

Số: 2003/2026/BQT

Hà Nội, ngày 20 tháng 03 năm 2026

BÁO CÁO

(V/v: công tác bàn giao quản lý vận hành tại tòa nhà The Terra An Hưng)

Kính gửi: UBND phường Dương Nội, Thành phố Hà Nội

Lời đầu tiên, Ban Quản trị Nhà chung cư The Terra – An Hưng (“**Ban Quản trị/Chúng tôi**”) xin được gửi lời chào trân trọng và cảm ơn sự quan tâm, hỗ trợ từ Quý Cơ quan trong thời gian vừa qua.

Thực hiện theo kết luận của lãnh đạo UBND phường Dương Nội tại Biên bản hội nghị đối thoại ngày 27/02/2026, Ban Quản trị đã chủ động, tích cực làm việc với Công ty Cổ phần Phát triển Bất động sản Văn Phú (“**Chủ đầu tư**”) để làm rõ, phối hợp giải quyết vướng mắc của Chủ đầu tư để nhận bàn giao quản lý vận hành trước ngày 17/03/2026, cụ thể như sau:

- **Thứ Sáu, 06/03/2026:** Hai bên đã làm việc liên tục từ 9h-15h chiều về nội dung biên bản bàn giao quản lý vận hành trong đó Ban Quản trị cũng đã lắng nghe vướng mắc của Chủ đầu tư, sơ bộ thống nhất về hướng xử lý công nợ tồn đọng sau khi bàn giao; Nguyên tắc phân bổ chi phí điện nước; Giải quyết vướng mắc về quản lý vận hành tại bất kiểm soát xe ở tầng hầm B1 theo hướng duy trì nguyên trạng, cơ chế phối hợp của 2 bên để hài hòa về lợi ích, trách nhiệm.
- **Thứ Ba, 10/03/2026:** Hai bên đã làm việc cả ngày để làm rõ các tỷ lệ diện tích (GFA) mức chia sẻ chi phí các công tơ điện, nước ở khối đế. Ngay tiếp sau đó, Ban Quản trị đã chủ động trao đổi, đề nghị nhận bàn giao để đảm bảo đúng thời hạn Chủ tịch Phường đã chỉ đạo, song Chủ đầu tư vì các lý do khác nhau (phải hỗ trợ bầu cử, cần thống nhất biên bản thỏa thuận, tỷ lệ phân chia chi phí...) nên đã hẹn lùi lịch làm việc sang ngày 16/03/2026. Tuy nhiên, đến khoảng 17h ngày 15/03/2026, đại diện Chủ đầu tư thông báo không thể tham gia làm việc vào ngày 16/03/2026 nên tiếp tục đề nghị lùi lịch sang ngày 17/03/2026.
- **Thứ Ba, 17/03/2026:** Hai bên đã làm việc liên tục từ 9h đến 14h20, đại diện Chủ đầu tư liên tục đưa ra những yêu cầu phát sinh khác trong quá trình làm việc. Tuy nhiên Ban quản trị vẫn cố gắng cung cấp, làm rõ tất cả những gì có thể ngay trong buổi họp. Kết thúc buổi làm việc, đại diện Chủ đầu tư không xác nhận thời điểm bàn giao cụ thể với lý do cần

hoàn tất thủ tục trình ký nội bộ, sắp xếp nhân sự để bàn giao. Hai bên đã thống nhất như Mục 4 - Kết luận tại Biên bản làm việc: **“Chủ đầu tư sẽ xác nhận thời điểm bàn giao quản lý vận hành trong ngày 18/03/2026”**.

- Ngày 18/03/2026, đại diện Ban Quản trị nhiều lần hỏi bà Nguyễn Thị Thanh Bình – Thành viên Tổ công tác – Trưởng phòng Quản lý vận hành (đại diện Chủ đầu tư chịu trách nhiệm với công tác bàn giao quản lý vận hành) về thời điểm bàn giao nhưng bà Bình không đưa ra bất kỳ thời điểm cụ thể nào cùng những lý do như: (i) chưa rõ phạm vi dịch vụ quản lý vận hành; (ii) đề nghị Thứ Ba ngày 24/03/2026 làm việc cả về kinh phí bảo trì để bàn giao; (iii) thậm chí Chủ đầu tư còn tự ý sửa các văn bản mà hai bên đã sơ bộ thống nhất trong các ngày làm việc 06/03/2026 và 17/03/2026 nhưng không nói rõ đã sửa gì, yêu cầu Ban Quản trị tự rà soát lại rồi cho ý kiến (đính kèm tin nhắn trao đổi giữa đại diện hai bên).

