



M.HOMES PROPERTY SERVICES JOINT STOCK COMPANY
CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BẤT ĐỘNG SẢN M.HOMES

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ

TÒA NHÀ THE TERRA - AN HƯNG

TẠI

**Ô ĐẤT TTDV-01 THUỘC KHU ĐÔ THỊ MỚI AN HƯNG, PHƯỜNG LA KHÊ VÀ
DƯƠNG NỘI, QUẬN HÀ ĐÔNG, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

GIỮA

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VĂN PHÚ-INVEST

VÀ

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BẤT ĐỘNG SẢN M.HOMES

SỐ HỢP ĐỒNG: 1001/2023HĐQL/VPI-MH



**HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ
TÒA NHÀ THE TERRA – AN HƯNG**

Hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư thuộc Dự án tổ hợp thương mại dịch vụ, căn hộ cao cấp và nhà ở thấp tầng tại lô đất TTDV01 Khu đô thị mới An Hưng – thuộc các phường La Khê và Dương Nội, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội dưới đây (sau đây gọi tắt là “**Hợp Đồng Quản Lý**”) được lập ngày 01 tháng 01 năm 2023, bởi và giữa các bên sau:

1. CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VĂN PHÚ - INVEST

Người đại diện: **Bà Nguyễn Diệu Tú**

Chức vụ: **Phó Chủ tịch HĐQT**

Theo giấy ủy quyền số 20/GUQ-CTHĐQT ngày 12/08/2021 và Văn bản sửa đổi bổ sung giấy ủy quyền ký ngày 14/09/2022 của Chủ tịch HĐQT cho Phó Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Đầu tư Văn Phú – Invest.

Địa chỉ: 104 Thái Thịnh, phường Trung Liệt, quận Đống Đa TP Hà Nội

Điện thoại số: 024.6258.3535

Tài khoản số: 6282666-001 tại Ngân hàng TNHH Indovina, chi nhánh Thiên Long, Hà Nội.

Mã số thuế: 0102702590

(Sau đây gọi tắt là “**Bên A**” hoặc “**Chủ Đầu tư**”)

Và

2. CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BẤT ĐỘNG SẢN M.HOMES

Người đại diện: Ông **Đào Hải Nghĩa**

Chức vụ: **Tổng giám đốc**

Địa chỉ: Số 19 ngõ 120 Yên Lãng, phường Thịnh Quang, quận Đống Đa, Hà Nội

Mã số thuế: 0109124363

(Sau đây gọi tắt là “**Bên B**”)

(Bên A và Bên B sau đây được gọi riêng là “**Bên/Mỗi Bên**” hoặc gọi chung là “**Các Bên/Hai Bên**”).

Các Bên đồng ý ký kết Hợp Đồng này với những điều kiện và điều khoản như sau:

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA VÀ DIỄN GIẢI

Trong Hợp Đồng Quản Lý này, các cụm từ nêu sau có ý nghĩa như sau:

- a) “**Ban Quản Lý**” là Ban quản lý của Bên B được phân công quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý.
- b) “**Chủ Đầu Tư**” là Công ty Cổ phần Đầu tư Văn phú – Invest
- c) “**Dự án**” là Dự án tổ hợp thương mại dịch vụ, căn hộ cao cấp và nhà ở thấp tầng tại lô đất TTDV01 Khu đô thị mới An Hưng – thuộc các phường La Khê và Dương Nội, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội (tên thương mại của Dự án là **The Terra – An Hưng**)
- d) “**Tòa Nhà**” là Tòa nhà chung cư thuộc dự án tổ hợp thương mại dịch vụ, căn hộ cao cấp và nhà ở thấp tầng tại lô đất TTDV01 Khu đô thị mới An Hưng – thuộc các phường La Khê và Dương Nội, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội (sau đây gọi tắt là **Tòa Nhà The Terra - An Hưng**)
- e) “**Cư Dân**” là chủ sở hữu các căn hộ, diện tích thương mại tại Tòa Nhà The Terra - An Hưng
- f) “**Khu Vực Quản Lý**” là phần diện tích sở hữu chung của tòa nhà và/hoặc các diện tích khác tại Tòa Nhà mà Bên A có trách nhiệm quản lý vận hành theo quy định pháp luật.

- g) **“Giám Đốc Quản Lý”** là cá nhân được Bên B tuyển dụng đảm trách việc quản lý, điều hành chung cho toàn bộ Khu Vực Quản Lý phù hợp với các quy định tại Hợp Đồng này.
- h) **“Hợp Đồng”** hoặc **“Hợp Đồng Quản Lý”** là hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành Tòa Nhà này và toàn bộ các phụ lục, các bản sửa đổi bổ sung hợp đồng (nếu có).
- i) **“Ngày Bắt Đầu”** là ngày bắt đầu tính Phí Quản Lý và Bên B đã bắt đầu việc quản lý và vận hành theo quy định tại Hợp Đồng này. Ngày Bắt Đầu là ngày tháng năm
- j) **“Ngày Có Hiệu Lực”** là ngày Hai Bên cùng ký vào Hợp Đồng Quản Lý này và được ghi ở phần đầu Hợp Đồng Quản Lý này.
- k) **“Ngày Làm Việc”** là ngày các trong tuần, trừ thứ bảy, Chủ nhật, các ngày lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật.
- l) **“Nhà Thâu Vận Hành”** là các nhà thầu cung cấp dịch vụ bảo trì, vệ sinh, an ninh, ...và/hoặc các công việc vận hành khác, có hợp đồng trực tiếp với Bên A và/hoặc Bên B nhưng dưới sự quản lý điều hành của Bên A và Bên B.
- m) **“Thời Hạn Hợp Đồng”** là thời hạn Bên B thực hiện hoạt động quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý, được quy định tại Điều 2.2 của Hợp Đồng Quản Lý này.
- n) **“Dịch Vụ”** là dịch vụ quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý theo quy định tại Hợp Đồng Quản Lý này.
- o) **“Phí Dịch Vụ”** là các khoản phí thu được từ Cư Dân do việc cung ứng các dịch vụ quản lý vận hành tại Khu Vực Quản Lý.
- p) **“Phí Quản Lý”** là khoản phí mà Bên A thanh toán cho dịch vụ do Bên B cung cấp theo quy định tại Hợp Đồng này.
- q) **“Sự Kiện Bất Khả Khắcáng”** là những sự kiện xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của Các Bên làm cho việc thực hiện nghĩa vụ theo Hợp Đồng Quản Lý này không thể thực hiện được hay không thực hiện được tạm thời hay vĩnh viễn, bao gồm trường hợp khẩn cấp quốc gia, chiến tranh, chiến sự, bạo loạn, bạo động dân sự, thiệt hại to lớn, động đất, lũ lụt, cháy, bệnh dịch.
- r) **“Việt Nam”** là nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

ĐIỀU 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI DỊCH VỤ CỦA HỢP ĐỒNG

2.1. Đối tượng

- Tên Tòa Nhà: Tòa nhà The Terra – An Hưng
- Địa chỉ: Ô đất TTDV-01 thuộc Khu đô thị mới An Hưng, phường La Khê và đương nội, quận Hà Đông, TP Hà Nội.

