

cùng giám sát, đảm bảo duy trì chất lượng dịch vụ như Chủ đầu tư đã cam kết, công bố hay không?

BQT đã có công văn và email chính thức gửi Chủ đầu tư về tình trạng chất lượng dịch vụ vệ sinh và đề nghị đối thoại, tuy nhiên đến nay vẫn chưa nhận được phản hồi trực tiếp từ phía Chủ đầu tư về vấn đề này. Hôm nay, BQT tiếp tục thông báo với Chủ đầu tư rằng: Chất lượng dịch vụ nêu trên đang xuống cấp trầm trọng, kéo dài và vẫn tiếp tục diễn ra, đã và đang gây bức xúc lớn đối với cư dân thông qua các phản ánh trực tiếp, bằng hình ảnh và sự thừa nhận khắc phục tạm thời của bên cung cấp dịch vụ. BQT cũng đã nhiều lần làm việc với Ban Quản lý và nhà thầu; về cơ bản, Ban Quản lý cũng có trách nhiệm phối hợp và nhà thầu cũng đã tiến hành khắc phục.

Tuy nhiên, những nỗ lực khắc phục này chưa đủ, thậm chí chất lượng vệ sinh ngày càng tệ hơn và quy trình làm việc không đúng đang làm ảnh hưởng đến tài sản của cư dân (như thang máy chờ hàng bị xước rất nhiều, nước rác chảy xuống sàn thang gây mùi hôi thối diễn ra nhiều ngày có nguy cơ làm hỏng các thiết bị cơ khí và điện tử phía dưới thang). Bên cạnh đó, hành lang nhiều tầng sau khi lau dọn để lại mùi tanh, hôi hơn cả trước khi lau; nước rác chảy ra hành lang khi vận chuyển rác; nhiều phòng rác bẩn thỉu, hôi tanh không được dọn sạch sau khi lấy rác với tình trạng kéo dài; sàn trước thang hàng và sàn tầng hầm, khu vực gầm cầu thang bộ dưới tầng hầm thường xuyên bẩn thỉu, bụi bẩn dính bám đen ngòm... không tương xứng với một tòa chung cư cao cấp mà Chủ đầu tư công bố. Thời gian thực hiện (timeline) liên tục bị trễ và kéo dài (Đặc biệt là ca thu gom rác từ 12h đến 14h nay đã kéo dài đến hết buổi chiều và chiếm dụng cả thời gian vận chuyển đồ của cư dân).

Về vấn đề này, BQT đề nghị Chủ đầu tư trả lời bằng văn bản các câu hỏi sau:

1. Chủ đầu tư đã nắm được thông tin về tình trạng chất lượng dịch vụ xuống cấp trầm trọng này chưa?
2. Nếu đã biết, Chủ đầu tư sẽ có phương án khắc phục như thế nào để giải quyết tình trạng này trong thời gian sớm nhất, đảm bảo chất lượng dịch vụ như cam kết, đồng thời thể hiện trách nhiệm quản lý hợp đồng và bảo vệ uy tín của Chủ đầu tư, cũng như giải quyết sự bức xúc về quyền lợi chính đáng của cư dân đang hưởng gói "Tri ân"?

Trong trường hợp Chủ đầu tư chưa được cung cấp đủ thông tin về chất lượng dịch vụ xuống cấp trầm trọng mà cư dân đã và đang phản ánh, BQT sẵn sàng cung cấp thêm thông tin, hình ảnh, video qua địa chỉ email [eskh.isc@mik.vn](mailto:eskh.isc@mik.vn) của CĐT để làm bằng chứng.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Chủ đầu tư!

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- BQL để biết, thực hiện;
- Bảng tin cư dân;
- Lưu VP BQT.

**ĐẠI DIỆN BAN QUẢN TRỊ**



**Ninh Thị Thúy Ngân**