

Kính gửi	Quý Cư dân/Quý Khách hàng Tòa nhà Five Star Garden
Gửi từ	Ban Quản Lý Tòa Nhà Five Star Garden
Ngày	09/11/2021
Về việc	Kết quả lấy ý kiến đánh giá của Cư dân về công tác quản lý vận hành
Số	261 - 2021/TB/FSG-PMC

Kính gửi: Quý Cư dân/Quý Khách hàng Tòa nhà Five Star Garden!

Lời đầu tiên, Ban Quản Lý Tòa Nhà (BQLTN) trân trọng gửi tới Quý Cư dân/Quý Khách hàng lời chào và cảm ơn chân thành về sự ủng hộ dành cho chúng tôi trong thời gian qua. Tiếp theo thông báo “số: 253-2021/TB/FSG-PMC vv Lấy ý kiến đánh giá của Cư dân về công tác quản lý vận hành Tòa nhà” ngày 20/10/2021.

BQLTN xin thông báo đến Quý Cư dân/Quý Khách hàng: Kết quả lấy ý kiến đánh giá của Cư dân về công tác quản lý vận hành Tòa nhà, như sau:

1. Tổng hợp ý kiến đánh giá của Cư dân về công tác quản lý vận hành

	G1	G2	G4	G5	CĐT	Tổng cộng
Tổng số phiếu	299	325	324	300	1	1249
Tổng số phiếu phát ra	290	315	306	284	1	1196
Tổng số phiếu thu về	201	188	176	127	1	693
Tỷ lệ Số phiếu phát ra (%)	96.99	96.92	94.44	94.67	100.00	95.76
Tỷ lệ số phiếu thu về (%)	69.31	59.68	57.52	44.72	100.00	57.94

2. Đánh giá chất lượng dịch vụ

a. Bộ phận nhân sự văn phòng Ban quản lý

TT	Tiêu chí dịch vụ	Đánh giá				
		Rất kém	Kém	Đạt	Tốt	Rất tốt
1	Hiệu quả/Tác phong làm việc của nhân viên (VD: ăn mặc, lời nói, cử chỉ...)	1	4	270	352	63
2	Thái độ tiếp xúc với cư dân và tinh thần hỗ trợ công việc	1	10	246	356	71

3	Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 29 ý kiến Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: ○ Cần nhiệt tình tươi cười hơn khi làm việc với cư dân ○ Và một số chia sẻ nhằm liên quan đến nội quy quy chế cần báo cáo cập nhật thay đổi nhằm hạn chế các phát sinh cho cư dân
---	--

b. Bộ phận lễ tân

TT	Tiêu chí dịch vụ	Đánh giá				
		Rất kém	Kém	Đạt	Tốt	Rất tốt
1	Hiệu quả/Tác phong làm việc của nhân viên (VD: ăn mặc, lời nói, cử chỉ...)	1	9	267	343	67
2	Thái độ tiếp xúc với cư dân và tinh thần hỗ trợ công việc	1	9	263	336	73
3	Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 44 ý kiến cư dân Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: Cần nhiệt tình và niềm nở hơn với cư dân					

c. Bộ phận kỹ thuật

TT	Tiêu chí dịch vụ	Đánh giá				
		Rất kém	Kém	Đạt	Tốt	Rất tốt
1	Hiệu quả/Tác phong làm việc của nhân viên (VD: ăn mặc, lời nói, cử chỉ...)	0	11	292	322	65
2	Thái độ tiếp xúc với cư dân và tinh thần hỗ trợ công việc	0	14	283	316	66
3	Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 60 ý kiến cư dân Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: ○ Cần nhanh chóng hỗ trợ cư dân đối với các phát sinh trong căn hộ hơn nữa					

d. Bộ phận an ninh

TT	Tiêu chí dịch vụ	Đánh giá				
		Rất kém	Kém	Đạt	Tốt	Rất tốt
1	Hiệu quả/Tác phong làm việc của nhân viên (VD: ăn mặc, lời nói, cử chỉ...)	3	33	314	278	64
2	Thái độ tiếp xúc với cư dân và tinh thần hỗ trợ công việc	3	29	313	271	64

3	Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 79 ý kiến cư dân Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: ○ Cần nhiệt tình niềm nở hơn nữa và hỗ trợ cư dân khi đặc biệt khu sảnh, thái độ giao tiếp cần nhẹ nhàng linh hoạt ○ Cần nâng cao công tác kiểm soát người vào ra tòa nhà, đặc biệt khu phía sau
---	--

e. Bộ phận vệ sinh

TT	Tiêu chí dịch vụ	Đánh giá				
		Rất kém	Kém	Đạt	Tốt	Rất tốt
1	Hiệu quả/Tác phong làm việc của nhân viên (VD: ăn mặc, lời nói, cử chỉ...)	1	12	243	346	90
2	Thái độ tiếp xúc với cư dân và tinh thần hỗ trợ công việc	0	11	236	344	90
3	Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 38 ý kiến cư dân Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: Chưa làm sạch chi tiết các góc cạnh và nhiều vị trí chưa được thơm					

ĐẾN NHÀ *

- ❖ Đối với các ý kiến chia sẻ liên quan đến nội quy quy định Tòa nhà, BQLTN đã tổng hợp báo cáo Ban quản trị để có những điều chỉnh phù hợp trong thời gian sắp tới
- ❖ BQLTN nghiêm túc ghi nhận những thiếu sót, đồng thời tiến hành nhanh chóng/gấp rút đào tạo nhân sự ngày một nâng cao chất lượng dịch vụ tòa nhà.
- ❖ Tiếp tục duy trì và phát huy những giá trị, việc làm được Quý Cư dân/Quý Khách hàng đánh giá tốt để nhân rộng nhằm không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ ngày một tốt hơn

Vậy, BQLTN xin thông báo tới Quý Cư dân/Quý Khách hàng được biết và rất cảm ơn về những ý kiến đánh giá chia sẻ của Quý Cư dân/Quý Khách hàng, cùng chung tay xây dựng Nhà chung cư Five Star Garden: An toàn – Văn minh – Thân thiện.

Để được hỗ trợ, Quý Cư dân/Quý Khách hàng vui lòng liên hệ Số hotline: 0974.85.99.22
Trân trọng thông báo!

BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ FIVE STAR GARDEN

