

**KIẾN NGHỊ**  
**(V/v đảm bảo chất lượng dịch vụ và công khai thông tin liên quan đến gói phí dịch vụ “Tri ân”)**

Kính gửi: Chủ đầu tư HBI

(Địa chỉ theo GCNĐKDN: 203 Nguyễn Huy Tường, phường Thanh Xuân Trung, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Trước tiên, xin được giới thiệu về mối quan hệ làm việc giữa các bên: Ban Quản Trị Cùm nhà chung cư tòa nhà I2 và I3 Vinhomes Smart City (BQT) tôn trọng tên gọi Chủ đầu tư HBI (CDT) đã được đăng ký về mặt văn bản. Tuy nhiên, xét về khía cạnh kinh doanh, đây là mối quan hệ giữa bên mua và bên bán, trong đó cư dân là khách hàng và BQT là người đại diện hợp pháp của cư dân.

BQT được biết Chủ đầu tư đang thực hiện việc chăm sóc khách hàng bằng hình thức "Quà tặng theo chính sách bán hàng", cụ thể là Gói phí dịch vụ quản lý trong 05 năm, được gọi là "Tri ân". Thay mặt cư dân, BQT trân trọng cảm ơn và coi đây là hành động thể hiện sự uy tín, góp phần quảng bá hình ảnh của Chủ đầu tư trong hoạt động kinh doanh.

*Với tinh thần đó, BQT đề nghị Chủ đầu tư (bên bán hàng) làm rõ và công khai trả lời bằng văn bản một số câu hỏi sau:*

1. Mức độ chất lượng dịch vụ mà CDT đã công bố và cam kết trong các điều khoản của Hợp đồng mua bán căn hộ và các giấy tờ liên quan như thế nào?
2. Chất lượng dịch vụ này có bằng hoặc tương đương với chất lượng dịch vụ mà Ban Quản lý Vinhomes Smart City cung cấp đối với các tòa chung cư cùng phân cấp như Imperia Smart City không?

BQT được biết và đã nhận được thông tin rằng Chủ đầu tư đang ký hợp đồng thuê đơn vị Savills để quản lý vận hành tòa nhà, đồng thời lập ra Ban Quản lý khu chung cư Imperia Smart City (BQL) để trực tiếp điều hành các công việc. Ngày 03/07/2025, Chủ đầu tư và BQT đã tiến hành bàn giao và tiếp nhận hiện trạng theo danh mục các tài sản phân sở hữu chung của tòa I2 và I3.

*Vì vậy, với tư cách là bên thụ hưởng dịch vụ (cư dân) và hiện là chủ sở hữu phần tài sản đã được tiếp nhận, nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của cư dân, BQT đề nghị Chủ đầu tư và Ban Quản lý tòa nhà cung cấp:*

1. Bản sao hoặc các điều khoản liên quan của hợp đồng giữa Chủ đầu tư và Savills. Đây sẽ là cơ sở để BQT và cư dân biết và cùng giám sát, nắm rõ trách nhiệm bảo vệ, giữ gìn tài sản của cư dân từ các bên liên quan có tuân thủ theo điều khoản của hợp đồng không?
2. Bản sao hoặc các điều khoản liên quan của hợp đồng giữa Ban Quản lý tòa nhà với nhà thầu liên quan đến Gói phí dịch vụ quản lý. Đây sẽ là cơ sở để BQT và cư dân