

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

**Quản lý và vận hành Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng
Phường Dương Nội, Thành phố Hà Nội**

Căn cứ:

- Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015 của Quốc hội;
- Luật Nhà ở số 27/2023/QH15 ngày 27/11/2023 của Quốc hội;
- Nghị định 95/2024/NĐ-CP ngày 24/7/2024 của chính phủ;
- Thông tư số 05/2024/TT-BXD ngày 31/7/2024 của Bộ Xây dựng;
- Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BXD ngày 09/07/2025 của Bộ Xây dựng;
- Nội quy nhà chung cư, Quy chế hoạt động của nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng;
- Quyết định công nhận Ban Quản trị Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng số 3622/QĐ-UBND ký ngày 16/8/2024 của UBND phường La Khê;
- Căn cứ vào nhu cầu thực tế giữa Hai Bên.

Hôm nay, ngày 20 tháng 1 năm 2025, tại Tòa nhà The Terra An Hưng, các bên gồm:

BÊN A: BAN QUẢN TRỊ NHÀ CHUNG CƯ TÒA NHÀ THE TERRA AN HƯNG

Địa chỉ : Tòa nhà The Terra An Hưng, Phường Dương Nội, Thành Phố Hà Nội
Đại diện bởi : Ông NGUYỄN THANH HÀ
Chức vụ : Trưởng Ban Quản trị
Điện thoại : 0913.223.182

BÊN B: CÔNG TY TNHH AN ĐIỀN

Giấy chứng nhận ĐKKD số 0101621998 do Phòng ĐKKD - Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hà Nội cấp ngày 02/03/2005, sửa đổi lần 10 ngày 05/02/2024.

Địa chỉ đăng ký : Phòng 901 Oasis Building, số 19 Láng Hạ, Phường Ô Chợ Dừa, Thành Phố Hà Nội.
Địa chỉ VPGD : Tầng 17 Tòa nhà HCMCC 249A Thụy Khuê, Phường Tây Hồ, Thành phố Hà Nội.
Đại diện bởi : Ông TÔ VIỆT AN
Chức vụ : Giám đốc
Điện thoại : 024 6258 4088.
Tài khoản số : 022704060008880.
Tại : Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - PGD Liễu Giai.
Mã số thuế : 0101621998.

(Theo ủy quyền số 2201/2025/UQ-AD ký ngày 22/01/2025 của Chủ tịch HĐQT, Công ty TNHH An Điền)

Hai bên thỏa thuận thống nhất ký Hợp đồng này với các điều khoản như sau:

ĐIỀU 1: ĐẶC ĐIỂM CỦA TÒA NHÀ

- Tên Tòa nhà: Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng
- Vị trí: Phường Dương Nội, Thành phố Hà Nội
- Quy mô: Dự án The Terra An Hưng là khu phức hợp nhà ở và trung tâm thương mại được thiết kế đồng bộ, hiện đại bao gồm 3 tòa nhà hỗn hợp, đáp ứng đa dạng nhu cầu của cư dân với các tiện ích tích hợp đầy đủ trong nội khu như trường học, trường mầm non, hệ thống nhà hàng, bể bơi bốn mùa, phòng tập GYM, nhà hàng, ...
 - Số tầng: 45 tầng
 - Số căn: 1.328 căn
 - Số tầng hầm: 2 tầng hầm và 3 tầng nổi để xe
 - Quy mô 03 tòa chung cư cao 45 tầng: Tháp V1, V2, V3
 - Từ tầng 1 đến 5: Khối đế thương mại, sảnh cư dân, nhà trẻ, bãi để xe ô tô, nhà sinh hoạt cộng đồng.
 - Tầng 5: Không gian tiện ích gồm bể bơi 4 mùa, phòng xông hơi, phòng gym cao cấp, kinder garden, khu vui chơi trong nhà, phòng đọc sách, sảnh lounge, sân chơi trẻ em ngoài trời...
 - Từ tầng 6 – 45: Khu căn hộ cao cấp
 - Tầng 13 & 33: Không gian cứu hộ thoát hiểm
 - Tầng mái: gồm sân vườn và các hệ thống kỹ thuật (quạt thông gió, phòng kỹ thuật thang máy, bơm tăng áp, bể nước,...)

ĐIỀU 2: ĐỊNH NGHĨA VÀ DIỄN GIẢI

Trong bản Hợp đồng, các cụm từ nêu dưới đây có nghĩa như sau:

- “*Nhà Chung cư*” hay “*Tòa nhà*”, là nhà Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng, Phường Dương Nội, Thành phố Hà Nội.

Nhằm làm rõ các thỏa thuận trong Hợp đồng này, thì diện tích/khu vực bên trong các căn hộ, các diện tích sở hữu riêng khác của mọi đối tượng không thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ quản lý theo các điều kiện và điều khoản nêu tại bản hợp đồng này.
- “*Chủ đầu tư*” Công ty Cổ phần Phát Triển Bất Động Sản Văn Phú; Mã số thuế: 0102702590; địa chỉ: Số 104 Thái Thịnh, Phường Đống Đa, TP Hà Nội.
- “*Ban quản trị*” Là Ban Quản trị nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng được thành lập và công nhận theo quy định của pháp luật Việt Nam, có nhiệm vụ theo dõi, giám sát dịch vụ quản lý, vận hành nhà chung cư và thực thi các quyền và nghĩa vụ khác do pháp luật quy định.
- “*Ban quản lý*” do Công ty TNHH An Điền thành lập, là đầu mối cung cấp dịch vụ quản lý vận hành (QLVH) tại nhà chung cư.
- “*Bất khả kháng*” là những sự kiện khách quan xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của các bên dù đã dùng mọi biện pháp có thể và làm cho việc thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng này không thể thực hiện được hay không thực hiện được tạm thời hoặc vĩnh viễn; Bao gồm trường hợp khẩn cấp quốc gia, chiến tranh, chiến sự, bạo loạn, động đất, lũ lụt và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- “**Phí dịch vụ**” là khoản phí mà Chủ sở hữu và người sử dụng các diện tích sở hữu riêng có trách nhiệm/nghĩa vụ đóng góp để trang trải cho dịch vụ QLVH Tòa nhà theo quy định hiện hành.
- “**Chủ sở hữu/người sử dụng**” là bất cứ người sở hữu/sử dụng hợp pháp một hoặc nhiều căn hộ hoặc các diện tích sở hữu, sử dụng khác thuộc Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng.
 - “**Cư dân**” là bất kỳ người nào kể cả chủ hộ đang sinh sống, ở hoặc sử dụng căn hộ dưới bất kỳ hình thức nào trong ngắn hay dài hạn, bao gồm nhưng không giới hạn trong:
 - + Các thành viên gia đình của chủ hộ hoặc người giúp việc (nếu có); và/hoặc
 - + Bất kỳ người nào khác được chủ hộ cho phép vào, sinh sống, ở lại hoặc sử dụng căn hộ dưới bất kỳ hình thức nào trong ngắn hoặc dài hạn.
 - “**Khách thuê**” là các cá nhân hoặc tổ chức thuê diện tích trong Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng.
 - “**Thời hạn**” là khoảng thời gian Công ty Quản lý được giao để quản lý, vận hành Tòa nhà theo Điều 5 của Hợp đồng này.

ĐIỀU 3: PHẠM VI CÔNG VIỆC

Bên A đồng ý giao, Bên B đồng ý nhận cung cấp dịch vụ quản lý vận hành Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng, cụ thể như sau:

- 3.1. Thành lập Ban Quản lý Tòa nhà (BQL), bao gồm các bộ phận có liên quan tới công tác cung cấp dịch vụ QLVH Tòa nhà, có mô tả nhiệm vụ của BQL kèm theo.
Trong suốt thời hạn hiệu lực của hợp đồng, BQL có thể thay đổi nhân sự liên quan đến công tác cung cấp dịch vụ QLVH Tòa nhà nhưng không làm ảnh hưởng chất lượng dịch vụ, xáo trộn hay gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của chung cư.
Bên A có quyền yêu cầu BQL thay đổi nhân sự khi phát hiện có sai phạm, thái độ hoặc bất cứ hành động nào không phù hợp với nội quy, quy định khi đang làm việc tại Tòa nhà. Bên B phải có phương án điều động nhân sự tạm thay thế kịp thời và thực hiện thay thế chính thức trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được công văn của Bên A.
- 3.2. Thiết lập, điều chỉnh các quy trình quản lý, phương án vận hành các dịch vụ, biểu mẫu phù hợp với đặc điểm của Nhà Chung cư để áp dụng vào thực tế công việc; hỗ trợ Bên A xây dựng, hoàn thiện và ban hành: giá dịch vụ quản lý, hệ thống Nội quy, Quy chế, Sổ tay cư dân của Nhà Chung cư, bao gồm cả chỉnh sửa và bổ sung cho phù hợp với thực tế Tòa nhà;
- 3.3. Thực hiện ủy quyền thu phí dịch vụ, các nguồn thu khác và tiền sử dụng nước sinh hoạt của chủ sở hữu căn hộ/khách hàng theo tháng/quý/phát sinh,... đề xuất để Bên A ban hành các chế tài thích hợp để áp dụng nhằm đảm bảo việc thu các khoản tiền này đủ và đúng tiến độ; Xuất hóa đơn đầy đủ cho các chủ sở hữu; Báo cáo tài chính và các chi phí hoạt động hàng tháng/quý tới Bên A và hàng năm tại hội nghị nhà chung cư;
- 3.4. Triển khai/kiểm soát/giám sát bảo đảm công tác trật tự, an ninh công cộng, xử lý vệ sinh, môi trường, vận hành và bảo dưỡng thông thường hệ thống kỹ thuật (điện, nước,