2.2. Phạm vi Dịch Vụ

Bằng Hợp Đồng Quản Lý này, Bên A với tư cách là Chủ đầu tư Tòa Nhà đồng ý sử dụng Dịch Vụ và Bên B là đơn vị quản lý vận hành đồng ý nhận cung cấp Dịch Vụ, thực hiện các công việc quản lý, vận hành tại Khu Vực Quản Lý và trong suốt Thời Hạn Hợp Đồng như sau:

- a) Thực hiện hoạt động quản lý, vận hành tại Khu Vực Quản Lý đã được Bên A bàn giao cho Bên B theo nội dung quy định tại Phụ Lục 02 - Phạm vi dịch vụ quản lý vận hành đính kèm Hợp Đồng Quản Lý này.
- b) Thiết lập hệ thống quản lý và điều hành hoạt động của Khu Vực Quản Lý một cách chuyên nghiệp, minh bạch và đạt hiệu quả.




- c) Quản lý, điều hành và phối hợp với bộ máy vận hành Khu Vực Quản Lý của Bên A hoặc Nhà Thầu Vận Hành do Bên A thuê (nếu có) để công tác quản lý, vận hành đạt hiệu quả cao và chuyên nghiệp.
- d) Bố trí nhân sự quản lý theo quy định tại Điều 7 của Hợp đồng này.

Bên A, bằng Hợp Đồng Quản Lý này, chỉ định/ủy quyền Bên B là đơn vị quản lý và vận hành Khu Vực Quản Lý trong suốt Thời Hạn Hợp Đồng, và Bên B chấp nhận sự chỉ định theo các điều khoản và điều kiện của Hợp Đồng Quản Lý này. Trong suốt Thời Hạn Hợp Đồng, Bên B có trách nhiệm:

- a) Nhận bàn giao để vận hành Khu Vực Quản Lý.
- b) Thiết lập hệ thống quản lý và điều hành hoạt động của Khu Vực Quản Lý một cách chuyên nghiệp, minh bạch và đạt hiệu quả.
- c) Quản lý, điều hành và phối hợp với bộ máy vận hành Khu Vực Quản Lý của Bên A để công tác quản lý, vận hành đạt hiệu quả cao và chuyên nghiệp.

2.3. Lựa chọn nhà thầu vận hành

Bên B có trách nhiệm lựa chọn và ký hợp đồng với Nhà Thầu Vận Hành để cung cấp dịch vụ quản lý vận hành tại Tòa nhà theo Hợp Đồng này với Bên A. Để làm rõ, Bên A có quyền yêu cầu Bên B thay đổi Nhà Thầu Vận Hành khi có thông tin, bằng chứng về việc Nhà Thầu Vận Hành không thực hiện dịch vụ tại Tòa Nhà theo đúng thông lệ thông thường và/hoặc nghĩa vụ đã thống nhất trong hợp đồng với Bên B.

ĐIỀU 3. PHÍ QUẢN LÝ

3.1. Phí Quản Lý

3.1.1. Phí Quản Lý mà Bên B được hưởng theo Hợp Đồng Quản Lý này được xác định dựa trên phương án quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý mà Bên B đề xuất và được Bên A chấp thuận như sau:

- a) Tổng chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản lý theo phương án quản lý vận hành được Các Bên thống nhất trong Thời Hạn Hợp Đồng là: **17.923.199.954 đồng** (Mười bảy tỷ, chín trăm hai mươi ba triệu, một trăm chín mươi chín ngàn, chín trăm năm mươi bốn đồng chẵn). Trong đó:
 - Phí Quản Lý mà Bên B được hưởng là: **10.929.935.599 đồng** (Mười tỷ, chín trăm hai mươi chín triệu, chín trăm ba mươi lăm ngàn, năm trăm chín mươi chín đồng chẵn)
 - Giá trị chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý thuộc trách nhiệm của Bên A là: **6.993.264.355 đồng** (Sáu tỷ, chín trăm chín mươi ba triệu, hai trăm sáu mươi bốn ngàn, ba trăm năm mươi lăm đồng chẵn)
- b) Giá trị chi tiết Tổng chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý; Phí Quản Lý mà Bên B được hưởng và Giá trị chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản lý thuộc trách nhiệm của Bên A được quy định chi tiết tại Phụ lục 01 – Chi phí vận hành Khu Vực Quản Lý đính kèm theo Hợp Đồng Quản Lý này.
- c) Giá trị thực tế Phí Quản Lý hàng tháng mà Bên B được hưởng được xác định dựa trên Biên bản nghiệm thu giá trị thanh toán Phí Quản Lý thực tế phát sinh mà Bên A phê duyệt. Trường hợp Bên A điều chỉnh phương án quản lý vận hành mà khiến Phí Quản Lý phát sinh tăng vượt giá trị như được quy định tại Phụ lục 01, Các Bên sẽ tiến hành thỏa thuận, ký kết phụ lục hợp đồng cho phần giá trị phát sinh tăng này.

3.1.2. Nội dung Phí Quản Lý như sau:

- a) Chi phí nhân công cho chuyên gia, cán bộ, nhân sự; chi phí dịch vụ; chi phí quản lý chung; chi phí quản lý, thuế giá trị gia tăng và các khoản thuế, phí khác mà Bên B phải chi trả để thực hiện các Dịch Vụ quy định tại Phụ lục 02 đính kèm Hợp Đồng Quản Lý này;
- b) Phí Quản Lý không bao gồm: các chi phí sửa chữa lớn, bảo dưỡng; chi phí mua sắm trang thiết bị quản lý vận hành;... và các chi phí khác không được nêu tại Phụ lục 01 của Hợp Đồng này.
- c) Đối với các hạng mục chi phí phát sinh do nhu cầu thực tế chưa được nêu tại Phụ lục 01, của Hợp Đồng này, Bên A sẽ thanh toán theo chi phí thực tế trên cơ sở đề xuất của Bên B được sự đồng ý và phê duyệt bằng văn bản của Bên A trước khi thực hiện.

3.2. Phương thức và thời hạn thanh toán:

Phương thức và tiến độ thanh toán Phí Quản Lý:

Phí Quản Lý sẽ được thanh toán bằng hình thức chuyển khoản 100% vào tài khoản của Bên B theo định kỳ 01 (một) tháng một lần trong vòng 05 ngày kể từ ngày Bên A nhận được hồ sơ thanh toán hợp lệ của Bên B.

Hồ sơ thanh toán gồm:

- a) Công văn đề nghị thanh toán được ký và đóng dấu bởi đại diện của Bên B.
- b) Biên bản nghiệm thu giá trị thanh toán.
- c) Tờ trình/ Đề xuất cho các hạng mục chi phí phát sinh được Bên A phê duyệt (Nếu có).
- d) Hóa đơn VAT tương ứng với giá trị đề nghị thanh toán.

