

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2022

BÁO CÁO

TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG NĂM 2021 VÀ KẾ HOẠCH NĂM 2022

I. THÔNG TIN CHUNG:

- Tên dự án được phê duyệt: Tổ hợp dịch vụ thương mại, văn phòng và nhà ở chung cư tại lô đất số 02 đường Kim Giang
- Tên thương mại: Chung cư Five Star Garden.
- Địa chỉ: Số 2 đường Kim Giang, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội
- Chủ đầu tư xây dựng: Công ty TNHH Five star Kim Giang – Tập đoàn GFS
- Quy mô: Cao 32 tầng (30 tầng nổi, 2 tầng hầm). Tổng diện tích sàn xây dựng 177.219m² (hầm 15.744m², tầng nổi 154.064m², sân vườn giao thông tiện ích 7.411m²). Tổng diện tích đất xây dựng 13.000 m² với thiết kế gồm 2 tòa nhà A&B, chia thành 4 block G1, G2, G4, G5. Gồm 1.255 căn hộ.
- Thời gian bàn giao đưa vào sử dụng: Tháng 3/2017.

II. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2021

1. Tổ chức, nhân sự

Hội nghị Nhà chung cư (HNNCC) lần đầu ngày 13/1/2019, đã bầu ra Ban Quản trị Cùm nhà chung cư Five Star Garden (BQT) nhiệm kỳ 2019-2021 gồm 9 thành viên trong đó có 01 Trưởng ban, 03 Phó trưởng ban (1 Phó ban của CĐT). Ngày 6/3/2019, UBND quận Thanh Xuân có Quyết định số 665/QĐ -UBND về việc thành lập Ban Quản trị cùm Nhà chung cư Five Star Garden nhiệm kỳ 2019-2021.

Do có 6 thành viên BQT xin từ nhiệm, ngày 20/6/2020, Cư dân đã bầu bổ sung thành viên BQT và BQT đã phát hành thông báo số 72/TB-BQT-FSG ngày 30/6/2020 công nhận BQT.

Tại hội nghị nhà chung cư thường niên năm 2020, do trưởng BQT đã có đơn xin từ nhiệm vì lý do sức khỏe, BQT đã bầu bổ sung thành viên và bầu lại chức danh trưởng BQT, phó trưởng BQT. UBND quận Thanh Xuân có Quyết định số 145/QĐ –UBND ngày 20/1/2021 kiện toàn Ban Quản trị Nhà chung cư Five Star Garden.

Ngày 2/6/2021 do CĐT thay đổi nhân sự phó BQT, UBND quận Thanh Xuân có Quyết định số 1023/QĐ -UBND kiện toàn Ban Quản trị Nhà chung cư Five Star Garden.

Nhiệm kỳ 2019-2021 của BQT kết thúc ngày 6/3/2022.

2. Bàn giao tòa nhà

- Trong năm 2021, CĐT cũng đã bàn giao thêm một số hồ sơ, giấy tờ còn thiếu liên quan tới tòa nhà. Đặc biệt BQT đã nhận được 04 bộ bản vẽ tổng thể tòa nhà điều chỉnh năm 2017 đã được phê duyệt của cơ quan chức năng.

- Ngày 15/4/2021: BQT và CĐT đã tiến hành ký biên bản bàn giao tòa nhà cho BQT trực tiếp quản lý. Trên cơ sở hiện trạng của tòa nhà và hồ sơ được duyệt BQT xác định sai khác giữa hiện trạng và hồ sơ được duyệt. BQT yêu cầu CĐT hoàn thiện, khắc phục các vấn đề sai khác này. Đến nay, việc khắc phục vẫn đang được phía CĐT xử lý theo biên bản.