- máy bơm nước, máy phát điện, hệ thống thang máy, PCCC, thông tin liên lạc, quạt tăng áp - hút khói, âm thanh thông báo...) và các dịch vụ khác của nhà chung cư. Bên B có trách nhiệm theo dõi và báo cáo tình trạng hoạt động của các hệ thống này cho Bên A định kỳ hàng tháng và khi có tình trạng bất thường; Không bao gồm công tác bảo trì chuyên ngành, cải tạo, sửa chữa và thay thế thiết bị có giá trị lớn hơn 300.000 đồng trở lên, các khoản chi tương ứng sẽ được Bên A phê duyệt cho Bên B hoặc nhà thầu do Bên A lựa chọn để thực hiện và chi từ nguồn quỹ bảo trì của Tòa nhà.
- 3.5. Chủ động liên hệ, phối hợp làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ tiện ích và hỗ trợ cư dân đăng ký sử dụng các dịch vụ về nước sinh hoạt, dịch vụ truyền hình, internet, viễn thông..., trong khả năng cho phép, chi phí do cư dân/khách hàng chi trả;
 - 3.6. Quản lý vận hành hệ thống kỹ thuật chung của Tòa nhà; bố trí lịch làm việc của nhân viên kỹ thuật làm việc tại nhà chung cư; giám sát công việc hàng ngày của nhân viên kỹ thuật bao gồm các hạng mục phải kiểm tra cũng như những công việc sửa chữa khác khi phát sinh;
 - 3.7. Tư vấn cho Bên A lựa chọn và ký hợp đồng với các nhà thầu có năng lực và uy tín cung cấp dịch vụ bảo trì, sửa chữa khác (nếu có)...; giám sát đơn vị bảo trì do Bên A ủy quyền nhằm thực hiện việc bảo trì các hạng mục kỹ thuật hàng tháng, hàng quý, hàng năm theo kế hoạch và theo quy định của nhà sản xuất, bao gồm báo cáo cho Bên A các phát sinh, đề xuất/kiến nghị các giải pháp trong quá trình quản lý, vận hành; chỉ chịu trách nhiệm với những công việc đã đề xuất và được Bên A chấp thuận.
 - 3.8. Kiểm tra, phát hiện, dự báo các hạng mục cần phải sửa chữa, thay thế, báo cáo Bên A. Thay mặt Bên A làm việc với Chủ đầu tư yêu cầu bảo hành nếu hạng mục đó vẫn còn trong thời gian bảo hành. Lập phương án kỹ thuật, dự toán sửa chữa, thay thế trình Bên A xem xét, quyết định. Tham gia lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ, giám sát việc sửa chữa, thay thế, nghiệm thu kỹ thuật, báo cáo kết quả sửa chữa, thay thế với Bên A.
 - 3.9. Bên B xây dựng dự toán thực hiện việc khắc phục và đề xuất với Bên A các khoản chi phí, và nghĩa vụ chi trả thuộc phạm vi các chủ thể chịu trách nhiệm. Bên A có trách nhiệm chấp thuận đề xuất của Bên B và chi trả cho các hạng mục thiết yếu nhằm đảm bảo các hệ thống kỹ thuật và cảnh quan Tòa nhà được vận hành bình thường, liên tục.
 - 3.10. Những công việc sửa chữa thay thế nhỏ được khắc phục không quá 120 phút. Trường hợp phát sinh nhiều sự việc cùng một thời điểm, BQL báo cáo Bên A để chỉ đạo.
 - 3.11. Thực hiện việc sửa chữa nhỏ; khắc phục sự cố của các hệ thống kỹ thuật như: Điện, cấp thoát nước, xây dựng cơ bản, chống thấm nhỏ, sơn sửa nhỏ, âm thanh, camera,... và sửa chữa đơn giản các thiết bị nhà chung cư tại khu vực sử dụng chung của Tòa nhà có giá trị bằng hoặc nhỏ hơn 300.000 VND/lần trong phạm vi chi phí tại mục 9 của phụ lục 01 hợp đồng này (cụ thể chi phí tại mục 9 của phụ lục 01 gồm: Chi phí mua vật tư tiêu hao hàng tháng phục vụ công tác bảo trì bảo dưỡng đơn thuần (bảo trì bảo dưỡng định kỳ: các tủ điện, các phòng kỹ thuật điện nước, phòng máy phát, phòng kỹ thuật thang máy,...); vật tư phụ kiện phục vụ sửa chữa nhỏ như: mũi khoan các loại, đá mài, đá cắt, băng dính, giẻ lau, đinh vít, bulong ốc, vít nở, silicon, phụ kiện vật tư nước, xi măng, cát,...). Trường hợp các hạng mục vượt quá chi phí trên nhưng vẫn trong phạm vi công việc sửa chữa nhỏ và được phê duyệt của Bên A, Bên

B chỉ chịu chi phí nhân lực sửa chữa (không bao gồm các công việc sửa chữa lớn, đặc thù và chuyên ngành); Bên A chịu trách nhiệm về phần vật tư, thiết bị thay thế thuộc phạm vi quỹ bảo trì; trừ chi phí từ nguồn sửa chữa nhỏ trong dự toán.

- 3.12. Đề xuất thuê các nhà thầu chuyên nghiệp đối với các sự cố kỹ thuật lớn xảy ra mà vượt quá khả năng chuyên môn của Bên B.
- 3.13. Thay mặt Bên A phối hợp/làm việc với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương, cảnh sát khu vực, tổ dân phố và các tổ chức chính trị xã hội của tòa nhà để thực hiện các quy định của pháp luật về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, cảnh quan, và các vấn đề liên quan khác;
- 3.14. Đôn đốc, nhắc nhở/tuyên truyền cư dân thực hiện Nội quy quản lý, sử dụng Nhà Chung cư, nội quy PCCC, Sổ tay cư dân (nếu có)...; Kiểm tra, giám sát việc cải tạo sửa chữa của các hộ dân/khách hàng theo đúng quy định của Tòa nhà; Nhắc nhở và hỗ trợ cư dân đăng ký tạm trú, thường trú khi vào sinh sống tại nhà chung cư; tiếp thu ý kiến và giải quyết khiếu nại bằng văn bản của cư dân liên quan đến công tác quản lý vận hành;
- 3.15. Áp dụng các hình thức xử lý vi phạm với cá nhân, tổ chức, cư dân sai phạm theo nội quy nhà chung cư trừ trường hợp có quy định khác.
- 3.16. Thành lập Đội PCCC cơ sở (thành phần: đại diện Bên A, cư dân, BQL); tổ chức tập huấn phòng cháy, chữa cháy nội bộ định kỳ để các thành viên trong Ban Quản lý, bộ phận kỹ thuật, lực lượng bảo vệ, an ninh, bộ phận dịch vụ vệ sinh và cư dân/khách hàng nắm vững; Tuân thủ Phương án phòng cháy, chữa cháy và CHCN đã được lập cho Tòa nhà theo quy định hiện hành để hướng dẫn cư dân nắm được các bước cần thực hiện khi có tình huống khẩn cấp xảy ra;
- 3.17. Tham gia các cuộc họp chính thức của Bên A/Hội nghị cư dân có các nội dung liên quan tới công tác QLVH Tòa nhà khi được triệu tập.
- 3.18. Hỗ trợ Bên A dự thảo/phát hành các văn bản tới các bên có liên quan trong quá trình quản lý vận hành Tòa nhà theo yêu cầu của Bên A;
- 3.19. Tiếp nhận, quản lý, bảo quản tài sản chung (bao gồm tất cả các thiết bị kỹ thuật Tòa nhà) và hồ sơ kỹ thuật của Tòa nhà. Chịu trách nhiệm bảo quản và bàn giao đầy đủ lại cho Bên A (hoặc người được Bên A ủy quyền) khi chấm dứt hợp đồng theo các Biên bản tiếp nhận từ Bên A trước khi Bên A phê duyệt quyết toán và thanh lý hợp đồng. Trong quá trình quản lý phải có sổ theo dõi tình trạng thiết bị, bảo trì hệ thống kỹ thuật định kỳ theo quy định được Bên A ký xác nhận hàng tháng (thành viên Ban Quản trị phụ trách kỹ thuật).
- 3.20. Tham gia tổ chức các sự kiện phục vụ đời sống cư dân của Tòa nhà (Tết thiếu nhi, Tết trung thu, Lễ Noel, Tết dương lịch, Tết Nguyên Đán) bằng nguồn kinh phí do Bên A chi trả.
- 3.21. Quản lý dữ liệu về cư dân Tòa nhà: Các thông tin về cư dân của Tòa nhà phải được ghi nhận chi tiết, cập nhật liên tục khi có biến động; Các vấn đề phát sinh (như các hộ chuyển đi, chuyển đến, cho thuê...) tính từ thời điểm nhận bàn giao hiện trạng thông qua Biên bản và đều được ghi nhận lại đầy đủ.