3.3. Nguyên tắc xác định Phí Quản Lý:

Phí Quản Lý quy định tại Khoản 3.1 Điều này không thay đổi trong 12 tháng, kể từ ngày Hợp Đồng này có hiệu lực;

Trong trường hợp có sự thay đổi về chính sách tiền lương do Nhà nước Việt Nam ban hành, sự điều chỉnh giá năng lượng: điện, nước, dầu làm ảnh hưởng đến đơn giá nhân sự và chi phí năng lượng thì Các Bên trao đổi để xác định lại Phí Quản Lý cho phù hợp với tình hình thực tế. Mọi sự sửa đổi, điều chỉnh phải được thành văn bản và là bộ phận không thể tách rời của Hợp Đồng.

ĐIỀU 4. BÁO CÁO QUẢN LÝ

Trong suốt Thời Hạn Hợp Đồng, Bên B có nhiệm vụ lập các báo cáo quản lý để nộp cho Bên A theo quy định như sau:

- 4.1. Lập và nộp các báo cáo quản lý định kỳ hàng tuần/tháng/quý/năm cho Bên A và tham dự các cuộc họp với lãnh đạo hoặc các ban chức năng của Bên A về các vấn đề liên quan nếu được Bên A yêu cầu.
- 4.2. Việc lập và nộp báo cáo quản lý được thực hiện sau:
 - a) Thời gian lập báo cáo: được cung cấp vào cuối mỗi tháng và có thể được gia hạn nhưng không muộn hơn ngày mùng 05 (năm) dương lịch của tháng tiếp theo.
 - b) Báo cáo bao gồm các nội dung sau:
 - (i) Số liệu thu chi trong tháng/quý/năm.
 - (ii) Tình hình thu Phí Dịch Vụ.
 - (iii) Chi phí bất thường.
 - (iv) Các hoạt động quản lý và vận hành đã thực hiện.
 - (v) Chất lượng dịch vụ Bên B và các Nhà Thầu Vận Hành.

- (vi) Kiểm tra hoạt động vận hành của các thiết bị, máy móc/báo cáo hư hỏng.
 - (vii) Tình trạng Cư Dân trong Tòa Nhà.
 - (viii) Phản hồi của Cư Dân trong tháng và tình hình giải quyết các phản hồi đó.
 - (ix) Các biện pháp bảo dưỡng định kỳ và xem xét lại tính hiệu quả của nó.
 - (x) Các giải pháp thu hồi công nợ.
- c) Trách nhiệm làm báo cáo quản lý và kế toán định kỳ cho các hoạt động của từng khu vực quản lý (nhưng không bao gồm hệ thống báo cáo của Bên A); Tất cả các nguồn thu (nếu có) sẽ được trả trực tiếp vào tài khoản ngân hàng của Bên A. Bên A sẽ thông báo cho Bên B các khoản thu từ hoạt động vận hành Khu Vực Quản Lý có phát sinh để Bên B có thông tin kịp thời làm báo cáo hàng tháng.
- d) Đề tạo điều kiện cho Bên B thực hiện báo cáo đầy đủ chi tiết, Bên A phối hợp cung cấp cho Bên B thông tin các khoản báo có về tài khoản của Bên A liên quan đến các khoản thu của Khu Vực Quản Lý.

ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

5.1. Nghĩa vụ của Bên A

Trong suốt thời hạn của Hợp Đồng Quản Lý này, Bên A phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ sau:

- a) Thanh toán Phí Quản Lý đúng hạn theo quy định tại Điều 3 của Hợp Đồng Quản Lý này. Trong trường hợp Bên A chậm thanh toán theo thời hạn được quy định tại Điều 3 của Hợp Đồng thì phải chịu lãi chậm thanh toán với lãi suất là 0,5%/ngày cho số tiền chậm thanh toán nhưng không quá 30 ngày. Nếu quá thời hạn nêu trên, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ và Bên A phải bồi thường thiệt hại 8% Phí Quản Lý cho mỗi lần chậm thanh toán.
- b) Có nghĩa vụ thanh toán cho các Nhà Thầu dịch vụ như bảo trì, sửa chữa hư hỏng trang thiết bị,... mà không phải do lỗi của Bên B/nhân sự của Bên B gây ra và các khoản tương tự thuộc nghĩa vụ thanh toán của Bên A.
- c) Cung cấp cho Bên B các thông tin, tài liệu và hồ sơ liên quan đến Khu Vực Quản Lý, mà theo ý kiến của Bên B là cần thiết cho mục đích quản lý Khu Vực Quản Lý. Trong trường hợp các tài liệu này không được cung cấp bởi Chủ Đầu Tư, Bên B có quyền gửi một thông báo bằng văn bản tới Bên A để bảo lưu nghĩa vụ của mình nếu việc thiếu hụt tài liệu, thông tin này làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ của Bên B.
- d) Kiểm tra, phê duyệt ngân sách hoạt động hàng năm cho việc quản lý vận hành, điều hành hoạt động của Khu Vực Quản Lý.
- e) Sắp xếp, bố trí mặt bằng làm việc, các khu vực kho, bãi cất giữ trang thiết bị máy móc, công cụ dụng cụ, hoá chất, vật tư tiêu hao phù hợp cho Ban Quản Lý, các Nhà Thầu Vận Hành của Bên B phục vụ công tác quản lý, vận hành tại Khu Vực Quản Lý. Văn phòng làm việc và các thiết bị bố trí trong đó được Bên A cung cấp hoặc chấp thuận theo duyệt chi ngân sách được đệ trình với Bên A và Bên A chi trả cho các chi phí này sẽ được coi là tài sản của Bên A.
- f) Không tiến hành bất kỳ hành động nào có thể ảnh hưởng đến uy tín chuyên môn của Bên B hoặc các nhân viên của Bên B theo bất cứ hình thức nào.
- g) Bên A có nghĩa vụ tạo điều kiện thuận lợi cho Bên B ra/vào Khu Vực Quản Lý để thực hiện Dịch Vụ theo Hợp Đồng này.

- h) Trường hợp Bên A chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 9 của Hợp Đồng này thì Bên A phải thanh toán cho Bên B đầy đủ Phí Quản Lý mà Bên A đã sử dụng Dịch Vụ do Bên B cung cấp cho tới thời điểm Các Bên chấm dứt Hợp Đồng này.
- i) Đảm bảo mọi hoạt động, vận hành của Bên A và/hoặc các thỏa thuận, giao dịch với Chủ Đầu Tư và/hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác liên quan tới việc quản lý, vận hành Khu Vực Quản Lý là hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.
- j) Bảo mật thông tin, các tài liệu, văn bản, hồ sơ, chứng từ có liên quan đến các công việc quản lý vận hành của Bên B tại Dự Án.
- k) Trong trường hợp Bên A vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng này, ngoại trừ vi phạm nghĩa vụ chậm thanh toán được quy định tại điểm a của khoản này, Bên A phải chịu mức phạt 8% Phí Quản Lý cho mỗi lần vi phạm. Số tiền phạt do Bên A vi phạm sẽ được Bên A thanh toán cùng với giá trị thanh toán tháng đó cho Bên B
- l) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp Đồng này và quy định của pháp luật.

