

BAN QUẢN TRỊ NHÀ CHUNG CƯ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÒA NHÀ THE TERRA AN HƯNG **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 01/2026/BQT

Hà Nội, ngày 20 tháng 03 năm 2026

THƯ KIẾN NGHỊ

(V/v: *Phản ánh thực trạng hình ảnh, uy tín của Chủ đầu tư và công tác bàn giao*)

Kính gửi: - Ông Tô Như Toàn – Chủ tịch Hội đồng Quản trị
- Ông Vũ Thanh Tuấn – Phó Tổng Giám đốc
Công ty Cổ phần phát triển bất động sản Văn Phú

Lời đầu tiên, Ban Quản trị Nhà chung cư The Terra – An Hưng (“Ban Quản trị/Chúng tôi”) xin được gửi tới Ông lời chúc sức khỏe và lời chào trân trọng.

Trong thời gian qua, thực hiện các quy định của pháp luật về nhà ở, về công tác bàn giao từ Chủ đầu tư cho Ban Quản trị nói chung và công tác bàn giao quản lý vận hành nhà chung cư nói riêng, Ban Quản trị đã thiện chí, nỗ lực tổ chức nhiều buổi làm việc, trao đổi và đề nghị Chủ đầu tư phối hợp thực hiện việc bàn giao theo đúng quy định.

Là một Chủ đầu tư uy tín với nhiều dự án bất động sản lớn và đang hợp tác với nhiều Ban Quản trị, Chúng tôi tin rằng Ông biết rõ Ban Quản trị bản chất là các khách hàng đã tin tưởng uy tín của Chủ đầu tư và mua căn hộ tại dự án. Chúng tôi đang phải nỗ lực tìm hiểu các căn cứ, quy định của pháp luật hiện hành và tham khảo công tác quản trị của các tòa nhà chung cư khác để hoàn thành tốt công việc. Tuy nhiên đến nay công tác bàn giao tại tòa nhà đã kéo dài quá lâu kể từ thời điểm Ban Quản trị khóa I được thành lập (tháng 11/2022).

Xuyên suốt quá trình bàn giao và quản lý vận hành của Quý Công ty tại tòa nhà The Terra An Hưng đến nay, Chúng tôi cho rằng hình ảnh, thương hiệu và uy tín của Chủ đầu tư đối với cộng đồng dân cư tại The Terra An Hưng nói riêng và xã hội nói chung đang sụt giảm nghiêm trọng, cụ thể:

- Về chất lượng quản lý dự án:** Chúng tôi – những khách hàng mua nhà của Quý Công ty với thông tin quảng cáo về một dự án chung cư cao cấp, không gian sống xanh phía Tây Hà Nội, biểu tượng của Terra An Hưng với ý nghĩa về tổ ấm, “gia An vạn sự hưng”. Tuy nhiên, từ ngày bàn giao đến nay, cư dân tại tòa nhà phải sống trong môi trường bẩn thiu, hôi tanh do vệ sinh quá bẩn, an ninh không đảm bảo khi số lượng ít, nhiều người già, thậm chí thiếu ý thức khi phóng uế lên diện tích

chung,... và rất nhiều vấn đề bất cập khác khiến không chỉ chất lượng đời sống của cư dân suy giảm nghiêm trọng mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh của dự án, uy tín của Chủ đầu tư trong mắt khách hàng, đối tác và dư luận.