- BQT và CĐT đã kí biên bản phân chia diện tích chung riêng của tòa nhà. Tổng diện tích sàn xây dựng: 177.219m² Trong đó: Sở hữu riêng của cư dân: 113.646m²; Sở hữu chung 39.904m²; Sở hữu riêng của CĐT 24.886m² (bao gồm phần diện tích tầng hầm đỗ xe ô tô 5.020m², tầng thương mại 1,2,3 và tầng M, M1 là 18.964m²; Tầng M và M1 BQT chưa chấp thuận là sở hữu riêng của CĐT. BQT đang yêu cầu CĐT chứng minh sở hữu. Hiện CĐT vẫn đang đóng phí dịch vụ QLVH cho phần diện tích này)

- Trên cơ sở hiện trạng và hồ sơ đã nhận từ CĐT, BQT đã tiếp nhận quản lý tòa nhà từ ngày 15/4/2021. Toàn bộ công tác QLVH và bảo trì tòa nhà do BQT trực tiếp thực hiện.

3. Bảo trì tòa nhà và bàn giao, sử dụng quỹ bảo trì tòa nhà

3.1. Bàn giao quỹ bảo trì từ CĐT cho BQT

Từ khi được công nhận chính thức. BQT liên tục làm việc thúc CĐT chuyển trả QBT của tòa nhà cho BQT quản lý và sử dụng để bảo trì tòa nhà. Cho đến ngày 31/12/2021, về cơ bản CĐT đã chuyển trả hết toàn bộ số tiền QBT do cư dân và CĐT đóng góp phần sở hữu chung theo bảng phân chia diện tích. Hiện tại còn một phần lãi gửi ngân hàng CĐT chưa chuyển. BQT đã thống nhất với CĐT chuyển trả trước 28/1/2022. Cụ thể số liệu về QBT như sau:

STT	Nội dung	Số tiền	ĐVT	Ghi chú
1	Tổng số tiền gốc QBT tòa nhà	53,499,651,866	đồng	
2	Tổng số tiền gốc QBT cư dân đóng	45,352,493,436	đồng	
3	Gốc CĐT đóng góp phần diện tích chung	8,147,158,430	đồng	
4	CĐT phải chuyển cho BQT (bao gồm lãi)	63,795,861,028	đồng	Lãi tính đến ngày 30/9/2021
5	CĐT đã chuyển cho BQT	54,348,000,000	đồng	
6	CĐT chi trả bảo trì	4,395,552,201	đồng	Chưa tính giá trị giảm trừ CĐT đã thỏa thuận HĐ bảo trì thang máy
7	Còn phải thu của CĐT	5,052,308,827	đồng	

(Chi tiết tại báo cáo tài chính)

3.2. Bảo trì tòa nhà

a) Thực hiện kế hoạch bảo trì

Năm 2021, về cơ bản BQT đã thực hiện công tác bảo trì đúng kế hoạch đã được

HNCC 2020 phê duyệt. Cụ thể:

- Đã thực hiện được hầu hết hạng mục theo kế hoạch và một số hạng mục nhỏ phát sinh ngoài kế hoạch.

Hiện tại còn một số hạng mục BQT chưa thực hiện bảo trì năm 2021 vì một số lý do:

- BQT nhận thấy chưa cần thiết phải thực hiện mà không ảnh hưởng đến an toàn và tiện ích của cư dân tòa nhà (hóa chất xử lý nước thải).

- Một số hạng mục phải thực hiện cải tạo mà bảo trì không xử lý được triệt để (hệ thống xử lý nước thải)

- Một số hạng mục cải tạo không cần phải thực hiện (mái kính) hoặc một số hạng mục nhiều cư dân nhận thức chưa đầy đủ về lợi ích của việc cải tạo và chưa đồng thuận (cải tạo hệ thống điện chiếu sáng hàng lang căn hộ)

b) Sử dụng quỹ bảo trì đến ngày 1/1/2021

Từ khi đưa tòa nhà vào sử dụng (3/2017) đến thời điểm bàn giao tòa nhà cho BQT (15/4/2021), CĐT đã thực hiện hiện bảo trì tòa nhà. BQT đã kiểm tra, loại bỏ phần CĐT thực hiện bảo trì cho phần diện tích riêng của mình, loại bỏ các hạng mục chi chưa đúng. BQT và CĐT đã thống nhất các hạng mục CĐT đã chi QBT đến thời điểm 1/1/2021 với tổng kinh phí là: 4.395.552.201 đồng. Tuy nhiên còn có một số hạng mục CĐT cam kết trong cuộc họp sẽ giảm trừ chi phí, điển hình như bảo trì thang máy.