5.2. Quyền của Bên A

- a) Giám sát các công việc quản lý vận hành của Bên B.
- b) Yêu cầu Bên B thực hiện đúng, đầy đủ các nội dung đã thỏa thuận trong Hợp Đồng này và yêu cầu Bên B phối hợp có hiệu quả, tích cực với Bên A và/hoặc Nhà Thầu Vận Hành để dịch vụ cung cấp tới Cư Dân đảm bảo chất lượng, hiệu quả.
- c) Tham gia, kiến nghị, nhận xét về cách làm việc và công việc của Bên B.
- d) Yêu cầu Bên B thay đổi nhân sự của Bên B nếu xét thấy nhân sự đó làm ảnh hưởng đến hoạt động vận hành tại Khu Vực Quản Lý, hoặc nhận được các phản hồi, góp ý từ Khách Hàng, Cư Dân của Khu Vực Quản Lý.
- e) Kiểm tra và đề nghị Bên B báo cáo các vấn đề liên quan tới việc quản lý và vận hành tại Khu Vực Quản Lý nói chung.
- f) Ủy quyền cho Bên B làm việc với các tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình tổ chức thực hiện công tác quản lý vận hành tại Dự án trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác bắt buộc Bên A phải trực tiếp làm việc.
- g) Ủy quyền cho Bên B được phép thay mặt Bên A, đứng ra thu hộ và chi trả hộ Bên A các khoản phí và dịch vụ như sau:
 - (i) Thu hộ tiền Phí Dịch Vụ
 - (ii) Thu hộ tiền Khách Hàng đặt cọc sửa chữa căn hộ hoặc các diện tích khác tại Tòa Nhà
 - (iii) Thu hộ tiền phí sửa chữa căn hộ hoặc các diện tích khác tại Tòa Nhà
 - (iv) Chi trả hộ Bên A tiền Khách Hàng đặt cọc sửa chữa căn hộ hoặc các diện tích khác tại Tòa Nhà
 - (v) Thu hộ các khoản thu khác theo thỏa thuận (nếu có)
- h) Bên A ủy quyền cho Bên B quản lý, giám sát quá trình thực hiện Hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình tại Tòa Nhà với các đối tác đã ký kết hợp đồng với Bên A, bao gồm các công tác sau:
 - (i) Quản lý, giám sát, phối hợp với đối tác trong quá trình thực hiện hợp đồng.
 - (ii) Chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng.
 - (iii) Định kỳ đối chiếu, xác nhận số liệu thuê bao phát sinh trong kỳ, phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình thực hiện các thủ tục để đối

soát, chốt doanh thu tính phí dịch vụ hoa hồng cho Bên A theo quy định của hợp đồng, chuyển hồ sơ đối soát về cho Bên A xuất hóa đơn và làm đề nghị thanh toán, đôn đốc thu tiền hộ Bên A

(iv) Chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng.

i) Các quyền khác theo quy định tại Hợp Đồng Quản Lý này.

ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

6.1. Nghĩa vụ của Bên B

- a) Tư vấn nâng cấp các trang thiết bị và Dịch Vụ tại các Khu Vực Quản Lý.
- b) Đảm bảo hồ sơ chứng từ, thông tin Cư dân luôn được bảo mật, cập nhật và lưu trữ an toàn. Bên B có trách nhiệm ký kết với Bên A thỏa thuận để chi tiết các quyền và nghĩa vụ liên quan tới việc bảo mật thông tin giữa Các Bên.
- c) Đảm bảo Cư Dân tuân thủ và thực hiện những nghĩa vụ và nội quy tại Dự án The Terra – An Hưng và Tòa Nhà.
- d) Liên hệ chặt chẽ với Cư Dân và các nhà thầu để đảm bảo các điều kiện và tiện nghi ở mức cao nhất.
- e) Giám sát việc bảo trì hệ thống kỹ thuật gồm hệ thống chiếu sáng, hệ thống trạm xử lý nước thải; hệ thống điện; hệ thống bơm nước... được thực hiện theo kế hoạch.
- f) Đảm bảo các Khu Vực Quản Lý của Bên B theo Hợp Đồng này luôn được bảo trì và vệ sinh tốt.
- g) Trong trường hợp nhân sự do Bên B cử trực tiếp thực hiện Dịch Vụ như được quy định tại Hợp Đồng này vi phạm nghiêm trọng đến đạo đức nghề nghiệp, ảnh hưởng đến chất lượng Dịch Vụ cung cấp và làm ảnh hưởng đến uy tín của Bên A, v.v, Bên B có nghĩa vụ thay thế nhân sự đó trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Bên A. Mức phạt tương đương 8% “phí quản lý”/tháng.
- h) Đầu mối tiếp nhận và xử lý các yêu cầu bảo hành, bảo trì cũng như các ý kiến, đề nghị liên quan đến việc quản lý vận hành tại Tòa Nhà của Cư Dân, đảm bảo các nhà thầu luôn thực hiện tốt công tác bảo hành, bảo trì, quản lý vận hành đối với Khu Vực Quản Lý.
- i) Không thay mặt Bên A ký kết bất cứ hợp đồng, thỏa thuận nào với bất kỳ ngân hàng hoặc tổ chức tài chính nào khác hoặc mua bán dưới mọi hình thức, cầm cố hoặc thế chấp Dự Án hoặc Tòa Nhà, hoặc bất kỳ tài sản nào của Bên A và/hoặc Chủ Đầu Tư.
- j) Hỗ trợ tư vấn/đưa ra các giải pháp cung cấp dịch vụ một cách tối ưu/đảm bảo chất lượng.
- k) Bên B có trách nhiệm tư vấn cho Bên A về các khoản phí và lệ phí phải nộp theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với việc vận hành của Tòa Nhà. Hai Bên đồng ý rằng Bên B không chịu trách nhiệm bất kỳ tổn thất nào do các hướng dẫn hay giới thiệu liên quan đến nội dung tư vấn về các khoản phí và lệ phí nói trên.
- l) Lập kế hoạch quản lý vận hành và bảo dưỡng thiết bị, hệ thống kỹ thuật định kỳ theo quy định và/hoặc yêu cầu Bên A, phù hợp với các quy định về bảo hành, bảo dưỡng thiết bị theo quy định của pháp luật hiện hành và theo hướng dẫn của nhà sản xuất.
- m) Bên B bằng khả năng của mình, cam kết và bảo đảm Khu Vực Quản Lý được quản lý và vận hành một cách chuyên nghiệp, đảm bảo môi trường thoải mái, hài hòa và an toàn cho Cư Dân.

- n) Giám sát, quản lý và dự toán chi phí hoạt động liên quan đến công việc quản lý theo quy định tại Hợp Đồng Quản Lý này, đảm bảo kiểm soát tốt chi phí hoạt động không vượt quá ngân sách hoạt động hàng năm.
- o) Bên B thực hiện nghĩa vụ cung cấp các dịch vụ với trình độ kỹ năng, hiệu quả và khả năng xét đoán thông thường của những công ty quản lý bất động sản đối với các dịch vụ mang tính chất chuyên môn tương tự.
- p) Lập các báo cáo quản lý, các bản dự kiến kế hoạch hoạt động hàng năm để trình Bên A xem xét và phê duyệt.
- q) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp Đồng này và quy định của pháp luật.