- 3.22. Giải quyết các khuyến nghị, yêu cầu, thắc mắc của cư dân: Các ý kiến, khuyến nghị, phản nàn, góp ý của cư dân phải được Bên B ghi nhận và xử lý một cách đầy đủ, thấu đáo. Nhân sự tiếp nhận phải có trách nhiệm xử lý ngay khi tiếp nhận các vấn đề của cư dân trong phạm vi trách nhiệm và công việc được phân công. Thời gian trả lời, giải quyết thắc mắc của cư dân không chậm hơn 04 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông tin phản ánh trong giờ hành chính; riêng các trường hợp khẩn cấp liên quan đến an ninh, cháy nổ, sự cố điện nước ảnh hưởng đến khu vực chung, cứu hộ thang máy thì phải giải quyết ngay. Các vấn đề vượt quá khả năng phải nhanh chóng báo cáo tới các cấp quản lý cao hơn để giải quyết.
- 3.23. Lưu ý rằng tất cả các phản ánh, góp ý của cư dân tới BQL phải bằng văn bản theo mẫu của BQL ban hành tại quầy lễ tân hoặc trên App, trừ các trường hợp khẩn cấp.
- 3.24. Các hạng mục phải thực hiện định kỳ theo kế hoạch năm, trong trường hợp chấm dứt hợp đồng trước thời hạn 12 tháng thì Bên A có trách nhiệm thanh toán trả lại cho Bên B số tiền đã thực hiện các công việc trên tương ứng với số tháng còn lại chưa thu phí dịch vụ bù đắp khoản đã chi phí phải phân bổ.
- 3.25. Thực hiện các công việc khác theo thỏa thuận với Bên A.
- 3.26. Các dịch vụ được quy định cụ thể, chi tiết tại các phụ lục kèm theo sau đây:
- Phụ lục 01: Dự toán chi phí QLVH.
 - Phụ lục 02: Phương án QLVH tổng thể.
 - Phụ lục 03: Phương án An ninh Bảo vệ
 - Phụ lục 04: Phương án Làm sạch - Vệ sinh môi trường.
 - Phụ lục 05: Danh mục các hồ sơ, bản vẽ
- 3.9. Bên B dự thảo, bổ sung Nội quy quản lý sử dụng nhà chung cư đã có trình BQT xem xét và ban hành. Bên B xây dựng các chế tài xử phạt các hành vi vi phạm kèm theo như: Tự ý sửa chữa, cải tạo mà không xin phép Bên A và đơn vị vận hành, sửa chữa, cải tạo căn hộ và hạng mục thuê vi phạm thời gian cho phép; Xả rác bừa bãi sai quy định ra các diện tích sử dụng chung; Vi phạm nội quy an toàn cháy nổ; Đỗ xe quá thời gian quy định, sai vị trí, lộn xộn và bừa bãi tại bãi gửi xe và ở vị trí sân đường phía ngoài nhà, thả rông vật nuôi ...;
- 3.10. Bên B xây dựng và đề xuất phương án tạo nguồn doanh thu ngoài dự toán từ những diện tích sử dụng chung một cách hiệu quả nhất, mang lại doanh thu cao nhất được Bên A chấp thuận như: Cho thuê đặt biển quảng cáo tại sảnh thang máy, đặt biển quảng cáo ngoài nhà, các diện tích sảnh chung, doanh thu từ các đơn vị kinh doanh viễn thông..., Bên B được phân chia 50% trên tổng doanh thu trừ thuế, phí phù hợp quy định về phí quản lý doanh nghiệp.
- 3.11. Bên B có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các Nghị quyết của Hội nghị cư dân, quyết định của Ban quản trị về công việc quản lý vận hành (nếu được cung cấp).

ĐIỀU 4. GIÁ DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG THỨC THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

4.1. Giá dịch vụ quản lý

4.1.1. Giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư chi tiết như sau:

STT	Nội dung, đối tượng khách hàng	Diện tích (m ²)	Đơn giá dịch vụ đã bao gồm VAT (đồng/tháng/m ²)	Ghi chú
1	Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu khu căn hộ	119.384	7.566	
2	Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu khu TMDV, để xe	19.127	5.066	
3	Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu diện tích hầm	10.237	4.466	

Ngoài thu phí dịch vụ, Bên B được thu thêm các khoản thu khác tại nhà chung cư để bù đắp chi phí như tại Phụ lục 01 đã quy định bao gồm việc khai thác các diện tích chung của Tòa nhà trên cơ sở chấp thuận của Bên A để đảm bảo tăng thêm nguồn thu mà không ảnh hưởng đến trật tự, an toàn, vệ sinh môi trường cũng như sự bất tiện trong sinh hoạt của cư dân trong Tòa nhà.

4.1.2. Các khoản thu hộ tại tòa nhà chi tiết như sau:

STT	Nội dung, đối tượng khách hàng	Diện tích (m ²)	Đơn giá phân bổ (đồng/tháng/m ²)	Ghi chú
1	Thu hộ chi phí mua bảo hiểm cháy nổ bắt buộc cho tòa nhà (có thuế VAT)			
1.1	<i>Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu khu căn hộ</i>	<i>119.384</i>	<i>185</i>	
1.2	<i>Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu khu TMDV, để xe</i>	<i>19.127</i>	<i>185</i>	
1.3	<i>Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu diện tích hầm</i>	<i>10.237</i>	<i>185</i>	
2	Thu hộ Thù lao và kinh phí hoạt động của BQT tòa nhà (không có thuế VAT)			
2.1	<i>Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu khu căn hộ</i>	<i>119.384</i>	<i>249</i>	
2.2	<i>Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu khu TMDV, để xe</i>	<i>19.127</i>	<i>249</i>	
2.3	<i>Giá dịch vụ đối với chủ sở hữu diện tích hầm</i>	<i>10.237</i>	<i>249</i>	

4.1.3. Nội dung giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư bao gồm:

- Chi phí năng lượng điện dùng cho máy móc thiết bị, hệ thống sử dụng chung của Tòa nhà: hệ thống đèn chiếu sáng hành lang, đèn chiếu sáng thang thoát hiểm, các phòng kỹ thuật, khuôn viên và các khu vực sử dụng chung khác, hệ thống thang máy, máy

bơm nước sinh hoạt, bơm nước thải...; chi phí nước sử dụng trong khu vực công cộng, tưới cây; chi phí dầu DO vận hành không tải máy phát điện dự phòng theo định kỳ;