c) Sử dụng quỹ bảo trì từ ngày 1/1/2021 – 31/12/2021

- Trong năm 2021, ngoại trừ một số các hợp đồng đã ký kết từ trước, chưa thanh toán xong ở thời điểm hội nghị nhà chung cư, CĐT vẫn tiến hành chi hộ BQT, còn lại tất cả các hợp đồng bảo trì mới đều do BQT tự tổ chức lựa chọn nhà thầu, tự triển khai theo đúng quy định pháp luật.

- **Tổng kinh phí HNCC phê duyệt: 9.778.608.400 đồng.** Trong đó:

- Kinh phí bảo trì: 3.165.880.000 đồng
- Kinh phí dự phòng thay thế sửa chữa: 949.764.000 đồng
- Kinh phí nâng cấp cải tạo: 5.251.400.000 đồng
- **Tổng kinh phí thực hiện: 3.122.776.212 đồng**
- Kinh phí bảo trì: 2.718.155.712 đồng
- Kinh phí nâng cấp cải tạo: 404.620.500 đồng

(Chi tiết tại báo cáo tài chính)

4. Quản lý vận hành

4.1. Xây dựng và thực hiện bộ quy chế, nội quy nhà chung cư

- BQT chỉnh sửa, hoàn thiện bộ quy chế, nội quy nhà chung cư và được thông qua tại Hội nghị thường niên với tỷ lệ 94,28%. Bộ quy chế đã được công khai để thực hiện: gửi ra quận Quận, các cơ quan có liên quan, gửi tới cư dân, dán bản tin... và được triển khai thực hiện rộng rãi trong chung cư.

- BQT có biên bản phân công nhiệm vụ cho các thành viên. Phân công phạm vi công việc BQT thành các nhóm: kỹ thuật, dịch vụ và tài chính. Đã ban hành quy chế tài chính.

4.2. Quản lý vận hành chung

Từ thời điểm tiếp nhận tòa nhà, BQT thực hiện công tác QLVH tòa nhà, BQT đã triển khai công tác QLVH chủ quan là đạt kết quả tốt. Công tác vệ sinh, an ninh, chất lượng dịch vụ phục vụ đã chuyển biến tích cực. Tuy có kết quả tích cực nhưng vẫn tồn tại một số vấn đề chưa giải quyết được.

- Ngày 1/2/2021: BQT và Công ty cổ phần quản lý và khai thác tòa nhà VNPT đã ký hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư Five Star Garden số 01/2021/HĐQL/BQT-PMC, để chính thức trực tiếp quản lý vận hành tòa nhà. Thời hạn của hợp đồng là 01 năm (từ ngày 1/2/2021-1/2/2022).

- Mức phí dịch vụ phải đóng của cư dân là 6.600đ/m² (không thay đổi so với thời điểm từ đầu năm 2019 ở hội nghị lần đầu)
- Mức phí dịch vụ phải đóng của CĐT là 9.900đ/m² (trong vòng 3 năm với phần diện tích sở hữu riêng của CĐT).

- BQT đã thực hiện khai thác thêm các nguồn thu dịch vụ gia tăng cho tòa nhà như: hợp đồng dán decal cửa thang máy, hợp đồng máy bán hàng tự động, hợp đồng máy bán café tự động..., siết chặt công tác chi tiêu quản lý vận hành. Trên cơ sở đó, tạo nguồn kết dư cho quỹ QLVH. Nguồn quỹ kết dư này được BQT sử dụng để nâng cấp các dịch vụ của tòa nhà như: trang bị hệ thống máy tính, máy in và Internet dưới các sảnh, lắp đặt công xép 2 bên hông, lan can, thảm chống trượt, máy tập thể dục, thư viện...