6.2. Quyền của Bên B

- a) Yêu cầu Bên A thanh toán các khoản Phí Quản Lý và các khoản phí phát sinh ngoài Hợp Đồng theo quy định tại Hợp Đồng Quản Lý này.
- b) Yêu cầu Bên A cung cấp các hồ sơ, tài liệu cần thiết theo quy định của Hợp Đồng và quy định của pháp luật để đảm bảo việc vận hành, quản lý Khu Vực Quản Lý đúng quy định của pháp luật.
- c) Thay mặt Bên A tiến hành làm việc với các Nhà Thầu Vận Hành để thiết lập, tổ chức việc quản lý và vận hành Khu Vực Quản Lý.
- d) Tuyển dụng nhân sự của Bên B để thực hiện Dịch Vụ tại Khu Vực Quản Lý theo quy định tại Hợp Đồng Quản Lý này.
- e) Được lựa chọn và ký hợp đồng trực tiếp hoặc theo yêu cầu của Chủ đầu tư với Bên thứ ba/các Nhà thầu Vận hành cung cấp dịch vụ để đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn của Bên B đối với các dịch vụ: An ninh, vệ sinh, kiểm soát công trùng, thu gom xử lý rác thải, chăm sóc cảnh quan cây xanh, nhà thầu bảo trì hệ thống,...không bao gồm Nhà Thầu Vận Hành Bên B trực tiếp ký.
- f) Yêu cầu các Nhà thầu Vận hành mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp, bảo hiểm con người và thiết bị khi thực hiện tại Tòa Nhà.
- g) Thay mặt Bên A làm việc với các tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình tổ chức thực hiện công tác quản lý trật tự xây dựng tại Tòa Nhà trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác bắt buộc Bên A phải trực tiếp làm việc;
- h) Thay mặt Bên A đứng ra thu hộ và chi trả hộ Bên A các khoản phí và dịch vụ như sau:
 - (i) Thu hộ tiền Phí dịch vụ
 - (ii) Thu hộ tiền khách hàng đặt cọc sửa chữa Căn nhà
 - (iii) Thu hộ tiền phí sửa chữa Căn nhà
 - (iv) Chi trả hộ Bên A tiền khách hàng đặt cọc sửa chữa Căn nhà
 - (v) Và các khoản thu khác (nếu có)..

Định kỳ hoặc theo quy định của Bên A, Bên B có trách nhiệm nộp trả số tiền đã thu về cho Bên A theo tài khoản ngân hàng mà Bên A cung cấp tại phần đầu của Hợp Đồng này. Hàng tháng vào ngày 10 Bên B phải lập báo cáo chi tiết Thu – Chi gửi Bên A có xác nhận của lãnh đạo Bên B.

- i) Thay mặt Bên A quản lý, giám sát quá trình thực hiện Hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình tại Dự Án của các đối tác đã ký kết hợp đồng với Bên A, bao gồm các công tác sau:
 - (i) Quản lý, giám sát, phối hợp với đối tác trong quá trình thực hiện hợp đồng.




- (ii) Chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng.
- j) Được tạm ngừng cung cấp các dịch vụ, hoặc đề nghị các đơn vị cung cấp điện, nước ... tạm ngừng cung cấp các dịch vụ này trong trường hợp Cư Dân đã được thông báo bằng văn bản đến lần thứ 2 yêu cầu nộp Phí Dịch Vụ và các kinh phí khác do Bên B thu nhưng vẫn không nộp các khoản phí này.
- k) Trong trường hợp Bên A vi phạm các nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng này, Bên B có quyền được tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Vận Hành cho Khu Vực Quản Lý. Việc tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ của Bên B sẽ được gửi thông báo bằng văn bản tới Bên A trước bảy (07) ngày tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ.
- l) Sử dụng hình ảnh Dự Án của Bên A vào các mục đích truyền thông của Bên B, sau khi đã được Bên A thông qua.
- m) Được tự quyết trong các vấn đề sau:
 - (i) Quyết định phương thức thi hành nhiệm vụ, nghĩa vụ và trách nhiệm hay thực thi quyền hạn và tự quyết theo nội dung Hợp Đồng Quản Lý này.
 - (ii) Có quyền trong việc quản lý và vận hành hàng ngày tại Dự Án mà không bị bất kỳ can thiệp không phù hợp với quy định pháp luật từ Bên A hoặc người đại diện của Bên A.
 - (iii) Tổ chức, đào tạo hoặc bố trí lại đội ngũ nhân viên tại chỗ hiện có theo từng thời điểm để đảm bảo phù hợp với Dịch Vụ đang cung cấp sau khi có sự thỏa thuận và thống nhất với Bên A.
- n) Từ chối thực hiện công việc không hợp lý, ngoài hạng mục công việc của Hợp Đồng khi chưa có sự thống nhất của Hai Bên, các công việc chưa được Bên A phê duyệt điều chỉnh, bổ sung chi phí và/hoặc những yêu cầu trái pháp luật của Bên A.
- o) Bên B được quyền bảo mật thông tin, quyền sở hữu trí tuệ và giữ bản quyền về các tài liệu liên quan đến công việc quản lý vận hành, sổ tay, quy trình, biểu mẫu do Bên B lập.

ĐIỀU 7. BỐ TRÍ NHÂN SỰ THỰC HIỆN DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH

- 7.1. Bên B có trách nhiệm cung cấp nhân sự để phối hợp với Bên A và các Nhà Thầu Vận Hành thực hiện hoạt động quản lý, vận hành tại Dự án. Số lượng nhân sự và phí lương nhân viên có thể được điều chỉnh theo từng giai đoạn và yêu cầu của Bên A.
- 7.2. Trường hợp Bên A muốn thay đổi (bao gồm tăng, giảm, thay đổi vị trí) đối với nhân sự của Bên B mà không phải là các vị trí quản lý, Bên A phải gửi thông báo bằng văn bản cho Bên B trước 30 (ba mươi) Ngày Làm Việc. Đối với các vị trí quản lý, Bên A gửi thông báo bằng văn bản cho Bên B trước 45 (bốn mươi lăm) Ngày Làm Việc kèm theo quy trình sắp xếp vị trí nhân sự đó.
- 7.3. Trường hợp Bên A yêu cầu Bên B tuyển dụng thêm nhân sự theo yêu cầu của Bên A với với tổng chi phí lương lớn hơn mức chi phí lương đã thống nhất tại Hợp Đồng Quản Lý này, Bên A có trách nhiệm trả bù khoản lương chênh lệch đó.
- 7.4. Bên B có nghĩa vụ chi trả toàn bộ các khoản: lương, phụ cấp, thuế thu nhập, các loại bảo hiểm và chi phí khác cho toàn bộ các nhân sự của Bên B làm việc tại Tòa Nhà.
- 7.5. Giám Đốc Quản lý mà Bên B cung cấp phải có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực quản lý, vận hành Tòa Nhà hoặc trong lĩnh vực quản lý liên quan tối thiểu là 02 (hai) năm và nhân sự này phải được Bên A phê duyệt trước khi ký hợp đồng lao động chính thức với Bên B.

