

Số: 003/2026/CV-OGR

Hà Nội, ngày 27 tháng 01 năm 2026

V/v: Phản hồi ý kiến Ban đại diện cư dân lâm thời liên quan công tác quản lý vận hành Khu Biệt thự Vườn Cam

**Kính gửi: - Ban đại diện cư dân Khu Biệt thự Vườn Cam
 - Quý Cư dân Khu Biệt thự Vườn Cam**

Công ty Cổ phần Orange Garden Residences – Đơn vị quản lý vận hành Khu Biệt thự Vườn Cam, đại diện là Ban Quản lý Khu biệt thự Vườn Cam (gọi tắt là Ban quản lý) trân trọng cảm ơn Ban đại diện cư dân lâm thời (gọi tắt là Ban đại diện cư dân) đã gửi văn bản ngày 20/01/2026 tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cư dân liên quan đến công tác quản lý vận hành. Ban quản lý ghi nhận các nội dung kiến nghị và xin thông tin thêm: Chủ đầu tư - Công ty Cổ phần Vinapol đã có văn bản phản hồi, làm rõ các nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm và thẩm quyền của Chủ đầu tư (bao gồm các nội dung về căn cứ pháp lý xây dựng chi phí, nguyên tắc tách bạch phí vận hành và đầu tư hạ tầng, phân bổ phí theo đối tượng, kiểm toán, Giấy chứng nhận, điện, nước...). Đối với các nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban quản lý, xin phản hồi cụ thể như sau:

1. Về căn cứ xây dựng kế hoạch vận hành, cơ cấu nhân sự và định mức chi phí vận hành.

Trên cơ sở hợp đồng quản lý vận hành có hiệu lực từ 01/8/2025 và các quy chế, nội quy áp dụng tại Khu Biệt thự, Ban quản lý đã xây dựng Kế hoạch vận hành năm 2025, năm 2026 và Báo cáo kết quả vận hành năm 2025 theo từng giai đoạn, thể hiện rõ: Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ các bộ phận, định hướng biên chế theo vị trí, tiêu chuẩn dịch vụ và nguyên tắc xây dựng chi phí.

Ban quản lý khẳng định các tài liệu nêu trên đã, đang được công khai theo phạm vi phù hợp để cư dân theo dõi. Trong quá trình triển khai, Ban quản lý sẵn sàng tiếp nhận góp ý theo hướng cụ thể, có căn cứ, bám tiêu chuẩn dịch vụ, nhằm tiếp tục tối ưu hiệu quả vận hành.

Về phạm vi minh bạch: Ban quản lý đã thực hiện minh bạch ở mức độ cộng đồng (nguyên tắc, cơ cấu, nhóm và bảng tổng hợp chi phí), đồng thời bảo đảm tuân thủ quy định về quản trị doanh nghiệp, dữ liệu và hồ sơ nội bộ (hồ sơ nhân sự, hợp đồng lao động, thông tin cá nhân...).

2. Về nguyên tắc sử dụng phí quản lý vận hành và các hạng mục nâng cấp phục vụ vận hành

Ban quản lý đang thực hiện đúng nguyên tắc đã được Chủ đầu tư nêu, theo đó phí quản lý vận hành chỉ sử dụng cho hoạt động quản lý, vận hành, duy trì chất lượng dịch vụ, bảo trì và nâng cấp hạ tầng kỹ thuật. Phí vận hành không sử dụng để đầu tư xây dựng mới các hạng mục hạ tầng kỹ thuật theo thiết kế ban đầu của dự án.

Đối với các hạng mục trong kế hoạch vận hành 2026 như: Nâng cấp kiểm soát ra vào, camera an ninh, cải tạo, hoàn thiện một số điểm cảnh quan, thay thế, nâng cấp bột bảo vệ...

là giải pháp nâng cấp công tác quản lý vận hành (không phải đầu tư hạ tầng theo thiết kế ban đầu), nhằm tăng an toàn, trải nghiệm, tối ưu chi phí vận hành dài hạn, đúng định hướng mà Chủ đầu tư đã làm rõ.

3. Về kiểm toán chi phí quản lý vận hành

Ban quản lý đồng ý thống nhất thực hiện theo chủ trương và nguyên tắc mà Chủ đầu tư đã nêu: Kiểm toán độc lập định kỳ, lựa chọn đơn vị kiểm toán theo hình thức chào thầu cạnh tranh. Ban đại diện cư dân hoặc cư dân có thể giới thiệu đơn vị kiểm toán để tham gia chào thầu cạnh tranh. Kết quả kiểm toán tổng hợp sẽ công bố theo phạm vi phù hợp.

