



Số: 0704 /2026/BC-BQL

Hà Nội, ngày 07 tháng 04 năm 2026

## **BÁO CÁO CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ QUẢN LÝ VẬN HÀNH**

*Từ ngày 01 đến ngày 07 tháng 04 năm 2025*

- Kính gửi:
- **Ban Quản Trị Nhà Chung Cư The Terra An Hưng**
  - **Quý cư dân Nhà Chung cư The Terra An Hưng**
  - **Ban lãnh đạo công ty**

Ban Quản lý Tòa nhà The Terra An Hưng (“BQL”) xin gửi tới Ban Quản Trị, Cư dân Nhà chung cư The Terra An Hưng và Ban lãnh đạo Công ty TNHH An Điền Báo cáo công tác Quản lý vận hành từ ngày 01 đến ngày 07 tháng 04 năm 2026.

### **I. Báo cáo chung:**

- Trong tuần đầu tiên tiếp quản công tác QLVH Tòa nhà The Terra An Hưng, BQL đã rà soát các tồn đọng và tập trung nguồn lực các bộ phận để khắc phục tồn đọng trong khả năng. Đồng thời rà soát lại phạm vi công việc dịch vụ, hoàn thiện văn phòng làm việc của BQL và thống nhất quy trình phối hợp giữa các bộ phận trong BQL.

#### ➤ **Khó khăn:**

- Công tác tiếp nhận bàn giao tài sản khu vực hầm xe chưa thống nhất được, gây khó khăn trong công tác vận hành bãi xe giữa BQL và đơn vị bảo vệ kiểm soát bãi xe.
- Tồn đọng liên quan tới vấn đề vệ sinh chung rất nhiều: nhà rác hành lang bốc mùi hôi thối, sàn hành lang bẩn bết lâu ngày không được cọ rửa,...trục thải xây dựng lưu cữu rải rác trong toà nhà.
- Hiện trạng cây xanh cảnh quan không được chăm sóc bài bản, tại thời điểm nhận bàn giao, nhiều khu vực cây bị chết khô, đất tro bụi, không được phủ kín bề mặt.
- Dữ liệu cư dân chỉ được nhận bàn giao bản cứng, không được nhận bàn giao file mềm, khiến công tác nhập liệu vào hệ thống kế toán gặp nhiều khó khăn.
- Về nhà thầu bảo trì thang máy chưa chuyên chủ thể ký hợp đồng (hiện vẫn đang ký Hợp đồng với đơn vị cũ của Chủ đầu tư) nên công tác phối hợp chưa được thông suốt và khó khăn trong việc yêu cầu kiểm tra, xử lý các vấn đề liên quan.
- Nhiều hồ sơ phục vụ công tác vận hành thời điểm trước ngày 01/04/2026 chưa nhận được bàn giao,

#### ➤ **Thuận lợi:**

- Được sự tin tưởng và ủng hộ từ phía cư dân, BQT nên BQL đã nhanh chóng tiếp cận, nắm bắt và dần hiểu về văn hoá cũng như đặc điểm của cư dân Tòa nhà. Từ đó, đưa ra các phương pháp QLVH để phù hợp với các nhu cầu thực tế phục vụ Cư dân được tốt nhất.



## BAN QUẢN LÝ TOÀ NHÀ THE TERRA AN HƯNG

TẦNG 4, TOÀ V3, CHUNG CƯ THE TERRA AN HƯNG

Địa chỉ: Đ. Nguyễn Thanh Bình, P. Dương Nội, TP. Hà Nội

Hotline HC-CSKH: 0962.465.265 – Hotline Kỹ thuật 24/7: 0962.466.724

Email: [Bql.theterraanhung@peaceland.com.vn](mailto:Bql.theterraanhung@peaceland.com.vn)

Sảnh V1: 0962.463.508 – Sảnh V2: 0962.463.746 – Sảnh V3: 0962.464.342



## II. Báo cáo chi tiết:

### 1. Bộ phận CSKH và Hành chính Kế toán:

- Trong kỳ, Bộ phận CSKH đã tham gia, tương tác trên cả 4 nhóm Zalo hoạt động trong Cộng đồng cư dân cả 3 toà V1, V2, V3. Thực hiện tiếp nhận và phối hợp với các bộ phận khác trong BQL để phản hồi các thông tin phản ánh của Cư dân một cách kịp thời và hiệu quả nhất.