- BQT phối hợp cùng CĐT tiến hành phân định, trực tiếp ký hợp đồng điện với Điện lực Thanh Xuân, đang triển khai ký hợp đồng nước với Công ty cung cấp nước sạch. Từ đó, chủ động trong việc đảm bảo nguồn cung cấp điện, nước cho tòa nhà, tiết kiệm chi phí quản lý vận hành.

- Trong năm 2021, BQT đã kiên quyết trong việc yêu cầu di dời, dừng mọi hoạt động của các công ty, văn phòng trong khu vực căn hộ của Cư dân. Đến nay, hầu hết các căn hộ đều đã sử dụng đúng mục đích đề ở.

4.3. Thu chi tài chính QLVH

- Tổng hợp số liệu thu chi QLVH từ 1/2/2021 đến 31/12/2021 như sau:

Tổng thu: 14.384.508.405 đồng (có VAT)

- Thu phí quản lý căn hộ: 7.586.184.536 đồng
- Thu từ CĐT (TTTM, Hàm, tầng KT): 4.485.177.180 đồng
- Thu từ nguồn phát triển dịch vụ: 1.006.230.550 đồng

Tổng chi: 13,994,373,701 đồng (có VAT)

- Chi HĐQLVH (chi phí quản lý, an ninh, làm sạch...): 10,988,855,622 đồng
- Chi phí năng lượng tiêu thụ: 1,705,014,409 đồng
- Chi mua bảo hiểm tòa nhà: 162,500,201 đồng
- Chi nâng cấp dịch vụ: 813,503,470 đồng
- Phụ cấp BQT: 324,500,000 đồng
- Tồn: 390,134,703 đồng

(Chi tiết tại báo cáo tài chính)

4.4. Truyền thông, tương tác với cư dân

- BQT đã lập website: fivestargarden.vn để đăng tải các thông tin, hoạt động của BQT, các thông báo, kế hoạch công việc của Ban quản lý tòa nhà (BQLTN), thông tin mời thầu...từ đó giúp Cư dân nhanh chóng nắm bắt được các thông tin của tòa nhà và các vấn đề có liên quan.

- BQT đã cho trang bị hệ thống bảng thông báo dưới hầm B1, B2 đảm bảo Cư dân được tiếp cận nhanh nhất, tập trung nhất các thông tin có liên quan tới tòa nhà.

- Cuối tháng 5/2021, BQT đã trang bị hệ thống máy tính, máy in và Internet miễn phí dưới các sảnh để phục vụ công tác quản lý vận hành, thu phí, tiếp nhận và giải quyết khiếu nại dịch vụ cho Cư dân nhanh gọn và hiệu quả hơn.

- Cuối năm 2021, BQT cho BQLTN thử nghiệm và tiến hành áp dụng phần mềm iESCAPE chuyên dụng để nâng cao chất lượng dịch vụ, kịp thời giải quyết các khiếu nại, ý kiến của cư dân.

- Các thành viên BQT đã chủ động thông tin, tương tác, giải đáp, xử lý các nội dung cư dân phản ánh, trao đổi từ nhiều hình thức khác nhau, cả trực tiếp và gián tiếp.

4.5. Phối hợp với Chính quyền địa phương, hệ thống chính trị khu dân cư

- BQT đã phân công 01 phó Ban chịu trách nhiệm phối hợp với chính quyền địa phương, hệ thống chính trị khu dân cư trong tất cả các hoạt động có liên quan, đặc biệt là phòng chống dịch bệnh Covid-19, giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường...và các hoạt động khác theo quy định.