Sau khi xem xét sơ bộ nội dung các văn bản Chủ đầu tư đã chỉnh sửa và nghiêm túc đánh giá lại quá trình làm việc, Ban quản trị nhận thấy:

1. Đối với Biên bản bàn giao công tác quản lý vận hành nhà chung cư Tòa nhà The Terra An Hưng: Chủ đầu tư tự ý thêm quyền đối trừ công nợ phí dịch vụ của cư dân sang phí dịch vụ Chủ đầu tư phải đóng (như hình dưới):

Văn bản đã thống nhất:

Sau khi Ban Quản trị nhận quản lý vận hành và đơn đốc thu hồi công nợ 03 tháng, mọi phát sinh khác sẽ dựa theo căn cứ của pháp luật quy định để giải quyết phần công nợ còn lại. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Chủ đầu tư được quyền thực hiện các biện pháp cần thiết để thu hồi công nợ quản lý vận hành được đề cập tại mục này.

Văn bản sau khi Chủ đầu tư sửa:

Sau khi Ban Quản trị nhận quản lý vận hành và đơn đốc thu hồi công nợ 03 tháng, mọi phát sinh khác sẽ dựa theo căn cứ của pháp luật quy định để giải quyết phần công nợ còn lại. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Chủ đầu tư được quyền thực hiện các biện pháp cần thiết (**đối trừ phí dịch vụ phải đóng**) để thu hồi công nợ quản lý vận hành được đề cập tại mục này.

2. Thỏa thuận về phạm vi quản lý vận hành và công tác phối hợp giữa các bên:

Chủ đầu tư đơn phương chỉnh sửa, bổ sung:

- Điều chỉnh bảng phân bổ chi phí nước yêu cầu Ban Quản trị phải thanh toán 100% phí nước sạch cung cấp cho các diện tích kinh doanh thương mại của Chủ đầu tư;

- Phụ lục 02 – Phạm vi quản lý vận hành diện tích riêng của Chủ đầu tư kèm theo dự thảo với các nội dung về việc đơn vị quản lý vận hành (do Hội nghị nhà chung cư ngày 17/08/2025 lựa chọn) phải thực hiện công tác vệ sinh, an ninh cho cả phần diện tích sở hữu riêng của Chủ đầu tư;
- Phụ lục 03 – Chế tài phạt vi phạm đối với các dịch vụ an ninh, vệ sinh, kỹ thuật và các dịch vụ có liên quan khác trong công tác quản lý vận hành.

Mặc dù đại diện Ban Quản trị đã nhiều lần giải thích về phạm vi của Hợp đồng quản lý vận hành đã ký và hướng dẫn Chủ đầu tư chủ động trao đổi với Đơn vị quản lý vận hành mới (nếu cần) để cung cấp dịch vụ cho phạm vi diện tích thuộc sở hữu riêng của Chủ đầu tư nhưng đại diện phía Chủ đầu tư không đồng ý, luôn khẳng định bảo lưu quan điểm. Do đó, Công văn số 54/CV-VPI ngày 20/03/2026 của Chủ đầu tư báo cáo UBND Phường đang phản ánh không đúng sự thật khách quan và thể hiện sự thiếu thiện chí, thiếu tôn trọng đối với Ban Quản trị. Ngoài ra, những biên bản/thỏa thuận gửi kèm Công văn số 54/CV-VPI là những văn bản Chủ đầu tư đã đơn phương sửa đổi, chưa có sự thống nhất giữa hai bên như đã nêu tại văn bản (trừ 02 biên bản làm việc ngày 06/03/2026 và 17/03/2026).

3. Chủ đầu tư đang tận dụng vị thế của mình, lợi dụng mong muốn sớm hoàn thành công tác nhận bàn giao của toàn thể cư dân, lợi dụng sự hạn chế bởi công việc bán chuyên trách và giới hạn thời gian làm việc của Ban Quản trị để **liên tục đưa ra những yêu sách vô lý, o ép, thao túng tâm lý nhằm thu lợi tối đa, hướng Ban Quản trị đến những thỏa thuận vô cùng bất lợi, thậm chí có dấu hiệu trái với quy định của pháp luật.**

Cho đến nay, Ban Quản trị đã luôn tích cực phối hợp, thiện chí trong công tác nhận bàn giao quản lý vận hành. Tuy nhiên, phía Chủ đầu tư rất thiếu hợp tác, cố tình trì hoãn, kéo dài thời gian bàn giao khiến cho công tác bàn giao quản lý vận hành tại tòa nhà không thể hoàn thành theo đúng chỉ đạo của Chủ tịch UBND Phường, gây bức xúc, phẫn nộ trong cộng đồng cư dân tại tòa nhà.