7.6. Sau khi ký Hợp Đồng Quản Lý này và trong quá trình thực hiện, trên cơ sở nhu cầu công việc tại Khu Vực Quản Lý hoặc theo yêu cầu của Bên A tại từng thời điểm, Bên B có trách nhiệm cung cấp thêm nhân sự có thời hạn để phục vụ các hoạt động của từng khu vực trong Tòa Nhà. Chi phí bổ sung nhân sự sẽ do Bên A chi trả cho Bên B theo chi phí phát sinh thực tế khi có sự thống nhất bằng văn bản của Bên A.

ĐIỀU 8. THỜI HẠN HỢP ĐỒNG

8.1. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày có hiệu lực. Thời hạn của Hợp Đồng Quản Lý ("**Thời Hạn Hợp Đồng**") là 12 (mười hai) tháng: Từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 31/12/2023 hoặc đến thời điểm Bên A bàn giao công tác quản lý vận hành tại Tòa Nhà cho Ban Quản trị Tòa Nhà ("**Công Tác Bàn Giao**") tùy thời điểm nào đến trước. Trong trường hợp Bên A thực hiện Công Tác Bàn Giao, Bên A phải gửi thông báo bằng văn bản cho Bên B trước 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Bên A dự kiến tiến hành Công Tác Bàn Giao.

8.2. Hợp Đồng Quản Lý này có thể được gia hạn bằng việc Bên B gửi một văn bản đề nghị cho Bên A trước 30 (ba mươi) ngày của ngày hết hạn Hợp Đồng Quản Lý này kèm theo đề xuất Phí Quản Lý. Bên A sẽ gửi thông báo trả lời cho Bên B trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Bên B. Trường hợp không đồng ý với mức Phí Quản Lý mà Bên B đã đề xuất, Các Bên có thể đàm phán thêm và Bên B sẽ được ưu tiên trong quá trình lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ quản lý vận hành cho Khu Vực Quản Lý trường hợp có nhà cung cấp khác được xem xét có năng lực, kinh nghiệm tương đương và Phí Quản Lý bằng Bên B.

ĐIỀU 9. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG VÀ ĐƠN PHƯƠNG CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG TRƯỚC THỜI HẠN

9.1. Hợp Đồng này chấm dứt khi có một trong các trường hợp sau đây:

- a) Hết hạn Hợp Đồng mà Các Bên nhất trí không gia hạn Hợp Đồng;
- b) Hai Bên cùng thỏa thuận chấm dứt hợp đồng trước thời hạn;
- c) Một trong Hai Bên bị phá sản hoặc giải thể hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- d) Do sự kiện bất khả kháng nhưng không khắc phục được trong thời hạn (60) ngày liên tục.

9.2. Bên A được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng khi Bên B có một trong các vi phạm sau đây:

- a) Vi phạm nghĩa vụ quy định tại Hợp Đồng này và gây thiệt hại cho Bên A;
- b) Tăng mức Phí Quản Lý không theo quy định tại Điều 3 của Hợp Đồng này hoặc thay đổi các điều khoản trong Hợp Đồng này nhưng không được sự đồng ý của Bên A;
- c) Chuyển nhượng hợp đồng này hoặc giao việc quản lý vận hành Dự Án cho một đơn vị khác mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Bên A;
- d) Không khắc phục các vi phạm nghĩa vụ theo Hợp Đồng này trong thời hạn ba mươi (30) ngày, kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Bên A;
- đ) Bị phá sản hoặc bị giải thể hoặc bị chấm dứt hoạt động;

9.3. Bên B được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng khi Bên A có một trong các vi phạm sau đây:

- a) Không thanh toán đầy đủ các khoản tiền, chi phí đến hạn cho Bên B theo Hợp Đồng này trong thời hạn sáu mươi (60) ngày, kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn

bản của Bên B về những khoản thanh toán đã bị quá hạn. Trường hợp Bên A chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại điều này thì Bên A phải thanh toán cho Bên B đầy đủ Phí Quản Lý và toàn bộ chi phí đã phát sinh thực tế mà Bên A đã sử dụng Dịch Vụ do Bên B cung cấp cho tới thời điểm Các Bên chấm dứt Hợp Đồng này.

b) Không cung cấp hồ sơ Tòa Nhà/Dự Án và các thông tin, tài liệu cần thiết theo quy định của pháp luật để Bên B thực hiện công việc quản lý vận hành Tòa Nhà;

9.4. Khi xảy ra các trường hợp được đơn phương chấm dứt Hợp Đồng, Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng có trách nhiệm thông báo cho Bên còn lại về việc chấm dứt Hợp Đồng và Hợp Đồng sẽ chấm dứt từ ngày thứ mười sáu kể từ ngày Bên đơn phương chấm dứt gửi thông báo chấm dứt.

9.5. Trường hợp một trong Hai Bên vi phạm quy định về trường hợp được đơn phương chấm dứt Hợp đồng thì Bên vi phạm phải chịu khoản phạt cho Bên còn lại số tiền bằng ba (03) lần Phí Quản Lý của tháng gần nhất (Theo số liệu Bên B cung cấp).

ĐIỀU 10. TRÁCH NHIỆM SAU KHI CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

10.1. Trong trường hợp Hợp Đồng Quản Lý này chấm dứt vì bất kỳ lý do gì, Các Bên sẽ cùng nhau, liệt kê và phân định quyền sở hữu đối với các tài sản của mỗi Bên và hoàn trả về các tài sản đang sử dụng về đúng chủ sở hữu, căn cứ vào các chứng từ/ tài liệu chứng minh cho việc mua sắm tài sản đó. Việc phân định tài sản sẽ được thể hiện bằng văn bản và được Các Bên ký xác nhận.

10.2. Kể từ thời điểm chấm dứt Hợp Đồng Quản Lý này trở đi, Các Bên không được quyền tham chiếu đến bất kỳ tài liệu nào đã được công bố trước đó, hoặc không được gợi ý bằng bất kỳ hình thức nào rằng Khu Vực Quản Lý vẫn đang được quản lý, vận hành bởi Bên B.

10.3. Bên A không được quyền sử dụng các biểu mẫu và quy trình quản lý, biểu mẫu do Bên B thiết lập, trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của Bên B.