4. Về phương án, kế hoạch vận hành, ban quản lý xin thông tin như sau:

Kế hoạch vận hành năm 2026 đã được Ban quản lý xây dựng, công khai theo phạm vi phù hợp và đã được trình bày, trao đổi tại cuộc họp cư dân gần đây và Bản kế hoạch hoàn chỉnh, có sự góp ý của quý cư dân trong buổi họp kèm theo công văn này.

Ban quản lý sẵn sàng tiếp nhận góp ý của Ban đại diện và cư dân theo nguyên tắc: Góp ý cụ thể theo hạng mục, nhóm chi phí, tiêu chuẩn dịch vụ, kèm nội dung đề xuất điều chỉnh và cơ sở thực tế. Trên cơ sở đó, Ban quản lý sẽ rà soát, giải trình và cập nhật (nếu phù hợp) trong quá trình triển khai, bảo đảm kế hoạch vận hành sát thực tế, khả thi và minh bạch.

Việc xây dựng, điều chỉnh và tổ chức thực kế hoạch vận hành được Ban quản lý triển khai theo hợp đồng và quy định hiện hành. Trong quá trình này, Ban Quản lý trân trọng tiếp nhận và trao đổi các ý kiến góp ý từ Ban đại diện cư dân với vai trò là đầu mối tổng hợp, phản ánh ý kiến của cư dân nhằm tiếp tục hoàn thiện phương án triển khai cho phù hợp với thực tế.

5. Về mức phí vận hành.

Ban Quản lý ghi nhận ý kiến của Ban đại diện cư dân về việc mong muốn xây dựng mức phí quản lý vận hành trên cơ sở tổng chi phí dự kiến trong năm và phân bổ lại cho cư dân. Tuy nhiên, Ban Quản lý xin làm rõ rằng mức phí quản lý vận hành hiện hành được xác định trên cơ sở Nội quy và các thỏa thuận đã ký kết giữa Chủ đầu tư và cư dân, là căn cứ pháp lý đang có hiệu lực áp dụng tại Khu Biệt thự.

Trên cơ sở các thỏa thuận nêu trên, Ban Quản lý có trách nhiệm tổ chức thực hiện đúng và đầy đủ, không có thẩm quyền tự ý điều chỉnh, thay đổi mức phí hoặc phương thức thu phí khi chưa có sự điều chỉnh hợp pháp của các văn bản làm căn cứ áp dụng. Việc thu phí theo Nội quy cũng là căn cứ để các cơ quan quản lý nhà nước thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra đối với hoạt động của doanh nghiệp và công tác quản lý vận hành tại Khu Biệt thự.

Trong thực tiễn vận hành, phí quản lý vận hành không được xây dựng theo nguyên tắc “**Thu đủ – chi hết**” trong từng năm tài chính, mà cần được xác định theo mức phí ổn định, có dự phòng, nhằm bảo đảm duy trì liên tục các dịch vụ thiết yếu trong các trường hợp phát sinh như cư dân chậm nộp, nợ phí hoặc các tình huống vận hành ngoài kế hoạch. Việc chỉ tính toán mức phí đủ chi theo dự toán năm mà không có quỹ dự phòng sẽ tiềm ẩn rủi ro gián đoạn vận hành và ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi chung của cư dân.

Ban Quản lý khẳng định toàn bộ phí quản lý vận hành thu được chỉ được sử dụng cho công tác quản lý vận hành, không sử dụng cho mục đích khác. Trường hợp trong năm tài chính, một số khoản kinh phí chưa sử dụng hết, số dư sẽ được hạch toán vào các quỹ theo quy định và chuyển sang các năm tiếp theo, tiếp tục phục vụ công tác vận hành, dự phòng cho các khoản nợ khó đòi, bảo đảm vận hành tối thiểu và duy trì dòng tiền ổn định cho hệ

thống dịch vụ chung và **quỹ này sẽ là cơ sở để tính các chính sách liên quan đến Phí dịch vụ.**

Ban Quản lý cam kết thực hiện công khai, minh bạch việc quản lý và sử dụng phí quản lý vận hành, đồng thời ghi nhận và tạo điều kiện để cư dân và Ban đại diện cư dân thực hiện quyền giám sát thông qua các hình thức báo cáo, công bố thông tin và giải trình theo quy trình, trên tinh thần hợp tác, tôn trọng pháp luật và các thỏa thuận đã ký kết.

6. Về đề xuất bỏ phí thi công:

Ban Quản lý ghi nhận ý kiến của cư dân về đề nghị không thu phí thi công. Tuy nhiên, Ban Quản lý xin làm rõ rằng phí thi công không phải là phí dịch vụ vận hành định kỳ, mà là khoản phí phát sinh khi cư dân thực hiện hoạt động xây dựng, hoàn thiện, cải tạo hoặc sửa chữa nhà ở trong Khu biệt thự.