Sau khi phía Chủ đầu tư đơn phương chỉnh sửa các văn bản, Ban Quản trị đang tiến hành rà soát, tham vấn đơn vị tư vấn pháp lý và điều chỉnh lại nội dung các văn bản trên cơ sở quy định của pháp luật. Đồng thời Ban Quản trị đề nghị lịch làm việc tiếp theo vào ngày 21/03/2026, nhưng do phía Chủ đầu tư không thể sắp xếp tham gia nên đã đề nghị **lịch làm việc tiếp theo vào 9 giờ sáng ngày 24/03/2026** để thống nhất các nội dung liên quan đến việc bàn giao công tác quản lý vận hành tại tòa nhà. Vì vậy, bằng báo cáo này, **Ban Quản trị kính đề nghị Quý Cơ quan cử đại diện tham dự, hỗ trợ Ban Quản trị cùng Chủ đầu tư thực hiện bàn giao công tác quản lý vận hành trong ngày 24/03/2026.**

Tất cả các điều kiện cần và đủ cho việc bàn giao quản lý vận hành tại tòa nhà đã sẵn sàng. Trong trường hợp Chủ đầu tư tiếp tục đưa ra những lý do, yêu cầu không có cơ sở

pháp lý để trì hoãn, kéo dài công tác bàn giao, Ban Quản trị đề nghị Quý Cơ quan xem xét giải quyết tranh chấp, ra quyết định để đảm bảo hoàn thành công tác bàn giao quản lý vận hành trong tháng 03/2026.

Ban Quản trị kính mong nhận được sự quan tâm, giúp đỡ từ Quý Cơ quan.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

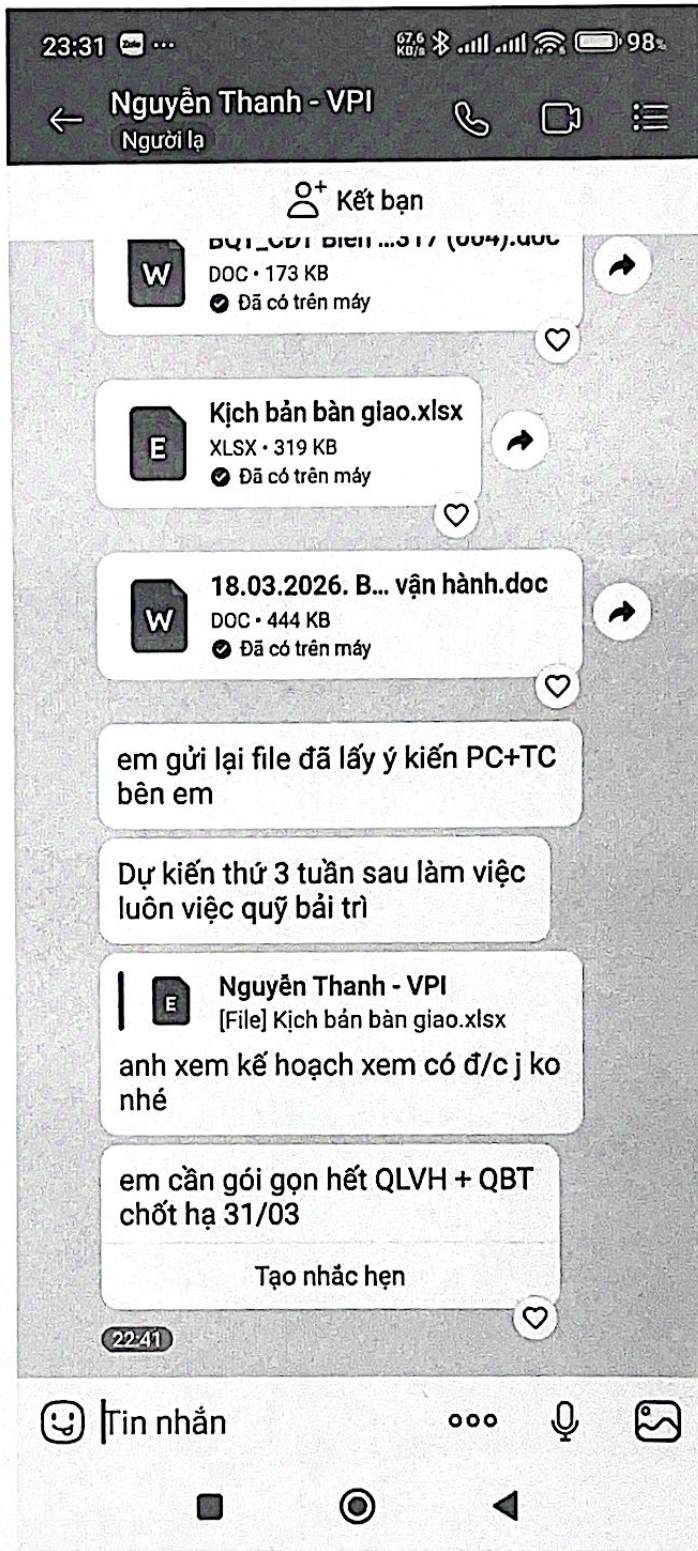
- Như Kính gửi;
- Lưu VP BQT.

