

V/v: Phản hồi, làm rõ các ý kiến của Ban đại
diện cư dân Khu Biệt thự Vườn Cam

Hà Nội, ngày 23 tháng 01 năm 2026

Kính gửi: - Ban đại diện cư dân lâm thời Khu Biệt thự Vườn Cam
 - Quý cư dân Khu biệt thự Vườn Cam

Trước hết, Công ty Cổ phần Vinapol – Chủ đầu tư Dự án Khu biệt thự Vườn Cam trân trọng ghi nhận việc cư dân đã thống nhất thành lập Ban đại diện cư dân lâm thời tại cuộc họp cư dân vừa qua, đồng thời ghi nhận Ban đại diện cư dân đã tổng hợp và gửi văn bản phản ánh các ý kiến, kiến nghị của cư dân tới Chủ đầu tư và các đơn vị liên quan.

Chủ đầu tư cho rằng việc hình thành Ban đại diện cư dân là cần thiết nhằm tăng cường kênh trao đổi thông tin giữa cư dân và các bên liên quan, góp phần giúp quá trình tiếp nhận, tổng hợp và phản hồi ý kiến của cư dân được tập trung, rõ ràng, minh bạch và hiệu quả hơn trong quá trình quản lý, vận hành và phát triển Khu biệt thự Vườn Cam.

Trên tinh thần tôn trọng, cầu thị và tuân thủ đúng các thỏa thuận đã ký kết cũng như quy định pháp luật, Chủ đầu tư nghiêm túc xem xét các nội dung nêu trong văn bản của Ban đại diện cư dân lâm thời và xin trao đổi, làm rõ một số vấn đề trong phạm vi trách nhiệm và thẩm quyền của mình như sau:

1. Về căn cứ pháp lý xây dựng mức chi tiêu cho công tác quản lý vận hành năm 2025–2026 , tổ chức nhân sự và biên chế tại đơn vị vận hành.

a) Việc xây dựng mức chi tiêu cho công tác quản lý vận hành Khu biệt thự Vườn Cam trong các năm 2025 và 2026 được thực hiện trên cơ sở các căn cứ sau:

- Nội quy/Thỏa thuận giữa Chủ đầu tư và Cư dân đã ký kết;
- Quy chế về phí dịch vụ, phí thi công, quỹ bảo trì và quỹ dự phòng do Chủ đầu tư ban hành ngày 01/8/2025;
- Hợp đồng thuê và ủy quyền quản lý vận hành giữa Chủ đầu tư và Công ty Cổ phần Orange Garden Residences (OGR), có hiệu lực từ ngày 01/8/2025;
- Dựa vào tổng hợp thống kê các mức chi phí quản lý vận hành của các khu đô thị tương đương trên mặt bằng phía Tây Hà Nội nói riêng và Hà Nội nói chung.

Trên cơ sở các căn cứ nêu trên, Chủ đầu tư giao Đơn vị quản lý vận hành tổ chức xây dựng kế hoạch tài chính – vận hành phù hợp với quy mô, giai đoạn khai thác và điều kiện thực tế của Khu biệt thự, cụ thể:

- Kế hoạch quản lý vận hành Khu Biệt thự Vườn Cam do đơn vị quản lý vận hành xây dựng và đã công khai trên Website từ tháng 9/2025 để cư dân theo dõi, giám sát.
- Việc xây dựng mức chi tiêu được thực hiện theo nguyên tắc phù hợp chức năng, tiết kiệm, hiệu quả và đảm bảo duy trì chất lượng dịch vụ theo kế hoạch vận hành đã công khai.



b) Đối với việc tổ chức nhân sự, chức năng và biên chế tại đơn vị quản lý vận hành:

Chủ đầu tư thống nhất chủ trương tổ chức bộ máy quản lý vận hành theo hướng tinh gọn, chuyên môn hóa theo chức năng, kiêm nhiệm phù hợp với từng giai đoạn vận hành của Khu biệt thự.

Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận thuộc đơn vị quản lý vận hành được Chủ đầu tư giao, phê duyệt thông qua hợp đồng và kế hoạch vận hành, đồng thời giao Đơn vị quản lý vận hành chịu trách nhiệm tổ chức triển khai theo đúng quy định. Kế hoạch quản lý vận hành đã công bố thể hiện rõ:

- Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý vận hành;
- Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận (quản lý – kỹ thuật – dịch vụ – hành chính);
- Định hướng biên chế theo vị trí chức năng, phù hợp với quy mô và giai đoạn vận hành;
- Nguyên tắc xây dựng chi phí vận hành, tiêu chuẩn dịch vụ và định mức chi tiêu.

2. Đề nghị chủ đầu tư chỉ đạo đơn vị quản lý vận hành xây dựng lại phương án quản lý vận hành năm 2026 theo hướng Chi phí vận hành chỉ dùng cho công tác vận hành.

Sau khi rà soát Kế hoạch vận hành năm 2026, Chủ đầu tư thống nhất và khẳng định Kế hoạch vận hành năm 2025, 2026 đã thể hiện: Phí quản lý vận hành của cư dân chỉ được sử dụng cho công tác quản lý, vận hành, duy trì và nâng cao chất lượng các dịch vụ đã đưa vào khai thác, tuyệt đối không sử dụng cho việc đầu tư xây dựng mới các hạng mục hạ tầng kỹ thuật theo thiết kế ban đầu của dự án, vốn thuộc trách nhiệm đầu tư của Chủ đầu tư.

Đối với một số nội dung được đề cập trong Kế hoạch quản lý vận hành năm 2026 như: Nâng cấp hệ thống kiểm soát ra vào, đầu tư hệ thống camera an ninh, cải tạo công viên, thay thế – nâng cấp būt bảo vệ..., Chủ đầu tư xin làm rõ đây không phải là các hạng mục hạ tầng thuộc thiết kế ban đầu của dự án, không hình thành trong giá bán, mà là các giải pháp nâng cấp công tác quản lý vận hành, nhằm:

- Nâng cao mức độ an toàn, trải nghiệm và chất lượng sống của cư dân;
- Tăng tính hiện đại, tinh tế và cao cấp cho không gian chung của Khu Biệt thự;
- Từng bước tối ưu chi phí vận hành, giảm phụ thuộc vào nhân sự bảo vệ truyền thống.

Một lần nữa, Chủ đầu tư khẳng định không sử dụng phí quản lý vận hành của cư dân để đầu tư xây dựng mới hạ tầng kỹ thuật theo thiết kế dự án, đồng thời đã chỉ đạo đơn vị quản lý vận hành rà soát, cập nhật Phương án quản lý vận hành năm 2026 theo hướng chi tiêu đúng, đủ, sát thực tế và đúng bản chất quản lý vận hành.

3. Về việc phân bổ phí quản lý vận hành đối với các diện tích do Chủ đầu tư quản lý và các khu chức năng, tiện ích trong Khu biệt thự

Chủ đầu tư ghi nhận ý kiến của Ban đại diện cư dân liên quan đến việc đề nghị làm rõ diện tích do Chủ đầu tư quản lý, trách nhiệm nộp phí quản lý vận hành và

nguyên tắc phân bổ phí đối với các chủ sử dụng trong Khu biệt thự theo hướng công bằng, đúng thực tế.

Chủ đầu tư thống nhất nguyên tắc việc phân bổ phí quản lý vận hành phải được thực hiện công bằng, đúng đối tượng sử dụng, đúng mục đích sử dụng và phù hợp với mức độ hưởng thụ dịch vụ thực tế, không áp dụng theo cách cào bằng cơ học giữa các loại hình sử dụng khác nhau.

Trên cơ sở đó, Chủ đầu tư xin làm rõ như sau:

- Thứ nhất, đối với các diện tích do Chủ đầu tư trực tiếp quản lý, sử dụng cho mục đích văn phòng, khai thác dịch vụ hoặc các hoạt động có sử dụng hạ tầng và dịch vụ chung của Khu biệt thự, Chủ đầu tư thực hiện đầy đủ nghĩa vụ nộp phí quản lý vận hành theo đúng đối tượng và mức phí đã được quy định trong Quy chế về phí dịch vụ, phí thi công, quỹ bảo trì nâng cấp hạ tầng kỹ thuật và quỹ dự phòng ban hành ngày 01/8/2025.