Trong quá trình thi công, công tác quản lý vận hành phát sinh thêm nhiều chi phí và rủi ro như: Kiểm soát nhà thầu ra vào, bảo đảm an ninh, an toàn, tăng cường vệ sinh môi trường, xử lý rác thải xây dựng và bảo vệ hạ tầng, cảnh quan chung. Việc thu phí thi công nhằm bù đắp các chi phí phát sinh này và **bảo đảm công bằng** giữa các cư dân, tránh việc chi phí thi công của một số hộ bị phân bổ sang phí vận hành chung của toàn khu.

Phí thi công chỉ áp dụng đối với các trường hợp có hoạt động thi công, không áp dụng đại trà đối với cư dân không xây dựng, và đã được quy định trong Nội quy do Chủ đầu tư ban hành mà cư dân đã ký cam kết tuân thủ. Ban Quản lý có trách nhiệm tổ chức thực hiện theo đúng quy định hiện hành, không có thẩm quyền tự ý bãi bỏ hoặc miễn trừ.

Ban Quản lý cam kết thực hiện việc thu và quản lý phí thi công công khai, đúng mục đích, đồng thời tiếp nhận các ý kiến góp ý để phối hợp với Chủ đầu tư rà soát, hoàn thiện quy trình quản lý thi công theo hướng thuận tiện, minh bạch và hạn chế tối đa ảnh hưởng đến sinh hoạt của cư dân.

7. Về đề nghị bổ sung tất cả cư dân vào nhóm BQL – Cư dân Khu Biệt thự Vườn Cam.

Ban quản lý đã gửi lời mời và đang thường xuyên kiểm tra yêu cầu tham gia Zalo BQL – Cư dân Khu biệt thự Vườn Cam của quý cư dân để phê duyệt thành viên nhằm tạo tăng cường kênh trao đổi thông suốt. Việc kiểm soát, phê duyệt thành viên nhằm bảo đảm quản trị thông tin, xác thực chủ sở hữu, người sử dụng, tránh nhầm lẫn và tuân thủ quy định về bảo mật dữ liệu cá nhân.

Đối với việc tham gia nhóm cư dân, trường hợp cư dân chưa được cập nhật, đề nghị cư dân chủ động liên hệ Hotline của Ban quản lý để bổ sung thông tin (Họ tên, số căn, số điện thoại/email) để Ban quản lý cập nhật.

Ban quản lý cũng đang duy trì các kênh thông tin chính thức (Hotline/Zalo/Email/Website) để gửi thông báo và tiếp nhận phản ánh của quý cư dân.

Một lần nữa, Ban Quản lý trân trọng ghi nhận các ý kiến, kiến nghị và sự quan tâm của Ban đại diện cư dân và toàn thể cư dân đối với công tác quản lý, vận hành Khu Biệt thự Vườn Cam. Các nội dung phản hồi nêu trên được Ban Quản lý tổng hợp và thực hiện trên cơ sở tuân thủ các thỏa thuận, quy chế, nội quy hiện hành, đồng thời phù hợp với phạm vi trách nhiệm và thẩm quyền của từng chủ thể liên quan.

Ban Quản lý mong muốn Ban đại diện cư dân tiếp tục phát huy vai trò là đầu mối trao đổi, tổng hợp ý kiến cư dân, phối hợp cùng Ban Quản lý trong việc thông tin, phản ánh và

giải trình các nội dung liên quan đến công tác quản lý, vận hành theo tinh thần xây dựng, tôn trọng lẫn nhau và đúng quy trình.

Ban Quản lý cam kết tiếp tục thực hiện công tác quản lý, vận hành minh bạch, ổn định và bền vững, đồng thời duy trì các kênh tiếp nhận thông tin để kịp thời trao đổi, giải đáp các ý kiến của cư dân trong quá trình triển khai.

Ban Quản lý trân trọng cảm ơn sự hợp tác và đồng hành của Ban đại diện cư dân và toàn thể cư dân trong thời gian qua.

(Kèm theo công văn này là Báo cáo vận hành năm 2025 và Kế hoạch vận hành năm 2026 đã tiếp thu, chỉnh sửa)

Ban Quản lý Khu biệt thự Vườn Cam

Địa chỉ: Lô CC1– Khu Biệt thự Vườn Cam, xã Sơn Đồng, Hà Nội.

Điện thoại: 0824.767.888

Trưởng ban quản lý: Hoàng Thế Cường; Số điện thoại: 0852.133.133

Xin trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu công ty;

**CÔNG TY CỔ PHẦN
ORANGE GARDEN RESIDENCES**



GIÁM ĐỐC
Hoàng Thế Cường