T/M. BAN QUẢN TRỊ

Trưởng Ban



Nguyễn Thanh Hà



Handwritten signature

Nguyễn Thanh - VPI

[File] 20260318 - BB bàn giao công tác quản lý vận hành tại Tòa nhà Vert.doc

Về biên bản bàn giao này, dự thảo mình đã OK từ 6.3 rồi, anh không rõ bản này bên em sửa gì.

Nguyễn Thanh - VPI

[File] BQT_CĐT Biên bản bàn giao dữ liệu công no - đánh ba - phạm vi công việc - 20260317 (004).doc

Cái này tham chiếu sang thỏa thuận QLVH thì OK, các nội dung khác anh không rõ bên em sửa/điều chỉnh gì để review

Nguyễn Thanh - VPI

[File] 18.03.2026. BQT BQL CĐT _ Thỏa (huân phối hợp vận hành).doc

Về thỏa thuận này, từ trang 1-18, anh cũng không rõ cái này có sửa gì không so với nội dung đã làm việc, sửa chỗ nào để đối chiếu. Còn phụ lục 02 ghi là quản lý vận hành SHR của CĐT là không phù hợp vì bản chất đơn vị QLVH là vận hành chung cho cả nhà chung cư, bên em cũng là CSH như tất cả các CSH khác. Hợp đồng và các phụ lục liên quan bên anh cũng chia sẻ rồi, cái có thể chính là phạm vi diện tích, những điểm chưa phù hợp các quy định hiện tại. Những ý kiến, nguyện vọng của bên em ngoài phạm vi mà hợp đồng BQT đã ký với đơn vị QLVH bên anh ghi nhận và các bên có thể làm việc thêm để cải thiện, bổ sung điều khoản trong tương lai song đây không phải là điều kiện QLVH.

Nguyễn Thanh - VPI

[File] Kịch bản bàn giao.xlsx

Về kịch bản, anh thấy em liệt kê kế hoạch 7 ngày, cái này là từ góc nhìn bên em. Từ phía anh, cơ bản ngày 07 hoặc cùng lắm từ ngày 06 bên anh có thể bố trí nhân lực nhận được. Nguyên tắc bên em giao gì bên anh nhận lấy và nhận tất cả những gì thuộc sở hữu CHUNG. Các phòng kỹ thuật anh hiểu là sở hữu CHUNG và phòng nước tầng 13 là SHC, có thiết bị chung trong đó nên em xem lại ghi chú không bàn giao chìa khóa, cái này không phù hợp.

07:35

em xem lại ghi chú không bàn giao chìa khóa và phòng kỹ thuật chung phù hợp.
07:35

Các nội dung bên em đã ý kiến. Anh cho ng rev rồi phản hồi trong file cho bên em. Để hai bên chốt được bản final.