2. **Về chất lượng dịch vụ:** Ngoài an ninh, vệ sinh không đảm bảo như đã nêu trên, hình ảnh của Chủ đầu tư còn gắn liền với việc cắt nước hay tiết giảm nước, khóa thẻ xe của cư dân, độc quyền tăng giá gửi xe ô tô cao nhất trong khu vực,... rất nhiều vấn đề về chất lượng dịch vụ kém khiến cho cộng đồng dân cư vô cùng bức xúc. Chúng tôi đã nhiều lần phải đại diện các Chủ sở hữu làm việc với chính quyền địa phương, Công an khu vực để giải quyết các vấn đề về cắt nước/tiết giảm nước, khóa thẻ xe, tăng giá phí gửi xe bất hợp lý... nhiều người phải bán nhà vì quá chán nản môi trường thiếu văn minh, không lành mạnh, tình cảnh hàng ngày phải đối đầu với Ban Quản lý tòa nhà (Đơn vị do Chủ đầu tư chỉ định), đối đầu với Chủ đầu tư để yêu cầu cải thiện chất lượng dịch vụ tại tòa nhà.
3. **Về đại diện Chủ đầu tư:** Quá trình làm việc về bàn giao, giao tiếp với cư dân, đội ngũ nhân sự đại diện Quý Công ty tham gia làm việc chưa thể tinh thần thiện chí, hợp tác, trách nhiệm của Chủ đầu tư với cộng đồng khi làm việc thiếu tinh thần xây dựng, đưa ra các điều kiện bất lợi cho cư dân, không hài hòa lợi ích giữa các bên, không và/hoặc chậm trễ cung cấp hồ sơ, tài liệu trong quá trình bàn giao, thông tin tài liệu cung cấp qua các lần không đồng bộ gây khó khăn trong kiểm tra đối chiếu, dẫn đến công tác bàn giao và giải quyết các vướng mắc đến nay bị kéo dài. Thậm chí, đại diện Chủ đầu tư nhiều lần gửi các văn bản ra chính quyền địa phương vu khống, bôi nhọ, thông tin sai sự thật về Ban Quản trị - là tổ chức đại diện cho toàn bộ Chủ sở hữu trong tòa nhà bao gồm cả Chủ đầu tư khiến cho hình ảnh và uy tín của Chủ đầu tư thông qua các Đại diện suy giảm nghiêm trọng, mất uy tín trong cộng đồng dân cư.
4. **Không tuân thủ chỉ đạo của chính quyền địa phương:** Những vấn đề về cắt nước/tiết giảm nước, khóa thẻ xe,... nêu trên đều có chính quyền địa phương và Công an khu vực vào cuộc. Thậm chí, UBND phường La Khê (quận Hà Đông cũ) đã từng có văn bản chỉ đạo yêu cầu Chủ đầu tư không được cắt nước sinh hoạt của cư dân tại tòa nhà, tuy nhiên, Đơn vị quản lý vận hành do Chủ đầu tư chỉ định lại triển khai tiết giảm nước (*Giảm > 90% nước sinh hoạt của căn hộ bằng cách khóa van nước, nước từ đầu vòi nhỏ giọt*) để đối phó chính quyền, đối phó với cư dân. Công an khu vực nhiều lần yêu cầu mở barie cho cư dân vào, không khóa thẻ xe của cư dân nhưng Đơn vị quản lý vận hành do Chủ đầu tư chỉ định không hợp tác dẫn đến tranh chấp giữa hai bên. Rất nhiều hình ảnh, video cư dân quay khi xảy ra tranh chấp và đăng tải trên

các nền tảng mạng xã hội như facebook, tiktok,... là những phản ánh chân thực nhất về những bức xúc, sự mất niềm tin của cộng đồng về một Chủ đầu tư uy tín hàng đầu về bất động sản.

Đặc biệt, gần đây Chủ tịch UBND phường Dương Nội đã có chỉ đạo cụ thể: "*Về công tác bàn giao tại Tòa nhà: Giao Ban Quản trị chủ trì, phối hợp với Chủ đầu tư, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường và các đơn vị có liên quan thống nhất giải quyết các vướng mắc về công tác tài chính, việc quản lý, sử dụng phí quản lý, vận hành để hoàn thiện bàn giao xong trước ngày 17/3/2026 và bàn giao quỹ bảo trì xong trong tháng 3/2026".* Nhưng đến nay, công tác bàn giao quản lý vận hành tại tòa nhà vẫn chưa hoàn thành do Tổ công tác đại diện Chủ đầu tư không xác nhận thời điểm bàn giao chính xác và viện dẫn nhiều lý do để trì hoãn. **Dù Ban quản trị hết sức thiện chí để khép lại công tác bàn giao sớm nhất nhưng nhóm làm việc liên tục đưa ra những đòi hỏi phi lý mà không có cam kết về việc bàn giao hay không, bàn giao vào lúc nào dẫn tới làm việc kéo dài mà không có kết quả cụ thể.**

