trồng mới, thay thế một số cây không đảm bảo tiêu chuẩn .
- Tăng cường công tác thu gom rác và phân loại rác từ nguồn, rác thải nguy hại được thu gom và lưu trữ tại khu vực riêng.

### **III. Dịch vụ An ninh:**

- Đảm bảo an ninh trực 24/7 tại tòa nhà bằng các vị trí như mô tả .
- Các vị trí ra/vào Khu căn hộ được bố trí lực lượng bảo vệ kiểm soát 24/24.
- Bộ phận An ninh đã xây dựng quy chế phối hợp nội bộ kiểm soát chặt người và hàng hóa ra vào Khu chung cư.

### **IV. Hệ thống thu gom rác:**

- Hiện tại phần lớn thùng rác tại dự án đã bị thủng, vỡ và nứt. BQL đã báo cáo và đề xuất BQT.

### **V. Hoạt động Công tác cộng đồng:**

- Phối hợp Ban quản trị tòa nhà tổ chức các sự kiện ( Trung thu, Tết thiếu nhi, Chào năm mới, Giáng sinh.. )

### **VI. Một số công tác quản lý cần tiếp tục hoàn thiện:**

- Ngoài các công việc quản lý, vận hành, còn một số vấn đề BQL cần tiếp tục hoàn thiện nhằm đem lại môi trường sống văn minh, an toàn, đẳng cấp hơn cho cư dân, cụ thể:
- Triển khai, xử lý triệt để đối với các trường hợp vi phạm nội quy.
- Tiếp tục tăng cường kiểm soát nhân khẩu, khách ra vào tòa nhà.
- Tiến hành kiểm tra rà soát nhân viên Lễ tân, An ninh, Tạp vụ, Kỹ thuật để đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt nhất. Thay đổi vị trí nhân viên tránh trường hợp nhân viên quen khách, buông lỏng quản lý, làm việc thiếu chuyên nghiệp ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ .

### **VII. Kế hoạch hoạt động trong thời gian tiếp theo:**

1. Tiếp tục thực hiện, duy trì công tác vận hành đã cam kết với BQT và cư dân.



2. Thực hiện chủ trương nâng cấp chất lượng dịch vụ và an ninh trật tự trong khu chung cư do BQT phê duyệt, cụ thể:

*a. Về công tác quản lý vận hành:*

- Tiếp tục và thường xuyên Báo cáo tình hình và tuân thủ định hướng, chỉ đạo của Ban quản trị.
- Bảo dưỡng cảnh quan sân vườn, mỹ quan tòa nhà.
- Tổ chức và duy trì hoạt của BQL tòa nhà đảm bảo hiệu quả chuyên nghiệp.
- Đại diện trong mọi vấn đề và làm việc với các cơ quan ban ngành hoặc bất cứ cá nhân nào liên quan đến công tác quản lý chung trong quyền hạn và trách nhiệm để giải quyết các công việc nhanh chóng kịp thời.
- Kiểm tra chặt chẽ, chấn chỉnh kịp thời, áp dụng chế tài phạt với các vi phạm nâng cao chất lượng dịch vụ toàn bộ dịch vụ đang cung cấp.

*b. Về nâng cao chất lượng dịch vụ:*

- Về chất lượng dịch vụ làm đảm bảo cư dân hài lòng, đáp ứng yêu cầu của Ban quản trị.
- Thực hiện các buổi đào tạo nhân viên bao gồm đào tạo kỹ năng làm việc, kỹ năng giao tiếp, ngoại hình diện mạo tác phong, thái độ dịch vụ và đào tạo kỹ năng chuyên sâu cho nhân viên Ban quản lý và An ninh, vệ sinh, ... cung cấp dịch vụ cho tòa nhà.
- Giải quyết các vấn đề phát sinh, đưa ra phương án và giải quyết các vấn đề tồn đọng của hệ thống kỹ thuật và duy tu bảo dưỡng cơ sở vật chất tòa nhà.
- Giải quyết các vấn đề cấp bách và trong khả năng quyền hạn của BQL, để đáp ứng chất lượng dịch vụ tiết kiệm tối đa chi phí cho cư dân.
- Quản lý và giám sát hoạt động đối với nhà thầu phụ: Tăng cường và kiên quyết kiểm tra chặt chẽ, chấn chỉnh kịp thời.

*c. Về công tác bảo trì hệ thống:*

- Thực hiện tốt công tác bảo trì hệ thống điện, hệ thống bơm nước, hệ thống PCCC, hệ thống máy phát điện đồng thời thường xuyên kiểm tra để có biện pháp khắc phục kịp thời các sự cố.

NG SẢ  
NHA  
2  
TỰ LẬP

- 
- d. Cùng cố xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với các cư dân trong tòa nhà tạo dựng qua chất lượng dịch vụ, sự hiểu biết và đoàn kết nội bộ.
- e. Tiếp tục nâng cao mối quan hệ với chính quyền địa phương thực hiện nghiêm chỉnh nghĩa vụ với nhà nước./.
- 

**TM. BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ ECOHOME 2**

**GIÁM ĐỐC BAN**



**TRẦN THU HÀ**