- Thứ hai, đối với các khu chức năng và tiện ích nội khu như bể bơi, sân pickleball, bãi đỗ xe, trường học và các dịch vụ liên quan, đây là các đơn vị sử dụng đất và hạ tầng theo mục đích kinh doanh hoặc cung ứng dịch vụ, do đó thuộc đối tượng phải nộp phí quản lý vận hành theo quy định. Mức phí quản lý vận hành 6.000 đồng/m²/tháng áp dụng đối với các khu chức năng này được xây dựng trên cơ sở phân loại đối tượng sử dụng, đặc thù khai thác và mức độ sử dụng dịch vụ chung, không áp dụng nguyên tắc tất cả các tiện ích phải chịu mức phí cao hơn cư dân.

- Việc xác định mức phí 6.000 đồng/m²/tháng đối với các khu chức năng, tiện ích nội khu được Chủ đầu tư cân nhắc trên các yếu tố thực tế sau:

+) Khu biệt thự Vườn Cam là khu biệt thự khép kín, có kiểm soát an ninh ra vào, trong đó các hoạt động dịch vụ nội khu phục vụ chủ yếu cho cư dân hiện hữu, đồng thời bị hạn chế khả năng tiếp cận khách vắng lai so với các cơ sở kinh doanh độc lập bên ngoài dự án;

+) Các khu chức năng, tiện ích không sử dụng đầy đủ, thường xuyên và liên tục toàn bộ các dịch vụ quản lý vận hành như các căn biệt thự có cư dân sinh sống;

+) Việc duy trì mức phí phù hợp nhằm đảm bảo các tiện ích nội khu có điều kiện hoạt động ổn định, lâu dài, qua đó phục vụ trực tiếp đời sống sinh hoạt, rèn luyện sức khỏe và nhu cầu cộng đồng của cư dân.

Bên cạnh đó, Chủ đầu tư xin làm rõ thêm rằng các tiện ích nội khu được hình thành trước hết nhằm phục vụ cư dân, đồng thời đóng vai trò là yếu tố quan trọng tạo sức hút cho Khu biệt thự, khuyến khích các chủ sở hữu chưa về ở sớm hoàn thiện nhà và chuyển về sinh sống. Việc hình thành và vận hành hệ thống tiện ích đồng bộ, có chất lượng góp phần nâng tầm không gian sống, gia tăng giá trị sử dụng và giá trị bất động sản của toàn bộ Khu biệt thự, mang lại lợi ích lâu dài cho chính cộng đồng cư dân.

Các tiện ích nội khu được tổ chức vận hành theo mô hình thu phí dịch vụ độc lập, **không** sử dụng nguồn phí quản lý vận hành của cư dân để bù đắp chi phí hoạt động. Trên cơ sở đó, Chủ đầu tư đã chủ động làm việc và đàm phán với các đơn vị khai thác tiện ích để xây dựng chính sách sử dụng ưu tiên cho cư dân Khu biệt thự, bao gồm:

+) Miễn phí sử dụng bể bơi cho cư dân;

0452519

ÔNG TY
CỔ PHẦN
INAPCO

ĐỨC - T.P

- +) Miễn phí sân pickleball ngoài khung giờ cao điểm trong các ngày trong tuần;
- +) Đồng thời áp dụng mức giá ưu đãi đối với các dịch vụ còn lại dành riêng cho cư dân so với khách bên ngoài.

Các chính sách này nhằm bảo đảm cư dân được hưởng thụ trực tiếp giá trị gia tăng từ hệ thống tiện ích nội khu, đồng thời giữ vững nguyên tắc tách bạch giữa phí quản lý vận hành và phí sử dụng dịch vụ tiện ích, phù hợp với định hướng vận hành bền vững và lợi ích chung, lâu dài của cộng đồng cư dân.

Chủ đầu tư khẳng định việc phân bổ và thu phí quản lý vận hành tại Khu biệt thự Vườn Cam được thực hiện đúng theo Quy chế đã ban hành, có phân loại rõ đối tượng, mục đích sử dụng và mức phí áp dụng, bảo đảm hài hòa lợi ích giữa cư dân, Chủ đầu tư và các đơn vị cung ứng dịch vụ, không có ngoại lệ và không phát sinh việc miễn trừ nghĩa vụ phí trái quy định.