Bên em vẫn bảo lưu quan điểm ko làm rõ phạm vi dịch vụ thì ko thống nhất được. Cái này cần phải chốt song song

Phạm vi qvnh của anh ký với bên nào bên em ko ý kiến. Bên em chỉ biết bqt cấp dịch vụ j trong giá 4.9k & 5.5k

Nên anh cho ng xem và phản hồi sớm để em trình lãnh đạo còn ký
07:42

Nguyễn Thanh - VPI

em cần gói gọn hết QLVH + QST chốt hệ 31/03

Tiến trình bàn giao QLVH và Kinh phí bảo trì là độc lập, chuyển nào đi chuyển đó để tránh vướng vào nhau không hiệu quả. Chốt lại, các điều kiện cần và đủ đã có, bên em cho anh thời điểm bàn giao QLVH là ngày & giờ nào, như cái bảng của em và tin nhắn này, anh hiểu là mốc chuyển giao bên em mong muốn, đề xuất là 31/3? Bên em cứ chuẩn bị hết, chốt cho bên anh ngày nào để bên anh phối hợp nhận.

Nguyễn Thanh - VPI

Phạm vi qvnh của anh ký với bên nào bên em ko ý kiến. Bên em chỉ biết bqt cấp dịch vụ j trong giá 4.9k & 5...

Phạm vi thì như hợp đồng và phụ lục bên anh đã cung cấp.

Còn nội bộ SHR bên em thế nào thì bên em tự vận hành mà, chế tài cũng theo hợp đồng chung.

07:43

Nguyễn Thanh Thúy - VPI
The Terra An Hưng

Hôm qua

Em ơi, để phục vụ cho các nội dung trao đổi tiếp theo liên quan đến việc bàn giao công tác quản lý vận hành Tòa nhà, TCT bên chị gửi trước BQT các tài liệu chị gửi dưới đây để BQT xem trước. Nhờ em xem và chuyển cho các thành viên BQT khác cùng xem trước để hai bên có thể trao đổi trong cuộc họp tiếp theo về bàn giao công tác vận hành

Kịch bản bàn giao.xlsx
319.42 KB Đã có trên máy

18.03.2026. BQT BQL CĐT _ Thỏa thuận _ hành.doc
444 KB Đã có trên máy

20260316 - BB bàn giao công tác quản lý...Ver1.doc
87.5 KB Đã có trên máy

BQT_CĐT Biên bản bàn giao du lieu con... 004).doc
173 KB Đã có trên máy

Em cùng xem và chuyển cho các thành viên BQT khác giúp chị nhé

Chị cảm ơn em nhiều
09:03

Nguyễn Thanh Thúy - VPI
The Terra An Hưng

Hôm qua

Em ơi, để phục vụ cho các nội dung trao đổi tiếp theo liên quan đến việc bàn giao công tác quản lý vận hành Tòa nhà, TCT bên chị gửi trước BQT các tài liệu chị gửi dưới đây để BQT xem trước. Nhờ em xem và chuyển cho các thành viên BQT khác cùng xem trước để hai bên có thể trao đổi trong cuộc họp tiếp theo về bàn giao công tác vận hành

Bên chị sửa gì vào văn bản thì note xanh đỏ tím vàng lên nhé.
09:15

Trao đổi về phạm vi, nguyên tắc vận hành sau khi bàn giao
09:15

Tất cả các văn bản này hai bên đã thống nhất rồi. BQT không hiểu còn phải trao đổi gì nữa ạ?

Ngày 17/3/2026, chị Bình báo phải về trình sếp ký và chuẩn bị nhân sự hẹn 18/3/2026 trả lời ngày bàn giao

Trong ngày hôm qua BQT trao đổi nhưng CĐT không hẹn ngày bàn giao, nay lại gửi những biên bản, thỏa thuận mà hai bên đã thống nhất (không rõ sửa gì vì không note) và đòi trao đổi

Terra An Hưng BQT
to binhnguyen.vptc@vanphuvn
Chào Bình và CTCP Văn Phú,
Cho tới 8h sáng ngày 19/3/2026, Ban quản trị vẫn chưa có xác nhận của Chủ đầu tư về thời điểm bàn giao quản lý vận hành (QLVH).
Các điều kiện cần và đủ cho bàn giao QLVH đã có, các bên thảo bàn giao 2 phía đã thống nhất trong buổi làm việc ngày 06/03/2026 và 17/03/2026. Trong ngày 17/03/2026 và sau đó, Ban quản trị đã cung cấp các phụ lục hợp đồng 02, 03, 04 - đây là phạm vi công việc của đơn vị QLVH đối với phần sở hữu chung. Chỉ để phần sở hữu chung như các biên bản giao đã ký.

8:48 AM (0 minutes ago)



[Handwritten signature]