- Hoàn thiện cập nhật thông tin cư dân từ biên bản bàn giao lên hệ thống kế toán để có cơ sở thông báo thu phí dịch vụ.

- Kiểm tra thông tin căn hộ, số lượng xe hai bánh đăng ký vé tháng, công nợ tồn đọng của các căn hộ sau khi tiếp nhận bàn giao.

- Thực hiện tiếp nhận và xử lý các đăng ký thay đổi thông tin thẻ, thay đổi thông tin xe, huỷ đăng ký dịch vụ, thu tiền vé lượt xe hai bánh.

- Thực hiện gửi các thông báo liên quan đến công tác vận hành cho cư dân như: Thông báo về giờ làm việc của BQL, thông báo về thời gian phun thuốc kiểm soát côn trùng, phun thuốc phòng trừ sâu bệnh, thông báo kế hoạch bảo trì thang máy, thông báo về việc hỗ trợ cư dân các công việc sửa chữa nhỏ trong căn hộ.

- Hoàn thiện hồ sơ để thay đổi chủ thẻ ký hợp đồng điện, hợp đồng nước.

### 2. Bộ phận Dịch vụ:

- Trong kỳ, bộ phận Giám sát dịch vụ đã đốc thúc các nhà thầu Vệ sinh, An ninh để tăng cường nhân sự, xử lý các tồn đọng của đơn vị cũ trong khả năng, chi tiết các công việc thực hiện như sau:

- Đánh sần toàn bộ hành lang và sảnh tầng 1 các Toà

- Tổng vệ sinh nhà rác hành lang, nhà rác tổng.

- Giặt thảm chùi chân tại các lối vào sảnh chờ thang máy các toà.

- Tổng vệ sinh các thang bộ các toà, lau khung gờ cửa kính, thiết bị gắn tường hành lang các Toà.

- Tuần tra, nhắc nhở các căn hộ để đồ ra khu vực hành lang chung.

- Tuần tra, nhắc nhở các xe đỗ khu vực vỉa hè, ngoại cảnh cản trở giao thông.

- Trồng bổ sung cây bụi, cây thảm để đảm bảo cảnh quan chung.

- Phun thuốc phòng trừ sâu bệnh cho cây xanh xung quanh Toà nhà.



















- Đặt bẫy bả chuột các khu vực ngoại cảnh, sân vườn, tầng mái, trực kỹ thuật.

- Lên kế hoạch phun thuốc kiểm soát côn trùng vào ngày 10/4/2026.





Nội dung	Hình ảnh				Biện pháp xử lý
<p>Rà soát, thống kê toàn bộ trạng thái xây dựng còn lưu cữu trong Toà nhà: khu vực tầng 4, tầng mái, phòng kho, hầm B1,...</p>					<p>BQL sẽ tổng hợp và đề xuất BQT làm việc với đơn vị cũ để chuyển đi, đảm bảo mỹ quan chung cho Toà nhà và an Toàn phòng chống cháy nổ.</p>
<p>Khu vực nhà rác chưa được dọn dẹp</p>					<p>Bộ phận vệ sinh đã xử lý, thực hiện TVS nhà rác và trải bạt khi thu gom rác</p>
<p>Thảm chùi chân tại các lối vào sảnh thang máy bản, không được giặt định kỳ</p>					<p>Bộ phận Vệ sinh đã giặt các thảm chùi chân ở các lối vào sảnh chờ thang máy.</p>
<p>Khu vực sàn Hành lang các tầng cầu bản, bê tông</p>					<p>Bộ phận vệ sinh đã thực hiện đánh sàn toàn bộ Hành lang các tầng xong.</p>
<p>Cây xanh, cảnh quan chưa được chăm sóc bài bản, nhiều vị trí cây chết khô, đất tro trụi, không được phủ kín bề mặt</p>					
<p>Nhà thầu cây xanh đã thực hiện trồng bổ sung cây bụi, cây hoa vào khu vực đất trống để đảm bảo mỹ quan.</p>					<p>Nhà thầu cây xanh đã thực hiện trồng bổ sung cây bụi, cây hoa vào khu vực đất trống để đảm bảo mỹ quan.</p>





### 3. Bộ phận kỹ thuật:










- Rà soát, tổng hợp các hạng mục liên quan đến hệ thống kỹ thuật còn tồn đọng và lên kế hoạch sửa chữa, khắc phục các hạng mục trong khả năng của BQL.
- Tổng hợp các hạng mục tồn đọng lớn để trình BQT có phương án xử lý.
- Thay thế các bóng đèn cháy, hỏng khu vực tầng hầm B1, dốc hầm lên, xuống để đảm bảo ánh sáng, an toàn cho cư dân.
- Thực hiện checklist vận hành hệ thống, ngăn ngừa rủi ro đầu mỗi ca trực để đảm bảo hệ thống kỹ thuật luôn trong tình trạng an toàn.