- BQT đã yêu cầu BQLTN luôn phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương, hệ thống chính trị khu dân cư trong các công việc có liên quan.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Tích cực

a) Thực hiện kế hoạch đề ra tại HNCC 2020

Đã hoàn thành cơ bản các mục tiêu nhiệm vụ đề ra trong năm 2021 tại HNCC năm 2020. Tổ chức BQT được ổn định; thúc đẩy CĐT bàn giao quỹ bảo trì và sử dụng QBT hiệu quả, đúng mục đích, đúng quy định của pháp luật; nhận bàn giao tòa nhà, xác nhận diện tích chung riêng; ký hợp đồng QLVH và thống nhất mức giá QLVH; phối hợp với chi bộ, các tổ chức chính quyền địa phương, các tổ chức chính trị xã hội tuyên truyền nâng cao ý thức người dân phòng chống dịch bệnh, thiên tai...

b) Kết quả một số công tác điển hình năm 2021

- BQT đã thực sự thay mặt cư dân làm chủ tòa nhà, tự chủ trong việc quản lý, vận hành tòa nhà, trong bảo trì tòa nhà. Thực hiện công tác bảo trì, QLVH tòa nhà đảm bảo an toàn về hệ thống kỹ thuật cũng như an toàn cho cư dân. Các công tác an ninh, vệ sinh, hỗ trợ cư dân... chưa được như kì vọng nhưng cũng có kết quả tương đối tốt.

- Đã khai thác thêm được các nguồn thu quản lý vận hành cho tòa nhà, trên cơ sở đó, nâng cấp được nhiều dịch vụ nhưng không làm phát sinh thêm tiền dịch vụ phải đóng của Cư dân.

- Nhiều tồn tại, vướng mắc với CĐT đã được giải quyết như vấn đề liên quan tới quỹ bảo trì, liên quan tới bàn giao tòa nhà, bàn giao quản lý vận hành tòa nhà.

- Đã thiết lập một hệ thống các quy chuẩn trong đấu thầu, lựa chọn nhà thầu thực hiện công tác bảo trì của tòa nhà với chất lượng tốt, mức giá cạnh tranh.
- Đã củng cố, nâng cao được chất lượng dịch vụ, chất lượng quản lý vận hành của tòa nhà.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh các kết quả đạt được, trong năm qua, hoạt động của BQT cũng tồn tại nhiều hạn chế, cụ thể:

- Một số các gói thầu triển khai chậm tiến độ so với kế hoạch đã được Hội nghị nhà chung cư phê duyệt hoặc không đạt mục tiêu đặt ra như gói thầu xử lý nước thải, cải tạo hệ thống chiếu sáng công cộng...
- Công tác quản lý vận hành, chất lượng dịch vụ vẫn chưa duy trì được sự ổn định, vẫn xảy ra những bức xúc trong cư dân, đặc biệt là vấn đề xả rác bừa bãi, tiếng ồn...
- Chưa khắc phục được vấn đề vỡ kính mái sảnh.
- Chưa giải quyết được triệt để vấn đề xe máy TTTM, xe vắng lai...vấn đề đỗ xe sai quy định...
- Chưa khắc phục được triệt để hiện tượng trào bọt tại một số căn hộ.

3. Nguyên nhân

**** Nguyên nhân chủ quan***

- Các thành viên BQT chủ yếu làm việc kiêm nhiệm nên nhiều lúc không sát sao với công việc được phân công, dẫn tới một số hạng mục bị tồn đọng, chùng chểo trong quản lý, chỉ đạo.
- Để tiết giảm chi phí QLVH tạo kết dư để nâng cấp cải tạo tòa nhà, Hợp đồng QLVH kí với PMC không phải là loại hợp đồng trọn gói (có một phần chi phí biến đổi – thanh toán thực thanh thực chi). BQT thường xuyên phải giám sát kiểm tra nên khối lượng công việc lớn. Chuyên môn của các thành viên BQT rất tốt nhưng phần lớn thành viên làm việc kiêm nhiệm nên công việc nhiều lúc không đảm bảo tiến độ đặt ra.

