

| | |
|----------|--|
| Kính gửi | Quý cư dân Nhà chung cư Five Star Garden |
| Gửi từ | Ban Quản Lý Tòa Nhà Five Star Garden |
| Ngày | 14/10/2023 |
| Về việc | Kết quả lấy ý kiến đánh giá của Cư dân về công tác quản lý vận hành |
| Số | 120 - 2023/TB/FSG-PMC |

Lời đầu tiên, Ban Quản Lý Tòa Nhà (BQLTN) trân trọng gửi tới Quý cư dân lời chào và cảm ơn chân thành về sự ủng hộ đã dành cho chúng tôi trong thời gian qua.

Tiếp theo thông báo số: 99 - 2023/TB/FSG-PMC Vv “Lấy ý kiến đánh giá của Cư dân về công tác quản lý vận hành tòa nhà” ngày 22/09/2023.

BQLTN xin thông báo đến Quý cư dân: “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

| STT | G1 | G2 | G4 | G5 | Tổng cộng |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tổng số phiếu | 300 | 327 | 327 | 301 | 1255 |
| Tổng số phiếu phát ra | 257 | 280 | 279 | 275 | 1091 |
| Tổng số phiếu thu về | 158 | 207 | 157 | 229 | 751 |
| Tỷ lệ Số phiếu phát ra (%) | 85.67 | 85.63 | 85.32 | 91.36 | 86.93 |
| Tỷ lệ số phiếu thu về (%) | 61.48 | 73.93 | 56.27 | 83.27 | 68.84 |

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 | Không biết/ không đánh giá |
| 1 | Thái độ tiếp xúc, ứng xử với cư dân | 0 | 3 | 206 | 427 | 84 | 31 |
| 2 | Hiệu quả xử lý công việc | 0 | 12 | 246 | 381 | 78 | 34 |
| 3 | Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 36 phiếu Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: <ul style="list-style-type: none"> Tiếp nhận và xử lý công việc cần nhanh chóng, linh hoạt hơn và có phản hồi sớm cho cư dân. | | | | | | |

b. Bộ phận An ninh, bảo vệ

| TT | Tiêu chí dịch vụ | Đánh giá | | | | | |
|----|--|----------|-----|-----|-----|---------|-------------------------------|
| | | Rất kém | Kém | Đạt | Tốt | Rất tốt | Không biết/ không đánh giá |
| 1 | Thái độ tiếp xúc, ứng xử với cư dân | 3 | 16 | 221 | 366 | 118 | 27 |
| 2 | Hiệu quả xử lý công việc | 1 | 26 | 223 | 360 | 114 | 27 |
| 3 | <p>Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 78 phiếu</p> <p>Chủ yếu xoay quanh các vấn đề:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cần mạnh dạn, niềm nở, nhã nhặn hơn nữa và tương tác tốt với cư dân. Cần nâng cao chất lượng trong công việc, tăng cường kiểm tra tầng hầm và xung quanh tòa nhà để xử lý vi phạm và kiểm soát luồng người ra vào tòa nhà tốt hơn. | | | | | | |

c. Bộ phận Quản lý sảnh

| TT | Tiêu chí dịch vụ | Đánh giá | | | | | |
|----|--|----------|-----|-----|-----|---------|-------------------------------|
| | | Rất kém | Kém | Đạt | Tốt | Rất tốt | Không biết/ không đánh giá |
| 1 | Thái độ tiếp xúc, ứng xử với cư dân | 0 | 10 | 203 | 369 | 142 | 27 |
| 2 | Hiệu quả xử lý công việc | 0 | 8 | 217 | 358 | 138 | 30 |
| 3 | <p>Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 34 phiếu</p> <p>Chủ yếu xoay quanh các vấn đề:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cần niềm nở, hòa đồng, thân thiện hơn với cư dân. Cần linh hoạt hơn trong công việc, kiểm soát luồng người ra vào tòa nhà tốt hơn. | | | | | | |

d. Bộ phận Dịch vụ vệ sinh, làm sạch

| TT | Tiêu chí dịch vụ | Đánh giá | | | | | |
|----|-------------------------------------|----------|-----|-----|-----|---------|-------------------------------|
| | | Rất kém | Kém | Đạt | Tốt | Rất tốt | Không biết/ không đánh giá |
| 1 | Thái độ tiếp xúc, ứng xử với cư dân | 0 | 4 | 162 | 400 | 159 | 26 |
| 2 | Hiệu quả xử lý công việc | 1 | 9 | 182 | 378 | 156 | 25 |