NỘI DUNG CÁC TỒN TẠI VÀ ẢNH GHI NHẬN HIỆN TRẠNG			GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC
<b>HỆ THỐNG CẤP NƯỚC</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đường ống, van khóa, mặt bích, bulong và chân đai gia cố bị gỉ sét</li> <li>- Rác thải chưa được dọn dẹp, vệ sinh</li> <li>- van điện bơm trung chuyển tầng 33-V2 rò nước</li> <li>- Van+B8:B13 xả khí tầng mái V1 rò nước</li> <li>- Vật tư hỏng thay thế chưa được thu dọn lưu về kho</li> <li>- Rò nước van khóa tưới cây tầng 1</li> <li>- Các tủ điện, bơm chưa được vệ sinh, bảo dưỡng định kỳ</li> <li>- Quạt thông gió phòng bơm hỏng cần thay thế tránh gây ẩm ướt, quá nhiệt ảnh hưởng thiết bị</li> <li>- Nền phòng đặt thiết bị tầng 33 chưa sơn epoxy</li> </ul>	  	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện công tác vệ sinh, bảo trì, bảo dưỡng định kỳ.</li> <li>- Sơn lại các đường ống, mặt bích và thay các bulong bị gỉ sét</li> <li>- Thực hiện sửa chữa, thay thế thiết bị hỏng</li> <li>- Thay thế quạt thông gió phòng bơm</li> <li>- Xử lý rò nước van điện, van xả khí</li> <li>- Sơn Epoxy phòng bơm</li> </ul>
  	  	  	
  			

		NỘI DUNG CÁC TỒN TẠI VÀ ẢNH GHI NHẬN HIỆN TRẠNG			GIẢI PHÁP KHÁC PHỤC
<b>II HỆ THỐNG THOÁT NƯỚC</b>					
1					
2	- Hồ gom nước, rãnh thoát nước tầng mái, tầng hầm chưa được dọn định kỳ - Nhiều rác thải gây tắc đường thu sân tầng mái, tầng 1 - Nắp thoát sàn mất, hỏng				- Thực hiện công tác kiểm tra, dọn dẹp định kỳ - Thực hiện nạo vét, dọn hồ gom, rãnh thoát nước tại khu vực mái, tầng 1, hầm để đảm bảo thoát nước - Thay thế các nắp thoát sàn, quả cầu chắn rác mất/ hỏng
3					
4					
<b>III HỆ THỐNG PCCC</b>					
1					
2					
3	- Đèn Exit, sự cố cháy hỏng - Đường ống bản, gi sắt, bong tróc sơn - Thiếu cuộn dây chữa cháy - Quạt tăng áp, hút khói gi sắt - Mặt kính tủ chữa cháy vỡ; lắp ngược mặt - Tủ báo cháy lỗi - Khóa cửa, bản lề cửa thoát hiểm hỏng				- Thực hiện công tác vệ sinh, bảo dưỡng định kỳ - Thực hiện kiểm tra, bảo trì, xử lý lỗi trên hệ thống - Sửa chữa, thay thế các thiết bị hỏng để đảm bảo an toàn PCCC
4					
5					

TT	NỘI DUNG CÁC TỒN TẠI VÀ ẢNH GHI NHẬN HIỆN TRẠNG			GIẢI PHÁP KHÁC PHỤC
<b>IV HỆ THỐNG CẤP ĐIỆN VÀ CHIẾU SÁNG</b>				
1				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện công tác kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ</li> <li>- Thay thế các đèn cháy hỏng</li> <li>- Đi lại đường ống gen, đầu hộp nối cho dây nguồn đèn trang trí để đảm bảo an toàn, mỹ quan</li> </ul>
2				
3				
4				
5				
6				
<b>V HỆ THỐNG CAMERA</b>				
1				Kiểm tra sửa chữa thay thế
<b>VI KHU VỰC PHÒNG KỸ THUẬT</b>				
1				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện dọn dẹp rác thải và mang cát vật tư hỏng về kho lưu</li> <li>- Thực hiện công tác kiểm tra và vệ sinh định kỳ</li> <li>- Thay thế quạt thông gió</li> </ul>
2				
3				
4				
<b>VII HỆ THỐNG THANG MÁY</b>				
1				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện công tác vệ sinh, dọn dẹp phòng máy</li> <li>- Thu dọn vật tư thay thế lưu kho</li> <li>- Thực hiện đấu nối lại dây nguồn, ổ cắm, bộ nguồn đảm bảo an toàn</li> </ul>
2				
3				