**** Nguyên nhân khách quan***

- Dịch bệnh liên tục xảy ra với các đợt giãn các xã hội và áp dụng nhiều biện pháp phòng dịch, ảnh hưởng tới nhiều kế hoạch về quản lý vận hành, bảo trì tòa nhà của BQT, CĐT.
- Đặc thù thiết kế của tòa nhà theo không gian mở nên phát sinh nhiều vấn đề về an ninh trật tự, sử dụng các tiện ích công cộng của tòa nhà nhưng chưa được giải quyết triệt để.
- Ý thức, trách nhiệm của nhân sự BQLTN đôi khi chưa cao, chưa thực hiện đúng, đủ, nhiệm vụ được giao.
- Một số cư dân và khách đến chơi không tuân thủ nội quy quy định của tòa nhà, vi phạm nội quy quy định của tòa nhà như: Vứt rác bừa bãi, để xe không đúng quy định, thi công sửa chữa nhà ngoài khung giờ cho phép, sinh hoạt gia đình gây ảnh hưởng đến căn hộ xung quanh...

IV. NHỮNG NHIỆM VỤ CHỦ YẾU TRONG NĂM 2022

1. Tổ chức HNCC năm 2022. Bầu BQT nhiệm kì 2022-2024. Duy trì ổn định tổ chức của BQT. Phân công rõ ràng trách nhiệm của từng thành viên, thẳng thắn trong việc đôn đốc, nhắc nhở các thành viên thực hiện đầy đủ, kịp thời các công việc được giao theo lĩnh vực phụ trách.
2. Đôn đốc CĐT bàn giao toàn bộ quỹ bảo trì của tòa nhà cho BQT theo đúng kế hoạch đã cam kết.
3. Phối hợp với CĐT để khắc phục, bổ sung, hoàn thành các hạng mục của tòa nhà theo hồ sơ được phê duyệt như: mái kính, cổng, hàng rào, số lượng xe trong hầm...
4. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các hoạt động bảo trì tòa nhà với chất lượng tốt, chi phí phù hợp, đảm bảo cho hệ thống máy móc, thiết bị được bảo trì kịp thời, hạn chế các sự cố của tòa nhà.
5. Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý vận hành tòa nhà, kiên quyết loại bỏ các nhân sự của BQLTN kém chất lượng, không đáp ứng được yêu cầu công việc.
6. Tiếp tục đẩy mạnh việc khai thác các nguồn thu cho quỹ quản lý vận hành của tòa nhà.
7. Phối hợp với cơ quan chính quyền địa phương, hệ thống chính trị khu dân cư thực hiện nghiêm các nội quy, quy chế tòa nhà và các hoạt động có liên quan khác của địa phương.
8. Xem xét thực hiện một số các hạng mục như: Lắp đặt hệ thống kiểm soát sảnh bằng thẻ để nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo tăng cường an ninh trật tự cho tòa nhà; lắp đặt hệ thống điều hòa khu vực buồng chờ thang máy...
9. Khắc phục triệt để các vấn đề liên quan đến đời sống của cư dân do lỗi kỹ thuật của tòa nhà (trào bọt, thấm ngấm và các sự cố liên quan khác...)
10. Tạo group facebook chính thức của tòa nhà. Sử dụng và quản lý group nhằm tăng cường truyền thông, tương tác, giải đáp ý kiến, hỗ trợ cho Cư dân đối với các vấn đề liên quan trong phạm vi tòa nhà.

Nơi nhận:

- UBND quận Thanh Xuân (để báo cáo);
- UBND phường Kim Giang (để báo cáo);
- Công an phường Kim Giang (để báo cáo);
- Công ty TNHH Five Star KG (để phối hợp);
- Ban quản lý tòa nhà PMC (để phối hợp);
- Dán bảng tin các G;
- Group facebook BQT FSG;
- Lưu văn phòng BQT.

**TM. BAN QUẢN TRỊ NHÀ
CHUNG CƯ FIVE STAR GADEN**



Trưởng Ban

Nguyễn Văn Thục