10.4. Bên B không được phép sử dụng thông tin Cư Dân phục vụ mục đích kinh doanh của Bên B.

ĐIỀU 11. BẢO MẬT

11.1. Các Bên thống nhất rằng mọi nội dung trong Hợp Đồng Quản Lý này cũng như các thông tin mà Các Bên trao đổi với nhau trước và trong cả quá trình thực hiện Hợp Đồng Quản Lý này (Bao gồm: các thông tin do một Bên chuẩn bị và cung cấp, các thông tin do một Bên có được từ các bên thứ ba trong quá trình thực hiện Hợp Đồng Quản Lý này, các hồ sơ tài liệu của Khu Vực Quản Lý, các hồ sơ quản lý, các quy định nội bộ, nội quy Khu Đô thị/Tòa Nhà, thông tin về Cư dân, bí mật kinh doanh, giá cả, bí quyết, và các thông tin thương mại, tài chính và kỹ thuật khác, những thông tin mà hiện tại hoặc sau này Hai Bên có thể biết, học hỏi, sáng tạo, phát triển, tiếp thu hoặc đạt được đúng theo những văn bản ký kết và việc thực hiện Hợp Đồng Quản Lý này) ("**Thông Tin Bảo Mật**") sẽ được tuyệt đối giữ bảo mật giữa Các Bên, không được cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không được sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên kia, trừ trường hợp:

a) Phải cung cấp theo yêu cầu của Cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền.

b) Đơn vị tư vấn của mỗi Bên được chính Bên thuê tư vấn cung cấp tài liệu một hợp pháp và không phải có được do bị tiết lộ bởi Bên thứ Ba.

11.2. Tất cả tài liệu liên quan đến Thông Tin Bảo Mật sẽ thuộc quyền sở hữu của bên cung cấp thông tin trong suốt Thời Hạn Hợp Đồng. Tất cả Thông Tin Bảo Mật bằng bất kỳ hình thức nào cùng với bất kỳ bản sao sẽ được trao trả ngay lập tức cho Bên kia khi được yêu cầu. Trong trường hợp Hợp Đồng hết hiệu lực hoặc chấm dứt Hợp Đồng, mỗi Bên có



quyền ra quyết định bằng văn bản cho Bên kia hủy các tài liệu đã cung cấp thuộc quyền sở hữu của mình.

- 11.3. Trong trường hợp một Bên vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin thì phải bồi thường mọi thiệt hại xảy ra cho Bên còn lại. Bên bị vi phạm có quyền sử dụng các biện pháp hợp pháp để yêu cầu Bên vi phạm bồi thường thiệt hại, bao gồm cả việc giữ lại các khoản phí thanh toán hoặc bảo lưu nghĩa vụ thực hiện công việc.
- 11.4. Điều khoản bảo mật thông tin này tiếp tục duy trì hiệu lực trong thời hạn 10 (mười) năm ngay cả khi Hợp Đồng Quản Lý này đã chấm dứt hiệu lực.

ĐIỀU 12. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

12.1. Sự kiện bất khả kháng

- a) Khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi Sự kiện bất khả kháng phải Thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại về Sự kiện bất khả kháng đó và nguyên nhân gây ra Sự kiện bất khả kháng trong vòng năm (05) ngày kể từ thời điểm xảy ra Sự kiện bất khả kháng. Kèm theo Thông báo là tài liệu xác nhận về Sự kiện bất khả kháng của cơ quan có thẩm quyền tại nơi xảy ra Sự kiện bất khả kháng. Trường hợp Sự kiện bất khả kháng khiến một Bên không thể thực hiện nghĩa vụ quá ba mươi (30) ngày so với tiến độ Hợp đồng đã thống nhất, một Bên có quyền đề nghị đơn phương chấm dứt Hợp đồng và Hai Bên thống nhất về việc thanh toán cho nhau các nghĩa vụ tài chính phát sinh theo Hợp đồng tính đến thời điểm ngay trước khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng.
- b) Một Bên không thực hiện được nghĩa vụ theo Hợp đồng do Sự kiện bất khả kháng thì không phải bồi thường thiệt hại, và/hoặc bị phạt vi phạm Hợp đồng nếu đảm bảo thời gian Thông báo quy định tại Điều này của Hợp đồng này.

12.2. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

- a) Hợp Đồng Quản Lý này được lập và điều chỉnh theo quy định của pháp luật hiện hành của Việt Nam.
- b) Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh từ Hợp Đồng Quản Lý này, Các Bên sẽ tiến hành giải quyết tranh chấp bằng biện pháp thương lượng, hòa giải. Nếu tranh chấp không thể giải quyết trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ khi phát sinh, thì một trong Hai Bên có thể đưa tranh chấp này ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Quyết định của Tòa án nhân dân là quyết định cuối cùng và có tính chất bắt buộc với Các Bên.

12.3. Sửa đổi hoặc bổ sung Hợp Đồng Quản Lý

Hợp Đồng này và bất kỳ điều khoản nào của Hợp Đồng này chỉ được sửa đổi nếu việc sửa đổi đó được lập thành văn bản và được ký bởi Các Bên. Mọi sự sửa đổi sẽ thể hiện bằng phụ lục đính kèm Hợp Đồng này và là bộ phận không thể tách rời của Hợp Đồng.

12.4. Chuyển nhượng

- a) Không Bên nào được quyền chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ Hợp Đồng này cho Bên thứ ba hoặc cho phép bên thứ ba có các quyền hoặc thực hiện các nghĩa vụ của Bên đó theo quy định tại Hợp đồng này mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên còn lại.
- b) Bên A có quyền chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ Hợp Đồng này cho Bên thứ ba hoặc cho phép bên thứ ba có các quyền hoặc thực hiện các nghĩa vụ của Bên đó theo quy định tại Hợp Đồng, với điều kiện phải thông báo trước về việc chuyển nhượng không ít hơn mười lăm (15) ngày kể từ ngày chuyển nhượng dự kiến và chỉ khi nào mà vào ngày hoặc trước ngày chuyển nhượng, Bên đề nghị chuyển nhượng thu xếp một

- thỏa thuận bằng văn bản giữa bên thứ ba chuyển nhượng, Bên đề nghị chuyển nhượng và Bên còn lại để xác nhận rằng bên thứ ba nhận chuyển nhượng sẽ chịu các trách nhiệm và nghĩa vụ của Bên chuyển nhượng theo quy định tại Hợp Đồng này.
- c) Bên A phải thanh toán tất cả các phí và chi phí chưa thanh toán liên quan đến công việc do Bên B thực hiện cho đến thời điểm việc chuyển nhượng có hiệu lực sau khi khấu trừ tổn thất, chi phí thiệt hại và chi phí phát sinh cho Bên A do sự vi phạm của Bên B (nếu có) và Bên đề nghị chuyển nhượng phải chịu các phí và chi phí cho bất kỳ các công việc hay dịch vụ bổ sung nào do Bên còn lại thực hiện liên quan đến quá trình chuyển đổi chủ thể của Hợp Đồng.

12.5. Thương tổn cá nhân

Bên A sẽ không chịu trách nhiệm về các thương tích hoặc thiệt hại về người đối với các nhân viên, cộng tác viên, người lao động của Bên B hoặc đại lý, Nhà Thầu Vận Hành của Bên B khi xảy ra trong địa phận của Khu Vực Quản Lý trừ khi nguyên nhân gây ra bởi do lỗi của Bên A.