TT	NỘI DUNG	HÌNH ẢNH	GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC	HIỆN TRẠNG
<b>I</b>				
<b>HỆ THỐNG ĐIỆN CHIẾU SÁNG</b>				
<b>TỒN TẠI</b>				
1	Đèn cầu kính V1-V2 không sáng		Lập biên bản xác nhận sự cố do nguồn đèn led đã hỏng.	Hiện tại đèn cầu kính V1-V2 đang dừng hoạt động.
2	Đèn ngoại cảnh tầng 1, tầng 5, tầng 33, tầng mái		Xử lý cài đặt lại timer chiếu sáng từ 18h30-22h30. Nhiều timer chạy sai giờ, bpkct thường xuyên kiểm tra lại. Để đảm bảo vận hành, hệ thống chiếu sáng ngoại cảnh tầng 1 đến tầng 5 đang bật tắt bằng tay.	Hiện tại đèn chiếu sáng hầm hoạt động ổn định. BPKT liên tục theo dõi để đảm bảo vận hành đúng thời gian.
<b>ĐÃ XỬ LÝ</b>				
1	Đèn chiếu sáng hầm		Đèn 1,2m bị cháy, xử lý thay thế trong các ngày 1-3/4/2026	Hiện tại đèn chiếu sáng hầm hoạt động ổn định.
2	Đèn chiếu sáng dọc hầm		Đèn dọc hầm 1,2m đã được thay thế sửa chữa hết bóng, máng bị lỗi tồn đọng từ trước khi nhận bàn giao.	Hiện tại đèn chiếu sáng dọc hầm hoạt động ổn định.
3	Đài phun nước		BPKT kiểm tra hệ thống đài phun đèn chiếu sáng, bơm nước vẫn hoạt động.	Hiện tại đèn chiếu sáng và bơm đài phun vẫn hoạt động, nhưng khi nhận bàn giao hệ thống đang Off nên bpkct chưa cho vận hành trở lại.

TT	NỘI DUNG	HÌNH ẢNH	GIẢI PHÁP KHÁC PHỤC	HIỆN TRẠNG
<b>II</b>				
<b>HỆ THỐNG CẤP THOÁT NƯỚC</b>				
1	Bơm nước sinh hoạt 02-V2 từ tầng hầm đến tầng 33.		Bơm hoạt động có tiếng kêu lạ, bpkct hiện tại đang chờ dừng hoạt động để tiến hành theo dõi và có phương án xử lý cụ thể trình cho BQT.	Hệ thống đang hoạt động 02 trên 03 bơm.
2	Bơm nước sinh hoạt 01-V3 từ tầng hầm đến tầng 33.		Bơm không hoạt động, BQL cũ đã báo lỗi bơm từ khi nhận bàn giao	Hệ thống đang hoạt động 02 trên 03 bơm.
3	Tủ bơm lọc thô V3		Tủ điều khiển khi nhận bàn giao tháo 01 role trung gian, báo lỗi. Hiện tại vẫn đang để chạy auto	
4	Các phòng vệ sinh công cộng		Phòng vệ sinh công cộng tầng 1 V1 bị mất cảm biến của tiêu nam. BPKT đã tạm thời thay thế cảm biến NVS công cộng tầng 4 xuống để đảm bảo cho cư dân sử dụng.	Nhà vệ sinh công cộng tầng 4 thiếu 01 cảm biến.
5	Bơm tăng áp mái V2		01 bơm mái lỗi từ khi nhận bàn giao. Hiện tại đang hoạt động 01 bơm.	Hệ thống đang hoạt động 01 trên 02 bơm.
<b>III</b>				
<b>HỆ THỐNG PCCC</b>				
1	- Đèn Exit, sự cố cháy hồng		BPKT trong thời gian sớm nhất sẽ tiến hành thống kê số lượng chi tiết gửi BQT	Không đảm bảo ánh sáng khi xảy ra sự cố.
2	Lỗi thiết bị trên tủ điều khiển báo cháy		Hiện tại BPKT đã lập bb ngày 04/04/2026 cùng bên nhà thầu Hoàng Khôi xác nhận lỗi tồn đọng. Chi tiết có bb kèm theo.	Hiện trạng tủ kêu nhiều, ảnh hưởng đến việc vận hành và nguy hiểm ở các vị trí loaic thiết bị.
<b>ĐÃ XỬ LÝ</b>				
3	Các họng van rò rỉ nước tầng mái và hầm.		BPKT đã tiến hành kiểm tra, xử lý. Vị trí dưới hầm đang xử lý.	Hiện tại vị trí xử lý không còn rò rỉ, BPKT sẽ tiếp tục kiểm tra và xử lý các vị trí còn tồn tại.
4	Cư dân v2 32-12		Căn hộ thuê xe ba gác đi chuyển trong hầm làm vỡ đầu sprinkler, biến dạng đường ống 25 của tòa nhà. BPKT đã xử lý lại để đảm bảo hệ thống PCCC ổn định	Hiện tại hệ thống chữa cháy sprinkler đã hoạt động lại bình thường, các van công, công tắc dòng chảy, van xả đường ống đã được để lại trạng thái hoạt động bình thường.