- Chi phí sửa chữa nhỏ các hạng mục chung của Tòa nhà;
 - Chi phí dịch vụ an ninh, bảo vệ (bao gồm dụng cụ hỗ trợ: bộ đàm, đèn pin, ...);
 - Chi phí dịch vụ vệ sinh công cộng (bao gồm dụng cụ, hóa chất, ...); dịch vụ chăm sóc cây xanh, phân bón và tưới cây; diệt côn trùng định kỳ; chi phí thu gom vận chuyển rác thải sinh hoạt hàng tháng, rác nguy hại; chi phí túi nilon rác; chi phí nước rửa tay, giấy vệ sinh sử dụng cho nhà vệ sinh công cộng (không bao gồm khu trung tâm thương mại, khu vực thuộc sở hữu riêng);
 - Chi phí điện thoại, internet, văn phòng phẩm, ... cho hoạt động của Ban Quản lý. Chi phí nước uống cho nhân sự của Ban Quản lý; chi phí chuyển phát nhanh, chi phí giao dịch, bảo lãnh ngân hàng, chi phí ngoại giao;
 - Chi phí tập huấn phòng cháy, chữa cháy định kỳ hàng năm;
 - Chi phí kiểm tra mẫu nước sinh hoạt định kỳ;
 - Phí công ty quản lý và chi phí cho đơn vị quản lý vận hành như chi phí khấu hao trang thiết bị công cụ dụng cụ; chi phí đồng phục nhân viên Ban Quản lý, chi phí tiền công tiền lương, phụ cấp, bảo hiểm xã hội, phúc lợi xã hội cho nhân viên thực hiện quản lý vận hành Nhà Chung cư này;
 - Chi phí trang trí Noel, Tết Nguyên Đán và Trung thu; chi phí dịch vụ vận hành trạm xử lý nước thải; kiểm định chống sét; nhân công thu rửa bể nước; kinh phí tổ chức HNNCC thường niên; chi phí vệ sinh kính mặt ngoài (1 lần/năm) và Quỹ tòa nhà.
- 4.1.4. Các khoản chi phát sinh khác nằm ngoài dự toán chi phí nêu trên sẽ do Bên B trình/đề xuất và Bên A quyết định chi từ các nguồn Quỹ phù hợp theo quy định của Tòa nhà.
- 4.1.5. Các khoản phân bổ chi phí/phí dịch vụ có liên quan tới Chủ đầu tư sẽ được Bên A thỏa thuận, thống nhất với Chủ đầu tư và quy định tại Phụ lục số 01, do Bên B chủ động tham mưu để thực hiện; Bên B có quyền thu phí quản lý, vận hành diện tích riêng của Chủ đầu tư theo thỏa thuận với Chủ Đầu tư.
- 4.2. Mức phí thu phí dịch vụ, phí trông giữ phương tiện và các khoản thu khác áp dụng cho các đối tượng**
- 4.2.1. Theo Quyết định ban hành của Bên A trên Dự toán chi phí QLVH. Bên A cần ban hành các mức phí kịp thời làm cơ sở cho Bên B triển khai thu.
- 4.2.2. Bên B có trách nhiệm đề xuất Bên A các giải pháp nhằm tăng nguồn thu phát sinh cao nhất cho toà nhà trên cơ sở luật pháp không cấm, kể cả thu từ cho thuê mặt bằng, các slot đỗ xe, kho bãi, Bên B được Bên A chia sẻ lợi nhuận là 50% cho tổng mỗi hạng mục phát sinh thu ngoài dự toán, sau khi đã trừ đi các khoản thuế và phí theo quy định hiện hành.
- 4.2.3. Khi có phát sinh nguồn thu so với dự toán thu ban đầu kèm hợp đồng, Bên A sẽ xem xét tình hình thực tế của chung cư để quyết định chấp thuận đề xuất của Bên B về bổ sung các vị trí cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo chất lượng các dịch vụ được phù hợp

tình hình thực tế của toà nhà theo lộ trình, cụ thể: bổ sung nhân sự kỹ thuật, an ninh và vệ sinh, tăng đơn giá nhân công.

4.3. Phương thức thực hiện Hợp đồng

4.3.1. Bên A khoán trọn gói cho bên B các khoản thu, chi tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này và các khoản thu phát sinh (nếu có).

- Bên A ủy quyền cho bên B tổ chức thu các khoản phí dịch vụ, phí khác từ các chủ sở hữu (CSH) riêng tại Tòa nhà hàng tháng.
- Bên B lập Báo cáo sơ bộ thu chi hàng tháng trong vòng 15 ngày của tháng kế tiếp.
- Bên B được miễn trừ trách nhiệm cung cấp chứng từ do đã nhận khoán trọn gói Việc miễn trừ sẽ không được áp dụng trong trường hợp có quy định của pháp luật, hay quy chế nhà chung cư, nghị quyết hội nghị nhà chung cư yêu cầu. Bên B được chủ động lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp đồng, quản lý và thanh toán các chi phí, bao gồm nhưng không giới hạn cho các hợp đồng dịch vụ của nhà thầu về: An ninh, làm sạch, diệt côn trùng, chăm sóc vườn hoa, cây cảnh, thu dọn rác thải, điện, nước, các thiết bị kỹ thuật và các dịch vụ khác nhằm đảm bảo đáp ứng các tiêu chí chất lượng công việc mà bên B đã thống nhất và cam kết với Bên A.
- Trong trường hợp các chi phí phát sinh vượt khối lượng tại dự toán và phát sinh thêm các chi phí khác ngoài dự toán mà chưa được phân bổ vào giá dịch vụ thì Bên B được chủ động đối trừ từ nguồn quỹ tòa nhà của Bên A sau khi Hai bên đã thống nhất nội dung công việc và chi phí phát sinh.
- Với phương thức khoán thu, chi trọn gói, hai bên thống nhất rằng: Bên B có nghĩa vụ chuyển tiền quỹ tòa nhà cố định tại Phụ lục 01 hàng quý vào tài khoản Bên A không muộn hơn ngày 20 tháng đầu tiên của quý kế tiếp. Riêng trong trường hợp thanh lý hợp đồng Bên B có nghĩa vụ chuyển tiền quỹ tòa nhà cố định tại Phụ lục 01 vào tài khoản Bên A không muộn hơn ngày 07 tháng đầu tiên của quý kế tiếp.

4.3.2. Ban Quản lý của Bên B có trách nhiệm và quyền hạn đơn đốc, nhắc nhở cũng như áp dụng các chế tài do Bên A ban hành để công tác thu phí được hoàn tất, đầy đủ và đúng hạn, nhằm kịp thời bù đắp cho các khoản chi phí quản lý, vận hành hàng tháng của Tòa nhà.

4.3.3. Đối với các khoản chi phí phát sinh ngoài hợp đồng, Bên A chỉ có trách nhiệm thanh toán trên cơ sở hai bên có thỏa thuận trước, trừ trường hợp khẩn cấp thì phải có xác nhận qua email của Bên A.

4.4. Bảo đảm thực hiện hợp đồng

4.4.1. Thời gian thực hiện: Bên B có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ bảo đảm thực hiện hợp đồng trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày ký biên bản bàn giao công tác quản lý vận hành, trừ trường hợp chậm trễ do Ngân hàng làm thủ tục có thể kéo dài hơn nhưng không quá 30 ngày làm việc.

4.4.2. Hình thức bảo đảm thực hiện hợp đồng bằng Bảo lãnh của Ngân hàng: Bên B có trách nhiệm yêu cầu Ngân hàng của Bên B phát hành bảo lãnh thực hiện hợp đồng có thời hạn bằng với thời hạn thực hiện hợp đồng và với giá trị bảo lãnh theo đúng điều 4.4.3 của hợp đồng này và người thụ hưởng là Bên A.

- 4.4.3. Bên B đồng ý cung cấp “**Bảo lãnh thực hiện hợp đồng vô điều kiện không hủy ngang**” giá trị **500.000.000 VNĐ (Năm trăm triệu đồng./.)** tại ngân hàng hoạt động tại Việt Nam. Bên A được quyền sử dụng bảo lãnh này để chi trả các chi phí sửa chữa và mất mát tài sản được chứng minh là do lỗi của Bên B gây ra bằng biên bản xác nhận giữa hai bên. Hiệu lực của bảo lãnh thực hiện hợp đồng có giá trị trong toàn bộ thời gian thực hiện hợp đồng. Trong trường hợp gia hạn hợp đồng, hiệu lực của bảo lãnh thực hiện hợp đồng cũng được gia hạn tương ứng với thời gian gia hạn.
- 4.4.4. Phát hành công văn yêu cầu thanh toán tiền bảo lãnh:
- Bên A có quyền phát hành công văn yêu cầu ngân hàng của Bên B đã phát hành bảo lãnh khi Bên B không thực hiện các nghĩa vụ của mình theo hợp đồng đã ký kết bao gồm nhưng không giới hạn các khoản phạt vi phạm hợp đồng, bồi thường thiệt hại và các khoản phải trả khác theo hợp đồng. Bên A phải cung cấp đủ tài liệu chứng minh vi phạm của Bên B cho Ngân hàng.
 - Sau khi tiền bảo lãnh ngân hàng đã được chi trả cho Bên A mà Hợp đồng này vẫn còn hiệu lực thì Bên B có trách nhiệm phát hành bổ sung bảo lãnh ngân hàng để đảm bảo thực hiện Hợp đồng.
- 4.4.5. Chấm dứt nghĩa vụ bảo lãnh ngân hàng: sau khi Hợp đồng được chấm dứt khi hết thời hạn hoặc chấm dứt trước thời hạn và hai bên đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ của mình theo quy định của hợp đồng thì Bên A có trách nhiệm phát hành công văn chấm dứt nghĩa vụ bảo lãnh ngân hàng tới ngân hàng phát hành bảo lãnh.