| | |
|---|--|
| 3 | <p>Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 51 phiếu</p> <p>Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: Khu vực lấy rác và sân sau còn mùi, chưa được sạch sẽ và một số vị trí như hành lang căn hộ và thang máy cần làm cẩn thận, chỉnh chu hơn.</p> |
|---|--|

e. Bộ phận Kỹ thuật

| TT | Tiêu chí dịch vụ | Đánh giá | | | | | |
|----|--|----------|-----|-----|-----|---------|-------------------------------|
| | | Rất kém | Kém | Đạt | Tốt | Rất tốt | Không biết/ không đánh giá |
| 1 | Thái độ tiếp xúc, ứng xử với cư dân | 1 | 11 | 177 | 383 | 143 | 36 |
| 2 | Hiệu quả xử lý công việc | 2 | 17 | 192 | 367 | 138 | 35 |
| 3 | <p>Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 33 phiếu</p> <p>Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: Cần nhanh chóng hỗ trợ cư dân, đặc biệt là các phát sinh trong căn hộ đồng thời nâng cao vấn đề tương tác với cư dân.</p> | | | | | | |

f. Chăm sóc cây xanh

| TT | Tiêu chí dịch vụ | Đánh giá | | | | | |
|----|--|----------|-----|-----|-----|---------|-------------------------------|
| | | Rất kém | Kém | Đạt | Tốt | Rất tốt | Không biết/ không đánh giá |
| 1 | Hiệu quả xử lý công việc | 1 | 6 | 162 | 400 | 142 | 40 |
| 1 | <p>Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 09 phiếu</p> <p>Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: Nên có thêm nhiều cây xanh ở sảnh và xung quanh tòa nhà, cây xanh cần được thường chăm sóc cắt tỉa.</p> | | | | | | |

g. Kiểm soát côn trùng

| TT | Tiêu chí dịch vụ | Đánh giá | | | | | |
|----|------------------|----------|-----|-----|-----|---------|-------------------------------|
| | | Rất kém | Kém | Đạt | Tốt | Rất tốt | Không biết/ không đánh giá |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|-----|-----|-----|----|
| 1 | Hiệu quả xử lý công việc | 0 | 11 | 193 | 366 | 137 | 44 |
| 1 | Các điểm cần sửa đổi, khắc phục (nếu có): Có 34 phiếu Chủ yếu xoay quanh các vấn đề: Vẫn còn xuất hiện muỗi và gián ở khu vực nhà rác, bên trong căn hộ và xung quanh tòa nhà. Cần tăng cường kiểm soát và có kế hoạch phun diệt côn trùng hiệu quả hơn. | | | | | | |

❖ **Góp ý khác về hoạt động quản lý vận hành tòa nhà:**

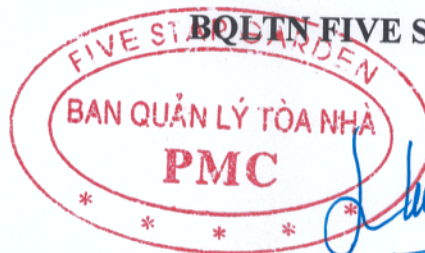
- Cần kiểm tra rà soát các khu vực thường xuyên, đề phòng khi có sự cố xảy ra để xử lý kịp thời và nhanh chóng.
- Kiểm soát ra vào sảnh cần chặt chẽ hơn, vệ sinh xử lý rác thải tại nhà rác cần sạch sẽ hơn.
- Nhằm đảm bảo an toàn cho hệ thống hầm, cần di chuyển xe điện sang khu vực riêng biệt để không ảnh hưởng tới các xe chạy bằng xăng khi có sự cố cháy nổ trong quá trình sạc điện.
- ❖ 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 Cư dân 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 được biết và rất cảm ơn về những ý kiến đánh giá chia sẻ của Quý cư dân, cùng chung tay xây dựng Nhà chung cư Five Star Garden: An toàn – Văn minh – Thân thiện.

Để được hỗ trợ Quý cư dân vui lòng liên hệ:

- Số hotline kỹ thuật (hệ thống điện nước...): 0974.75.99.22
- Số hotline dịch vụ (an ninh, vệ sinh...): 0974.85.99.22

Trân trọng thông báo!



GIÁM ĐỐC TÒA NHÀ
Mai Ngọc Dũng