4. Về việc kiểm toán chi phí quản lý vận hành

Chủ đầu tư ghi nhận ý kiến của Ban đại diện cư dân liên quan đến việc thực hiện kiểm toán chi phí quản lý vận hành nhằm bảo đảm tính minh bạch, đúng quy định và phù hợp với thông lệ quản trị tốt.

Chủ đầu tư thống nhất chủ trương thực hiện kiểm toán độc lập định kỳ đối với chi phí quản lý vận hành, trên cơ sở tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan và các thỏa thuận đã ký kết, nhằm xác nhận tính hợp lý, hợp lệ của các khoản chi phí và nâng cao tính minh bạch trong công tác quản lý vận hành Khu biệt thự.

Tuy nhiên, Chủ đầu tư xin làm rõ rằng việc lựa chọn và ký hợp đồng với đơn vị kiểm toán độc lập là nội dung gắn liền với trách nhiệm pháp lý, tài chính và nghĩa vụ báo cáo của doanh nghiệp, do đó thuộc thẩm quyền của Chủ đầu tư và/hoặc đơn vị quản lý vận hành, phù hợp với quy định của pháp luật về doanh nghiệp, kế toán và kiểm toán.

Trên tinh thần cầu thị, hợp tác và minh bạch, Chủ đầu tư sẽ chỉ đạo việc lựa chọn đơn vị kiểm toán được thực hiện theo hình thức chào thầu cạnh tranh, bảo đảm các tiêu chí về tính độc lập, uy tín, năng lực chuyên môn và kinh nghiệm thực tế. Trong quá trình chào thầu, Ban đại diện cư dân và/hoặc bất kỳ cư dân nào đều có thể giới thiệu, đề xuất các đơn vị kiểm toán độc lập đủ điều kiện để tham gia chào thầu, làm cơ sở tham khảo cho Chủ đầu tư/ đơn vị quản lý vận hành trong quá trình lựa chọn đơn vị.

Sau khi hoàn thành kiểm toán, kết quả kiểm toán tổng hợp liên quan đến chi phí quản lý vận hành sẽ được công bố theo phạm vi phù hợp để cư dân nắm bắt và giám sát ở mức độ cộng đồng, bảo đảm hài hòa giữa yêu cầu minh bạch thông tin và nguyên tắc quản trị doanh nghiệp.

5. Về việc cấp và bàn giao Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất

Chủ đầu tư ghi nhận ý kiến của Ban đại diện cư dân liên quan đến việc đề nghị khẩn trương bàn giao Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất cho cư dân.

Chủ đầu tư xin thông tin và làm rõ như sau:

- Trước hết, Chủ đầu tư khẳng định đang nỗ lực và chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để thực hiện công tác cấp Giấy chứng nhận cho các căn nhà tại Khu biệt thự Vườn Cam theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật. Đến thời điểm hiện tại, khoảng 150/585 căn nhà đã được cấp Giấy chứng nhận và Chủ đầu tư đang tổ chức liên hệ, mời cư dân lên làm thủ tục nhận Giấy chứng nhận theo từng đợt, phù hợp với tiến độ xử lý hồ sơ của cơ quan chức năng.

- Việc cấp Giấy chứng nhận cho các căn còn lại phụ thuộc vào tiến độ giải quyết hồ sơ của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền không phải do Chủ đầu tư chủ động trì hoãn hay giữ lại Giấy chứng nhận trái quy định pháp luật.

- Đối với việc bàn giao Giấy chứng nhận cho cư dân sau khi đã được cấp, Chủ đầu tư thực hiện theo đúng Nội quy và Thỏa thuận tuân thủ Nội quy đã được các bên ký kết. Theo đó, Thỏa thuận quy định rõ: Chủ Đầu tư có quyền từ chối hoặc kéo dài việc thực hiện một phần hoặc toàn bộ các thủ tục liên quan tới việc tiếp nhận/hoàn trả hồ sơ làm Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và Quyền sở hữu nhà ở và tài sản trên đất... trong trường hợp Cư dân chưa thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo Bản Nội Quy. Việc rà soát, đối chiếu và yêu cầu Cư dân hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ theo Nội quy, bao gồm các nghĩa vụ tài chính phát sinh trong quá trình sử dụng, quản lý và vận hành Khu biệt thự, là điều kiện đã được hai bên thỏa thuận trước, nhằm bảo đảm việc bàn giao Giấy chứng nhận được thực hiện minh bạch, đầy đủ và hạn chế phát sinh tranh chấp về sau.