ĐIỀU 5. THỜI HẠN THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

Thời hạn Hợp đồng: Hợp đồng có thời hạn một 12 tháng kể từ ngày ký biên bản bàn giao công tác quản lý vận hành.

ĐIỀU 6. GIA HẠN HỢP ĐỒNG

Khi kết thúc thời hợp đồng (12 tháng), căn cứ vào kết quả các lần đánh giá chất lượng sử dụng dịch vụ của cư dân/người sử dụng đạt trên 50% cư dân hài lòng (tối thiểu 2 lần đánh giá) thì Bên A xem xét đàm phán ký Hợp đồng gia hạn với thời gian 12 tháng trên cơ sở quyết định hội nghị nhà chung cư (HNNCC) gần nhất; phù hợp với quy định của pháp luật liên quan tại thời điểm ký Hợp đồng gia hạn. Trường hợp kết thúc hợp đồng mà chưa kịp tổ chức HNNCC, Bên A xem xét ký hợp đồng tạm thời với thời hạn 3 tháng để đảm bảo không gián đoạn quản lý vận hành.

ĐIỀU 7. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

7.1. Quyền của Bên A:

- 7.1.1. Giám sát, kiểm tra và đôn đốc Bên B thực hiện các nội dung công việc được thỏa thuận theo Hợp đồng và các Phụ lục Hợp đồng này. Việc giám sát, kiểm tra của Bên A có thể độc lập diễn ra mà không cần phải thông báo trước cho Bên B.
- 7.1.2. Yêu cầu Bên B thông báo kịp thời, đầy đủ các thông tin về việc thực hiện các công việc đã thỏa thuận trong hợp đồng hoặc được uỷ quyền.
- 7.1.3. Được áp dụng các chế tài phạt vi phạm và quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng theo các quy định được nêu tại Điều 9 và Điều 10 của hợp đồng này.

- 7.1.4. Yêu cầu Bên B sửa chữa những sai sót, bổ sung, thay đổi những nội dung không phù hợp với yêu cầu của Quy trình quản lý, vận hành Tòa nhà; tạo điều kiện để Bên B hoàn thành tốt công việc được giao.
- 7.1.5. Kiểm tra hồ sơ pháp lý, hồ sơ năng lực, hồ sơ nhân sự cùng bằng cấp, chứng chỉ chuyên môn (PCCC, kỹ thuật, an ninh, vệ sinh...) liên quan tới quản lý vận hành tại tòa nhà.
- 7.2. Nghĩa vụ của Bên A:**
- 7.2.1. Giới hạn về trách nhiệm và pháp lý: Bên A cam kết và đảm bảo rằng Bên A là một tổ chức được chính quyền công nhận và hoạt động hợp pháp và có đầy đủ chức năng, năng lực pháp lý theo đúng quy định của pháp luật về Nhà ở để ký kết và thực hiện Hợp đồng này;
- 7.2.2. Bàn giao hồ sơ, bản vẽ thiết kế/hoàn công và các hồ sơ pháp lý khác có liên quan đến Tòa nhà (bao gồm: hồ sơ đầu tư dự án, biên bản hiện trạng quản lý vận hành, các Quy chế, Nội quy, chế tài đã và đang áp dụng tại Tòa nhà) cho Bên B không muộn hơn 07 ngày, kể từ ngày Hợp đồng này có hiệu lực. Danh mục các hồ sơ, bản vẽ mà Bên A sẽ bàn giao Bên B như Phụ lục 05 của hợp đồng này.
- 7.2.3. Bàn giao hiện trạng, thực địa, các diện tích sử dụng chung, các công trình phụ trợ, các công trình kỹ thuật, hệ thống trang thiết bị kỹ thuật và hạ tầng cơ sở của nhà chung cư cho Bên B quản lý, vận hành;
- 7.2.4. Bên A có trách nhiệm phê duyệt chi phí từ kinh phí bảo trì để sửa chữa, khắc phục (lỗi tồn tại) do Bên B lập Báo cáo hiện trạng và Đề xuất kiến nghị sau khi tiếp quản;
- 7.2.5. Bên A và các Cư dân của bên A phải có trách nhiệm mua bảo hiểm CNBB đầy đủ cho phần diện tích riêng;
- 7.2.6. Phối hợp chặt chẽ (bao gồm cả công văn giới thiệu, giấy ủy quyền làm việc với Luật sư (nếu có) và các Bên khác) với Bên B trong việc làm việc với các Bên có liên quan đến công tác tiếp nhận bàn giao và QLVH Tòa nhà.
- 7.2.7. Bên A ban hành mức phí, các nội quy, quy trình thu phí và chế tài để thông báo chính thức bằng văn bản tới các chủ sở hữu riêng, người sử dụng phải đóng phí dịch vụ và các khoản phí khác.
- 7.2.8. Bên A Thông báo chính thức tới các chủ sở hữu về đơn vị QLVH và các nội dung có liên quan.
- 7.2.9. Thẩm tra, phê duyệt và chi kinh phí bảo trì cho các hạng mục công việc bảo trì định kỳ theo quy định và các phát sinh hỏng hóc của hệ thống trang thiết bị kỹ thuật tại Nhà Chung cư;
- 7.2.10. Ủy quyền cho Bên B phổ biến, tuyên truyền và thực hiện các quy định hiện hành của Thành phố Hà Nội về quản lý và sử dụng nhà cao tầng như an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy, vệ sinh môi trường ...;
- 7.2.11. Chủ trì tổ chức các sự kiện của Tòa nhà như: Tết thiếu nhi, Trung thu, Noel...
- 7.2.12. Hỗ trợ và ủy quyền cho bên B làm thủ tục chuyển chủ thể ký Hợp đồng: Điện, nước...
- 7.2.13. Lập danh mục và cung cấp đầy đủ hồ sơ pháp lý, hồ sơ/quy trình quản lý, vận hành các hạng mục kỹ thuật và bản vẽ các hạng mục xây dựng, trang thiết bị của Nhà

Chung cư (mà Bên A có) cho Bên B để phục vụ công tác quản lý vận hành Nhà Chung cư.

- 7.2.14. Phối hợp với bên B giải quyết các vướng mắc, phát sinh trong quá trình quản lý vận hành Tòa nhà theo đúng quy định của Pháp luật. Bao gồm nhưng không giới hạn cả việc phối hợp cùng BQL của Bên B cưỡng chế các hành vi vi phạm diện tích, không gian chung của Tòa nhà, không nộp phí dịch vụ và vi phạm các điều cấm trong Nội quy quản lý, sử dụng nhà chung cư.
- 7.2.15. Kịp thời đưa ra giải pháp hoặc phê duyệt/chấp thuận các nội dung đề xuất hợp lý của Bên B để trình có liên quan đến quá trình quản lý, vận hành Tòa nhà. Bao gồm cả việc tạm ứng/ thanh toán kinh phí cho Bên B khắc phục rồi hoàn tất thủ tục nghiệm thu thanh toán A-B sau.
- 7.2.16. Chi phí phục vụ công tác đối ngoại trực tiếp hoặc giao Bên B thực hiện (khi cần).
- 7.2.17. Căn cứ trên biên bản bàn giao hiện trạng, hai bên sẽ cùng trao đổi và thống nhất những công việc cần phải thực hiện trước khi chuyển giao cho Bên B quản lý bằng Biên bản. Bao gồm, trang bị bổ sung các trang thiết bị, dụng cụ, vật dụng và phê duyệt mua bóng đèn led dự phòng với số lượng do Bên B đề xuất để lưu kho chủ động thay thế khi cháy/ hỏng.
- 7.2.18. Ký xác nhận các khoản chi mua sắm/trang bị theo thỏa thuận với Bên B (nếu có).
- 7.2.19. Mọi chỉ đạo từ Bên A đến Bên B cần do Trưởng ban hoặc thành viên được tập thể Bên A uỷ quyền. Các nội dung trao đổi cần thông qua đầu mối phát ngôn của Bên A.
- 7.2.20. Xem xét và thực hiện các khuyến nghị của Bên B kèm theo hồ sơ dự thầu, bao gồm nhưng không giới hạn và hỗ trợ Bên B thực hiện các giải pháp đã nêu trong hồ sơ nói trên.
- 7.2.21. Thuê/mua đầy đủ, đúng hạn các hợp đồng bảo trì chuyên ngành hệ thống/hạng mục kỹ thuật của Tòa nhà theo quy định của pháp luật hiện hành.