Những tồn tại nêu trên đã và đang ảnh hưởng nghiêm trọng đến tiến độ tiếp nhận quản lý vận hành tòa nhà, đồng thời gây tâm lý bức xúc trong cộng đồng cư dân, dễ gây hiểu sai, ảnh hưởng nghiêm trọng đến hình ảnh, uy tín của Chủ đầu tư tại dự án. Từ góc độ khách hàng của Quý công ty, chúng tôi thấy hoàn toàn thất vọng với dịch vụ sau bán hàng. **Hình ảnh Công ty cổ phần phát triển bất động sản Văn Phú và dự án The Terra An Hưng trong cộng đồng cả ở trong và ngoài chung cư đang bị hoen ố bởi dư luận như: "Chủ đầu tư coi khách hàng không ra gì; Chưa thấy Chủ đầu tư nào chày cối như thế này; Ở chỗ khác người ta còn ngồi đối thoại; Bọn này bản và lăm trò như thế; Tòa nhà 5 năm chưa bàn giao; Tòa nhà có dịch vụ tệ hại; Tòa nhà có phí gửi xe đắt nhất khu; Chắc công ty khoán để nhân viên tự tung tự tác chứ có quan tâm khách hàng đâu...".**

Vì vậy, Ban Quản trị Nhà chung cư Tòa nhà The Terra – An Hưng trân trọng kính đề nghị Ông:

1. Chỉ đạo các bộ phận, cá nhân liên quan nghiêm túc rà soát, chấn chỉnh lại tinh thần làm việc và trách nhiệm phối hợp trong công tác bàn giao, đồng thời, cử đội ngũ nhân sự có đủ thẩm quyền, năng lực và thiện chí để làm việc trực tiếp với Ban Quản trị;
2. Thực hiện việc bàn giao đầy đủ hồ sơ, tài liệu, hiện trạng theo đúng quy định pháp luật và tiến độ đã thống nhất, có văn bản phản hồi chính thức và kế hoạch cụ thể nhằm hoàn tất công tác bàn giao quản lý vận hành trong thời gian sớm nhất;

BA
PH
ĐA N
HUNG,
THA
LÀN TH
2
NG 1

3. Làm việc trên tinh thần thiện chí, đồng thuận, hợp tác trên quan điểm hài hòa lợi ích, chia sẻ rủi ro với mục tiêu cùng đồng hành phát triển;
4. Các điều kiện cần và đủ cho bàn giao quản lý vận hành đã có. Ban Quản trị luôn sẵn sàng tiếp nhận bàn giao công tác quản lý vận hành và kính đề nghị Ông chỉ đạo bàn giao quản lý vận hành tại tòa nhà The Terra An Hưng bắt đầu từ **08h00' ngày 23/3/2026** và liên tục cho tới khi hoàn tất *(theo kinh nghiệm các nơi khác, nếu Chủ đầu tư thiện chí, không đòi hỏi phí lý và chuẩn bị đủ thì công tác bàn giao này chỉ diễn ra trong ngày và thực tế tại tòa nhà việc bàn giao quản lý vận hành giữa M.Homes sang Văn Phú B&C cũng hoàn tất trong ngày)*.

Ban Quản trị rất mong nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao từ Ông để công tác bàn giao quản lý vận hành tòa nhà được thực hiện đúng quy định pháp luật, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, cũng như cải thiện hình ảnh, uy tín, thương hiệu của Quý Công ty tại cộng đồng cư dân.

Chúc Ông luôn thành công trong quản lý và kinh doanh. Ban Quản trị trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như Kính gửi;
- Lưu VP BQT.



Nguyễn Thanh Hà

HU
QUẢN
TRỊ
T. HAI, N
:25-20
'01 -

bọn chúng là 1 lũ chày cối, bắn thiu.

11

Cứ kiểu CĐT củ nhà ntn thì có hết năm 2026 vẫn ko chịu bàn giao

10:05

2

đề nghị BQT yêu cầu đơn vị mới vào vận hành luôn chứ cà lế với bọn này nó nhây hết năm mất!

10:10

Họ (CĐT) không coi pháp luật và chính quyền ra gì

10:11

Chung cư bàn giao mới mấy năm mà QLVH làm cho không khác gì chung cư cũ, bắn thiu, nhất
hầm chờ B1 lúc nào cũng bắn

10:13

thế thì gọi CA Phường vào

2

bảo thằng Văn Phú nó k chịu bàn giao

2

mà giờ nó còn dọa cắt nc, cắt gửi xe

22:06

Chày ì thế nhi

10:20

Đằng nào chả phải bàn giao, cố làm gì

10:22

1

10:11

Mang tiếng CĐT là công ty uy tín

1

10:08

tiền thì cứ đòi thu

dịch vụ thì tệ

bọn bố lão

10:03

Bọn chày cối