- Chủ đầu tư khẳng định không giữ Giấy chứng nhận một cách tùy tiện hay trái quy định pháp luật, mà chỉ thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo đúng thỏa thuận dân sự đã ký kết và quy định pháp luật có liên quan. Đối với các cư dân đã hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ theo Nội quy, Chủ đầu tư thực hiện bàn giao Giấy chứng nhận theo đúng trình tự và thời gian thông báo.

Chủ đầu tư mong muốn tiếp tục nhận được sự phối hợp thiện chí của cư dân trong việc hoàn thành các nghĩa vụ đã cam kết, để công tác cấp và bàn giao Giấy chứng nhận được triển khai đồng bộ, đúng quy định và bảo đảm quyền lợi hợp pháp của các bên.

6. Về việc ký hợp đồng mua bán điện, nước trực tiếp cho cư dân

Chủ đầu tư thống nhất với ý kiến của Ban đại diện cư dân về việc cư dân được ký hợp đồng mua bán điện, nước trực tiếp với các đơn vị cung cấp theo đúng quy định là cần thiết, nhằm bảo đảm quyền lợi chính đáng của cư dân và phù hợp với chủ trương quản lý chuyên ngành. Trên tinh thần đó, Chủ đầu tư không né tránh và đã chủ động làm việc với các đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước. Cụ thể:

- Ngày 18/12/2025, Chủ đầu tư đã có Công văn số 360/VP-KTKTH gửi Công ty Điện lực Từ Liêm về việc đề nghị tiếp nhận bàn giao quản lý vận hành và thực hiện mua bán điện tại Khu biệt thự Vườn Cam;

- Ngày 18/12/2025, Chủ đầu tư đã có Công văn số 361/VP-KTKTH gửi Công ty Nước sạch Tây Hà Nội về việc đề nghị tiếp nhận quản lý vận hành và thực hiện mua bán nước sạch tại Khu biệt thự Vườn Cam.

Hiện nay, Chủ đầu tư đang tiếp tục làm việc, trao đổi với các đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước để xúc tiến triển khai các thủ tục cần thiết theo quy định chuyên ngành. Việc ký hợp đồng mua bán điện, nước trực tiếp cho từng hộ dân phụ thuộc vào



quy trình, điều kiện kỹ thuật và tiến độ tiếp nhận của các đơn vị cung cấp dịch vụ, không thuộc thẩm quyền quyết định đơn phương của Chủ đầu tư.

Chủ đầu tư sẽ chủ động cập nhật và thông tin tới cư dân khi có kết quả chính thức từ các đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước, đồng thời tiếp tục phối hợp để quá trình này được triển khai thuận lợi, đúng quy định và bảo đảm quyền lợi của cư dân.

Đối với các nội dung kiến nghị còn lại của Ban đại diện cư dân có liên quan đến công tác tổ chức quản lý, vận hành thường xuyên Khu biệt thự Vườn Cam, đây là các nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm và thẩm quyền của Đơn vị quản lý vận hành theo hợp đồng và các quy định hiện hành. Chủ đầu tư đã, đang và sẽ tiếp tục chỉ đạo Đơn vị quản lý vận hành phối hợp trao đổi, làm rõ và phản hồi Ban đại diện cư dân theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao và quy định của Pháp Luật.

Chủ đầu tư mong muốn Ban đại diện cư dân và toàn thể cư dân tiếp tục phối hợp, trao đổi trên tinh thần xây dựng, tôn trọng các thỏa thuận đã ký kết và đúng vai trò, thẩm quyền của từng chủ thể, nhằm bảo đảm công tác quản lý, vận hành Khu biệt thự Vườn Cam được triển khai ổn định, minh bạch và bền vững.

Công ty cổ phần Vinapol - Chủ đầu tư Khu biệt thự Vườn Cam - trân trọng cảm ơn sự quan tâm, hợp tác và đồng hành của Ban đại diện cư dân và toàn thể cư dân trong thời gian qua.

Xin trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VP.

CÔNG TY CỔ PHẦN VINAPOL



TỔNG GIÁM ĐỐC

Dinh Văn Nghị