ĐIỀU 8. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

8.1. Quyền của Bên B

- 8.1.1. Lập kế hoạch, phương án quản lý, vận hành, ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý; huy động/điều chuyển nguồn nhân lực; Ký hợp đồng thầu phụ (An ninh, Vệ sinh, Thu gom rác, diệt côn trùng,...); Mua sắm trang thiết bị; Đề trình mức thu phí điều chỉnh (nếu có sự thay đổi về chế độ, chính sách của Nhà nước) để Bên A xem xét, phê duyệt làm cơ sở để Bên B triển khai thực hiện;
- 8.1.2. Bên B được treo biển tên và biển thương hiệu tại các vị trí phù hợp và được Bên A chấp thuận.
- 8.1.3. Khai thác dịch vụ trông giữ xe hợp lý (tại các khu vực được phép tổ chức trông giữ xe tại Nhà Chung cư do Bên A giao) cho các hộ dân và khách. Khai thác các dịch vụ tại các khu vực sử dụng chung theo dự toán của Phụ lục 01 tuân thủ quy định của pháp luật và nộp vào quỹ bảo trì tòa nhà;
- 8.1.4. Thực hiện nghiêm các chế tài, các giải pháp mà Bên A đã ban hành nhằm nâng cao năng lực quản lý Tòa nhà, nhằm giảm giá thành dịch vụ, nâng cao chất lượng các dịch vụ. Tuy nhiên, Bên A và phải thông báo đến toàn thể chủ sở hữu và người sử

- dụng tại Tòa nhà thông qua Sổ tay cư dân hoặc văn bản để đảm bảo rằng mọi cư dân đều có đầy đủ thông tin khi thực hiện;
- 8.1.5. Thay mặt cho Bên A giải quyết các đơn thư, khiếu nại liên quan đến nhà chung cư theo yêu cầu của Bên A, cần báo cáo Bên A kế hoạch hành động và kết quả giải quyết;
 - 8.1.6. Chủ động đề xuất các phương án đến Bên A nhằm duy trì hoặc nâng cao thẩm mỹ cũng như mỹ quan chung của Nhà Chung cư (bao gồm cả đề xuất bổ sung, điều chỉnh cây xanh,...).
 - 8.1.7. Bên B huy động nhân sự đảm bảo đúng, đủ các vị trí và đáp ứng chất lượng dịch vụ như các phương án đã đề xuất theo dự toán. Đối với vị trí Giám đốc Tòa nhà và Chỉ huy trưởng mục tiêu an ninh khi thay đổi cần thông báo tới Bên A trước tối thiểu 05 ngày.
 - 8.1.8. Bên B có quyền từ chối quản lý và vận hành các hạng mục kỹ thuật chưa được nghiệm thu, đầu tư không đúng tiêu/quy chuẩn quy định hiện hành hoặc Bên A không ký hợp đồng và tuân thủ quy trình bảo trì của nhà sản xuất, lắp đặt cho các hệ thống kỹ thuật đặc thù như: hệ thống PCCC, máy phát điện dự phòng, hệ thống thang máy (trừ khi có thỏa thuận khác với Bên A bằng văn bản).
 - 8.1.9. Bên B không chịu trách nhiệm với các thiệt hại của hệ thống kỹ thuật và các hạng mục khác liên quan trong Tòa nhà bị lỗi/xuống cấp/hỏng có thể xảy ra trong quá trình quản lý vận hành, khi mà các nguy cơ này đã được Bên B khuyến cáo và đề xuất cải tạo, sửa chữa tới Bên A.
 - 8.1.10. Giám sát các dịch vụ mà Chủ đầu tư chủ trì thực hiện và Bên A đồng ý đóng góp chi phí hàng tháng (nếu có).
 - 8.1.11. Có quyền từ chối không trông giữ các phương tiện giao thông 2 hoặc 3 bánh, nếu cư dân không đăng ký và không tuân thủ đúng quy định khi ra vào sử dụng quẹt thẻ. Không chịu trách nhiệm với các phương tiện giao thông không có thẻ xe, hoặc thẻ không đúng quy định, thẻ giả mạo.
- 8.2. Nghĩa vụ của Bên B**
- 8.2.1. Thực hiện đầy đủ và đảm bảo đúng chất lượng các công việc theo quy định tại Điều 3 của hợp đồng này, bao gồm cả công việc uỷ quyền (nếu có) và gửi cho Bên A về tiến độ, kết quả thực hiện.
 - 8.2.2. Quản lý, bảo quản tài sản chung (*bao gồm tất cả các thiết bị kỹ thuật Tòa nhà*) và hồ sơ kỹ thuật của Tòa nhà. Trong quá trình quản lý, phải có sổ theo dõi tình trạng thiết bị, bảo trì thông thường (lau chùi, vệ sinh, kiểm tra,...) hệ thống kỹ thuật định kỳ được Bên A ký xác nhận hàng quý.
 - 8.2.3. Đảm bảo các nhà thầu cung cấp các dịch vụ có liên quan đến công tác quản lý vận hành tại Nhà Chung cư, sửa chữa hệ thống kỹ thuật, khắc phục sự cố (trong phạm vi trách nhiệm của Bên B), thực hiện các công việc phù hợp với trách nhiệm và nghĩa vụ mà Bên A đã giao cho Bên B;
 - 8.2.4. Tư vấn/hỗ trợ cho Bên A các nội dung có liên quan đến Nhà Chung cư (khi được yêu cầu) mà nằm ngoài phạm vi trách nhiệm thực hiện của Bên B.
 - 8.2.5. Đảm bảo thực hiện công việc với chất lượng cao nhất, không để xảy ra khiếu kiện của chủ sở hữu, người sử dụng Nhà Chung cư có nguyên nhân từ việc Bên B không thực hiện đầy đủ các trách nhiệm quản lý vận hành.

- 8.2.6. Đầu mối tiếp nhận các thông tin từ Bên A, chủ động phổ biến và thực hiện các quy định hiện hành của Thành phố về quản lý và sử dụng nhà cao tầng như an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy, vệ sinh môi trường ...;
- 8.2.7. Bố trí đội ngũ cán bộ công nhân viên đáp ứng đầy đủ các yêu cầu nghiệp vụ chuyên môn để quản lý và vận hành Tòa nhà; Là lực lượng nòng cốt thực hiện công tác cứu hộ, cứu nạn khi xảy ra các sự cố trong Tòa nhà (cháy nổ, an ninh trật tự, vệ sinh an toàn, hệ thống kỹ thuật Tòa nhà,...);
- 8.2.8. Bố trí đội ngũ cán bộ công nhân viên đáp ứng đầy đủ các yêu cầu nghiệp vụ chuyên môn để quản lý và vận hành Tòa nhà; Là lực lượng nòng cốt thực hiện công tác cứu hộ, cứu nạn khi xảy ra các sự cố trong Tòa nhà (cháy nổ, an ninh trật tự, vệ sinh an toàn, hệ thống kỹ thuật Tòa nhà, dịch bệnh...); Đảm bảo các vị trí đạt tiêu chuẩn yêu cầu công việc, làm việc ổn định và không bị gián đoạn trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng.
- 8.2.9. Lập phương án chữa cháy và cứu nạn cứu hộ cơ sở (lưu hành nội bộ - cập nhật thông tin theo phương án đã được lập ban đầu) theo quy định của Luật PCCC. Chủ trì làm việc với đơn vị kiểm tra chuyên ngành về PCCC. Các thành viên Bên B cần được tập huấn và được cấp chứng chỉ PCCC theo quy định và tham gia trực tiếp vào Ban chỉ huy và Đội PCCC cơ sở.
- 8.2.10. Lập và gửi báo cáo tài chính hàng tháng/quý/năm theo quy định của Điều 4. Bên B chịu trách nhiệm pháp lý về tính chính xác số liệu tài chính và cho phép BQT hoặc đơn vị kiểm toán độc lập được BQT ủy quyền kiểm tra theo yêu cầu của BQT.
- 8.2.11. Chế độ báo cáo về tình hình quản lý vận hành Tòa nhà để trình Bên A, bao gồm các loại báo cáo sau:
 Báo cáo Quý: trình Bên A vào ngày làm việc đầu tiên của tháng thứ 2 của Quý kế tiếp về việc tổng kết tình hình quản lý, vận hành những tồn tại và vướng mắc, về tài chính, hành chính, tài sản, chăm sóc cư dân, an ninh trật tự, vệ sinh và đề xuất (nếu có) cho Bên A;
- 8.2.12. Báo cáo năm: trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc kỳ báo cáo tương ứng;
- 8.2.13. Báo cáo đột xuất: trình Bên A theo vụ việc và giải trình cho Bên A vào bất cứ thời điểm nào (nếu được yêu cầu), nội dung báo cáo phải đầy đủ thông tin theo đúng nội dung cụ thể mà Bên A yêu cầu;
- 8.2.14. Tuân thủ pháp luật về lao động, về môi trường và các quy định pháp luật có liên quan trong quá trình hoạt động. Tuân thủ việc mặc đồng phục trong giờ làm việc.
- 8.2.15. Tư vấn cho Bên A các hình thức bảo hiểm dành cho Tòa nhà theo đúng các quy định bắt buộc của Pháp luật cũng như để bảo vệ tài sản cho cư dân, khách hàng và các đối tượng có liên quan khác tại Nhà chung cư;
- 8.2.16. Thông báo kịp thời cho Bên A các phát sinh trong quá trình quản lý vận hành Tòa nhà, đề xuất và đồng thời chủ động, linh hoạt triển khai các biện pháp giải quyết nhằm kịp thời ứng phó cho từng sự vụ. Khi phát sinh sự cố trong vận hành toà nhà ảnh hưởng phạm vi từ 1 tầng trở lên, bên B phải thông báo cho Bên A trong vòng 30 phút từ thời điểm phát sinh sự cố. Trong 2h ngoài giờ hành chính nếu sự cố