TT	NỘI DUNG	HÌNH ẢNH	GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC	HIỆN TRẠNG
<b>IV</b>				
<b>HỆ THỐNG CAMERA GIÁM SÁT</b>				
1			<p>Hiện trạng hệ thống camera: Tòa V2 : tầng 40-45 hồng 13 mất tầng 6-13 hồng 5 mất tầng 1+ khu vực hầm : Hồng 5 mất.</p>	Gây ảnh hưởng lớn đến quá trình vận hành tòa nhà của BQL
<b>V</b>				
<b>HỆ THỐNG ĐIỀU HÒA KHÔNG KHÍ</b>				
1	Điều hòa buồng thang		<p>Thang V1- 02 lỗi Thang V2-03 mất tín hiệu Thang V2-02 lỗi Thang V3-04 lỗi</p>	Gây ảnh hưởng lớn đến quá trình vận hành tòa nhà của BQL
2	Điều hòa sảnh		Tầng 1 V3: lỗi chảy nước 01 con nhà thầu đang sửa chữa. Báo thiếu thiết bị chưa xử lý được, bpkct sẽ tiếp tục đơn đốc nhà thầu.	Gây ảnh hưởng lớn đến quá trình vận hành tòa nhà của BQL
3	Điều hòa các phòng kỹ thuật		Phòng kỹ thuật thang máy V1 tầng 26 điều hòa lỗi không hoạt động.	Gây ảnh hưởng lớn đến quá trình vận hành tòa nhà của BQL
<b>VI</b>				
<b>HỆ THỐNG HVAC</b>				
1	Quạt sảnh chờ hành lang thang máy		BPKT đã tiến hành vệ sinh bảo dưỡng	Hệ thống quạt cánh đảo gió nhiều vị trí không còn hoạt động trơn tru do thời gian sử dụng. BPKT sẽ tiến hành thống kê chi tiết lập bb báo cáo.



**BAN QUẢN LÝ TOÀ NHÀ THE TERRA AN HƯNG**

**TẦNG 4, TOÀ V3, CHUNG CƯ THE TERRA AN HƯNG**

Địa chỉ: Đ. Nguyễn Thanh Bình, P. Dương Nội, TP. Hà Nội

Hotline HC-CSKH: 0962.465.265 – Hotline Kỹ thuật 24/7: 0962.466.724

Email: [Bql.theterraanhung@peaceland.com.vn](mailto:Bql.theterraanhung@peaceland.com.vn)

Sảnh V1: 0962.463.508 – Sảnh V2: 0962.463.746 – Sảnh V3: 0962.464.342



**III. Các đề xuất của BQL để đảm bảo và ổn định công tác QLVH:**

1. Hoàn thiện các bộ biên bản bàn giao, hợp đồng quản lý vị trí bắt kiểm soát xe ra, vào để có cơ sở phối hợp và cơ chế, chế tài đảm bảo hình ảnh chung của Tòa nhà.
2. Đề xuất BQT phê duyệt các chi phí để xử lý các tồn đọng nằm ngoài khả năng của BQL.

**Nơi nhận:**

- Như "Kính gửi";
- P. HCNS (để tổng hợp);
- Lưu: VP BQL.

**BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ  
THE TERRA AN HƯNG**



**Trần Mạnh Hùng**