chưa được khắc phục, kỹ sư trưởng hoặc cán bộ phòng kỹ thuật từ Công ty có mặt tại Tòa nhà để khắc phục sự cố;

- 8.2.17. Giới hạn về trách nhiệm và pháp lý: Bên B cam kết và đảm bảo rằng Bên B là một tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp và có đầy đủ chức năng, năng lực pháp lý theo đúng quy định của pháp luật để ký kết và thực hiện Hợp đồng này;
- 8.2.18. Bên B xử lý các vấn đề thắc mắc từ phía cư dân trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình trong thời gian 04h (theo Điều 3, mục 3.18). Trong trường hợp không thuộc trách nhiệm cần báo lại với Bên A để có giải pháp xử lý các vướng mắc của cư dân;
- 8.2.19. Ngoài các sự vụ, sự việc phát sinh cần báo cáo ngay cho Bên A để cùng hợp tác xử lý, hàng tháng bên B có báo cáo công việc cho Bên A như: Báo cáo công tác vận hành của Giám đốc BQL, báo cáo tiến độ giải quyết, vướng mắc và đề xuất khắc phục, phát hiện sớm và đề xuất giải pháp xử lý những tiềm ẩn hư hỏng có thể xảy ra trong tương lai với những thiết bị hoạt động thường xuyên. Mẫu báo cáo được Bên A, Bên B thống nhất;
- 8.2.20. Căn cứ theo Điều 3 mục 3.2 bên B thống nhất với Bên A bộ quy trình vận hành phù hợp với đặc điểm Nhà Chung cư. Bên B thực hiện triển khai các công việc đúng với bộ quy trình.
- 8.2.21. Chuyển tiền mặt chi phí theo Phụ lục 01 cho các sự kiện của Tòa nhà như: Tết thiếu nhi, Trung thu... do bên A chủ trì tổ chức.
- 8.2.22. Mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp trong trường hợp pháp luật có yêu cầu.

ĐIỀU 9. BỐ TRÍ NHÂN SỰ, GIỜ LÀM VIỆC CỦA BQL TÒA NHÀ

- 9.1. Bên B có quyền chủ động bố trí hoặc chuyển nhân sự đang làm việc tại Nhà Chung cư khi cần thiết và phù hợp đặc thù Tòa nhà và nâng cao tính hiệu quả trong việc sử dụng nhân sự, nhưng phải đảm bảo 100% nhân sự theo dự toán và không gây ảnh hưởng cho công tác quản lý vận hành Tòa nhà.
- 9.2. Quy định thời gian làm việc của các bộ phận thuộc Ban Quản lý tuân thủ Luật lao động như sau:
 - Văn phòng Ban Quản lý:
Sáng từ 8h00 – 12h00; Chiều từ 13h30 đến 17h30. Nghỉ chiều thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ, phép trong năm theo quy định.
 - Vị trí Lễ tân tại các sảnh Tòa nhà: làm việc giờ hành chính sáng từ 8h00 – 12h00; Chiều từ 13h30 đến 17h30; Nghỉ Chủ nhật và các ngày lễ, phép trong năm theo quy định.
 - Vị trí Giám sát dịch vụ: Làm theo ca từ 07h00 – 21h00; thứ 7 và chủ nhật luân phiên từ 8h00 – 17h30 Nghỉ các ngày lễ, phép trong năm theo quy định.
 - Bộ phận Kỹ thuật: Làm việc theo ca 24/7.

ĐIỀU 10. GIỚI HẠN VỀ TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ; VI PHẠM VÀ PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

Bên B không chịu trách nhiệm pháp lý với Bên A hoặc với bất kỳ ai khác về những trường hợp sau:

- 10.1. Mất mát hoặc thiệt hại, hoặc đình trệ do đình công, hỏa hoạn, trộm cắp trong các diện tích sở hữu riêng của các đối tượng, lũ lụt, phá rối, bạo động dân sự, chiến tranh hoặc những tình huống bất khả kháng khác ngoài tầm kiểm soát của Bên B.
- 10.2. Các hạng mục trang thiết bị sử dụng chung trong Tòa nhà chưa được nghiệm thu và bàn giao đưa vào sử dụng hoặc chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy chứng nhận theo quy định hiện hành.
- 10.3. Bên A đồng ý và công nhận rằng trách nhiệm về mặt pháp lý của Bên B theo khoản 10.1 Điều 10 sẽ chỉ giới hạn trong những mất mát, thiệt hại do hậu quả trực tiếp của sự bất cẩn/lỗi đã được hai bên xem xét kỹ lưỡng và trong bất kỳ tình huống nào Bên B cũng không chịu và/hoặc mở rộng trách nhiệm pháp lý về những thiệt hại gián tiếp hoặc hậu quả sau đó (thuộc về con người hay về mặt kinh tế).
- 10.4. Bên B phải chịu trách nhiệm phạt, bồi thường thiệt hại cho Bên A trong các trường hợp sau (phải được ghi nhận bằng Biên bản có Bên B xác thực):
- 10.5. Bên B thực hiện sai các quy định, quy trình về vận hành, bố trí nhân sự, chất lượng dịch vụ so với hồ sơ chào thầu, quy định hợp đồng này:
 - + Bên A có quyền lập biên bản vi phạm và phạt vi phạm cho mỗi lần vi phạm từ 500.000 đồng/lần đến 1.000.000 đồng/lần tùy theo các mức độ vi phạm.
 - + Bên B phải chịu phạt ở mức từ 1.000.000 đồng/lần đến 2.000.000 đồng/lần nếu vi phạm 2 lần trong một tháng.
 - + Nếu Bên B vi phạm có xác nhận bằng văn bản giữa Hai Bên từ 03 lần trở lên thì Bên A hoàn toàn có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng mà không bị phạt hợp đồng.
- 10.6. Ngoài việc phạt vi phạm hợp đồng nếu việc vi phạm trên gây thiệt hại đến tài sản của Bên A hoặc tài sản của Bên thứ ba liên quan thì Bên B có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại theo giá trị thực tế.
- 10.7. Thanh toán tiền phạt vi phạm và tiền bồi thường thiệt hại: Bên B có trách nhiệm thanh toán cho Bên A tiền phạt vi phạm và tiền bồi thường thiệt hại do vi phạm của Bên B trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày Bên A lập biên bản vi phạm và phát hành công văn yêu cầu thanh toán hoặc giá trị tiền phạt sẽ được đối trừ vào giá trị thanh toán của đợt thanh toán gần nhất.
- 10.8. Nếu Bên A, cư dân có bằng chứng về việc bỏ qua lỗi của cư dân, tổ chức, cá nhân hoặc xử phạt sai lỗi của cư dân thì bên B chịu phạt theo khoản 9.4 điều 9; đồng thời xin lỗi công khai người dân về việc xử lý không đúng lỗi (với điều kiện Bên A phải xem xét lại những lỗi này một cách khách quan và công bằng).

ĐIỀU 11. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG VÀ ĐƠN PHƯƠNG CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG TRƯỚC HẠN.

- 11.1. Hợp đồng dịch vụ này sẽ được chấm dứt khi hết thời hạn nêu tại Điều 5 của Hợp đồng này. Trong trường hợp một bên để xảy ra vi phạm mà không thể sửa chữa được hoặc không tiến hành sửa chữa, trong vòng (15) mười lăm ngày kể từ ngày

nhận được thông báo lần 2 về vi phạm, thì bên kia có quyền chấm dứt hợp đồng này sau (30) ba mươi ngày kể từ ngày phát hành thông báo chấm dứt Hợp đồng cho bên vi phạm.

- 11.2. Trong trường hợp Hợp đồng được chấm dứt theo quy định tại khoản 10.1 và nêu tại đây, Bên B sẽ được thanh toán các phần công việc đã thực hiện tính đến hết ngày chấm dứt hợp đồng. Việc thanh toán này được thực hiện căn cứ vào Điều 4 nêu trên.
- 11.3. Hai bên có thể chấm dứt Hợp đồng này trước thời hạn nếu có trên 50% đại diện chủ sở hữu căn hộ, chủ sở hữu văn phòng, dịch vụ có ý kiến phản ánh không đồng ý về công tác quản lý vận hành Tòa nhà của Bên B và có đề xuất yêu cầu thay đổi đơn vị quản lý vận hành Tòa nhà.
- 11.4. Trường hợp, Bên A giám sát hoặc nhận được văn bản của đại diện Cư dân phản ánh về chất lượng dịch vụ của đơn vị quản lý vận hành và đã gửi thông báo (ít nhất 3 lần) để đơn vị quản lý vận hành khắc phục tuy nhiên vẫn không cải thiện được dịch vụ, Bên A có quyền chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn và phải thông báo cho đơn vị vận hành trước 01 tháng.
- 11.5. Định kỳ 6 tháng /lần, Bên A sẽ lấy ý kiến đại diện các chủ sở hữu nếu có trên 50% đại diện chủ sở hữu căn hộ, chủ sở hữu văn phòng, dịch vụ có ý kiến phản ánh không đồng ý về công tác quản lý vận hành Tòa nhà của Bên B thì Bên A có quyền chấm dứt hợp đồng này trước thời hạn mà không bị phạt (số lượng phiếu tương đương với số lượng chủ sở hữu). Tuy nhiên, Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ phí dịch vụ và các khoản phí phân bổ chưa thu hồi khác cho Bên B.
- 11.6. Khi hợp đồng này được chấm dứt, hai bên sẽ tiến hành bàn giao chi tiết công việc quản lý, vận hành đang được thực hiện theo hợp đồng. Bên B phải bàn giao toàn bộ tài sản, số liệu sổ sách cho Bên A trong vòng 15 ngày và Bên A phải cử người tiếp nhận. Kể từ ngày chấm dứt hợp đồng để Bên A hoặc Bên A thuê đơn vị khác tiếp tục quản lý vận hành một cách liên tục và không ảnh hưởng đến công tác tiếp cư dân.
Bao gồm:
 - + Trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được thông báo chấm dứt hợp đồng với bất kỳ lý do nào bên B phải tiến hành bàn giao hoạt động quản lý Tòa nhà cho Bên A hoặc đại diện của Bên A.
 - + Bên A thanh quyết toán cho Bên B tất cả giá trị các khoản chi phí sau khi Bên B đã hoàn thành công tác bàn giao trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày hoàn thành. Bên B bàn giao hoạt động quản lý Tòa nhà cho Bên A hoặc đơn vị đại diện của Bên A;
 - + Bàn giao các nội dung gồm: Bên B hoàn thành nghĩa vụ báo cáo, bàn giao số liệu, bàn giao tài sản và các trang thiết bị theo Biên bản hiện trạng khi huy động Hợp đồng; Bàn giao sổ sách kế toán hợp đồng và số liệu công nợ (bằng file mềm và bản cứng), hồ sơ nhà chung cư, các thông tin khách hàng/cư dân...và các tài liệu, tài sản khác thuộc quyền sở hữu của Bên A.
- 11.7. Hợp đồng này sẽ chấm dứt ngay khi có các hành vi chuyển nhượng toàn bộ hoặc một phần hợp đồng này hoặc ủy quyền 1 phần hợp đồng này cho một đơn vị vận

hành khác dưới mọi hình thức, trừ các phần việc do Bên B thuê thầu phụ theo phương án thực hiện ban đầu và theo quy định hiện hành;

- 11.8. Hợp đồng này sẽ chấm dứt ngay nếu Bên B có các hành vi cấu kết, móc nối với Chủ đầu tư một cách trái phép trong việc vận hành các hệ thống của Tòa nhà, làm chậm quá trình bàn giao và làm sai lệch hiện trạng bàn giao giữa CĐT và Bên A, làm sai các quy định trong việc vận hành và các cam kết đã ký.
- 11.9. Kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, bằng bất kỳ hình thức nào, bên B không còn liên quan đến việc quản lý Tòa nhà.

ĐIỀU 12. BẢO MẬT

- 12.1. Ngoại trừ những nhiệm vụ được Hai Bên yêu cầu, cả Hai Bên không được phép tiết lộ cho bên thứ ba nào về công việc của mình hoặc bất cứ thông tin nào liên quan đến Hợp đồng hay quá trình thực hiện Hợp đồng này, đến công trình/ Nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của một trong Hai Bên.
- 12.2. Bảo mật dữ liệu của Chủ sở hữu, tài liệu kỹ thuật của toà nhà.
- 12.3. Trách nhiệm bảo mật nêu tại điều này vẫn tiếp tục có hiệu lực sau khi Hợp đồng này bị chấm dứt.

ĐIỀU 13. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- 13.1. Hợp đồng này chỉ có thể sửa đổi, bổ sung bằng văn bản và được ký bởi người đại diện có thẩm quyền của Bên A và Bên B hoặc đại diện của B được ủy quyền dưới hình thức các Phụ lục hợp đồng.
- 13.2. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, nếu phát sinh nhu cầu điều chỉnh nội dung, các Bên phải có thỏa thuận bằng văn bản, khi hai Bên thống nhất thì các nội dung văn bản đó được coi là phụ lục đính kèm của Hợp đồng này.
- 13.3. Trong trường hợp có điều khoản nào trong hợp đồng vi phạm quy định của pháp luật hoặc vô hiệu,...thì các điều khoản còn lại vẫn có hiệu lực và không ảnh hưởng đến hiệu lực của hợp đồng. Các bên cùng nhau thỏa thuận để sửa đổi, bổ sung phụ lục hợp đồng cho phù hợp với quy định của pháp luật trong thời hạn,...
- 13.4. Trong quá trình thực hiện hợp đồng, bất cứ thông báo nào của một bên gửi cho bên liên quan đến Hợp đồng này chỉ có giá trị pháp lý nếu được thực hiện bằng văn bản (có thể bằng đường công văn, fax, email) theo địa chỉ nêu trong Hợp đồng và thông báo khác.
- 13.5. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, Bên B không chịu trách nhiệm với các hạng mục chưa được bàn giao, hoặc chỉ bàn giao hiện trạng mà thực tế không vận hành được bình thường.

ĐIỀU 14. SỰ KIẾN BẤT KHẢ KHÁNG

- 14.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

14.2. Việc một bên không hoàn thành nghĩa vụ theo Hợp đồng này do sự kiện bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia chấm dứt hợp đồng. Tuy nhiên, bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải có nghĩa vụ:

- + Tiến hành các biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết do sự kiện bất khả kháng gây ra.
- + Thông báo ngay cho bên kia về sự kiện bất khả kháng xảy ra.

ĐIỀU 15. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Nếu có bất kỳ tranh chấp, vướng mắc nào nảy sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng, các Bên phải thông báo cho nhau bằng văn bản. Phương thức hòa giải, thương lượng sẽ được ưu tiên giải quyết. Trường hợp hai Bên không thương lượng được thì vụ việc tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo Luật định và toàn bộ án phí, chi phí giải quyết vụ việc (kể cả chi phí Luật sư) sẽ do bên thua chịu trách nhiệm thanh toán.

ĐIỀU 16. HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

16.1. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký.

16.2. Hợp đồng này được lập thành 04 (bốn) bản chính. Mỗi bên giữ 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau.



ĐẠI DIỆN BÊN A

Nguyễn Thanh Hà



ĐẠI DIỆN BÊN B

GIÁM ĐỐC
Lô Việt An