12.6. Sở hữu trí tuệ

Hai Bên đồng ý là tất cả quyền sở hữu trí tuệ của một Bên, bao gồm nhưng không giới hạn các văn bằng sáng chế, bản thiết kế, nhãn hiệu thương mại, quyền tác giả là tài sản thuộc quyền sở hữu của Bên đó và không Bên nào được đòi hỏi bất cứ quyền nào liên quan tới các tài sản đó nếu không có bất kỳ một sự cho phép bằng văn bản nào hay theo quy định của pháp luật để được sử dụng hoặc đồng sở hữu các tài sản đó. Đồng thời không Bên nào được thực hiện các hành động gây tổn hại đến quyền của Bên kia trên đối với các quyền sở hữu trí tuệ đã được xác lập nói trên.

12.7. Đảm bảo an toàn

Bên B đồng ý tuân theo và đảm bảo các nhân viên, cộng tác viên và Nhà Thầu Vận Hành của mình cũng phải tuân theo tất cả nội quy về an toàn do Bên A đề ra và theo quy định của luật pháp Việt Nam và ngay lập tức làm theo tất cả chỉ dẫn về an toàn mà Bên A đưa ra.

12.8. Ngôn ngữ và số bản

- a) Hợp Đồng Quản Lý này được lập thành 04 (bốn) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau. Mỗi Bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.
- b) Để làm bằng chứng, Đại diện có thẩm quyền của Các Bên ký Hợp Đồng này vào ngày tháng năm được ghi ở phần đầu tiên của Hợp đồng.

ĐẠI DIỆN BÊN A
CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VẠN PHÚ INVEST
CỔ PHẦN
ĐẦU TƯ
VẠN PHÚ INVEST
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHÓ CHỦ TỊCH HĐQT
Nguyễn Diệu Lợi

ĐẠI DIỆN BÊN B
CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ
BẤT ĐỘNG SẢN M.HOMES
CÔNG TY
CỔ PHẦN
DỊCH VỤ
BẤT ĐỘNG SẢN
M.HOMES
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

TỔNG GIÁM ĐỐC
Đào Hải Nghĩa

PHỤ LỤC 01 – CHI PHÍ VẬN HÀNH KHU VỰC QUẢN LÝ

| Stt | Nội dung chi phí | Tổng chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý (01 Năm) | Phân bổ chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | | | | Chủ thể thực hiện thanh toán chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | |
|-----------|---|--|--|----------------------------|-----------------------------------|--|---|-------------------------|
| | | | Khu vực căn hộ cư dân | Khu vực Thương mại dịch vụ | Khu vực đỗ xe 02 bánh xe - Hầm B1 | Khu vực đỗ xe ô tô tại Hầm B1+B2+Khối đế | Giá trị Bên B thực hiện | Giá trị Bên A thực hiện |
| A | Chi phí hoạt động | 16,708,762,665 | 13,411,157,748 | 704,254,604 | 631,065,863 | 1,962,284,451 | 9,715,498,310 | 6,993,264,355 |
| I | Chi phí nhân sự | 3,754,397,891 | 2,860,696,682 | 190,590,506 | 187,748,589 | 515,362,114 | 3,754,397,891 | 0 |
| 1 | Giám đốc Ban quản lý | 444,796,780 | 338,916,841 | 22,579,930 | 22,243,239 | 61,056,770 | 444,796,780 | |
| 2 | Trưởng bộ phận dịch vụ khách hàng | 385,514,760 | 293,746,381 | 19,570,502 | 19,278,684 | 52,919,192 | 385,514,760 | |
| 3 | Trưởng bộ phận chăm sóc khách hàng | 212,785,780 | 162,134,008 | 10,801,985 | 10,640,915 | 29,208,873 | 212,785,780 | |
| 4 | Lễ tân tòa nhà | 412,747,680 | 314,496,746 | 20,952,971 | 20,640,539 | 56,657,425 | 412,747,680 | |
| 5 | Kế toán | 210,277,605 | 160,222,881 | 10,674,658 | 10,515,487 | 28,864,578 | 210,277,605 | |
| 6 | Hành chính kiêm thủ kho | 131,762,898 | 100,397,905 | 6,688,891 | 6,589,152 | 18,086,950 | 131,762,898 | |
| 7 | Kỹ sư trưởng | 332,061,787 | 253,017,416 | 16,856,984 | 16,605,627 | 45,581,760 | 332,061,787 | |
| 8 | Trưởng kỹ thuật | 408,090,120 | 310,947,877 | 20,716,532 | 20,407,625 | 56,018,087 | 408,090,120 | |
| 9 | Kỹ thuật viên | 1,216,360,480 | 926,816,627 | 61,748,053 | 60,827,321 | 166,968,480 | 1,216,360,480 | |
| II | Chi phí quản lý chung | 201,326,238 | 153,402,308 | 10,220,246 | 10,067,851 | 27,635,834 | 201,326,238 | 0 |
| 1 | Chi phí văn phòng phẩm | 46,800,000 | 35,659,674 | 2,375,783 | 2,340,358 | 6,424,185 | 46,800,000 | |
| 2 | Chi phí Internet | 13,852,070 | 10,554,707 | 703,195 | 692,709 | 1,901,459 | 13,852,070 | |
| 3 | Chi phí cước data 4G cho sim cài bộ đàm | 9,058,103 | 6,901,902 | 459,831 | 452,974 | 1,243,396 | 9,058,103 | |

| Stt | Nội dung chi phí | Tổng chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý (01 Năm) | Phân bổ chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | | | | Chủ thể thực hiện thanh toán chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | |
|------------|-----------------------------------|--|--|----------------------------|--------------------------------|--|---|-------------------------|
| | | | Khu vực căn hộ cư dân | Khu vực Thương mại dịch vụ | Khu vực đỗ xe 02 bánh - Hàm B1 | Khu vực đỗ xe ô tô tại Hàm B1+B2+Khối đế | Giá trị Bên B thực hiện | Giá trị Bên A thực hiện |
| 4 | Chi phí điện thoại Hotline | 10,924,345 | 8,323,901 | 554,570 | 546,301 | 1,499,573 | 10,924,345 | |
| 5 | Chi phí nước uống | 34,944,000 | 26,625,890 | 1,773,918 | 1,747,467 | 4,796,725 | 34,944,000 | |
| 6 | Chi phí thuê máy photocopy | 19,663,821 | 14,983,023 | 998,226 | 983,341 | 2,699,231 | 19,663,821 | |
| 7 | Chi phí chuyển phát nhanh | 5,462,173 | 4,161,951 | 277,285 | 273,150 | 749,786 | 5,462,173 | |
| 8 | Chi phí quan hệ cộng đồng | 54,621,726 | 41,619,507 | 2,772,850 | 2,731,504 | 7,497,865 | 54,621,726 | |
| 9 | Chi phí nghiệp vụ kế toán | 6,000,000 | 4,571,753 | 304,588 | 300,046 | 823,613 | 6,000,000 | |
| III | Chi phí năng lượng | 3,952,400,486 | 3,486,013,789 | 58,961,291 | 168,447,518 | 238,977,888 | 0 | 3,952,400,486 |
| 1 | Chi phí điện | 3,773,137,326 | 3,350,476,128 | 51,256,179 | 162,557,619 | 208,847,399 | | 3,773,137,326 |
| 2 | Chi phí nước sạch | 129,263,160 | 97,439,719 | 5,166,881 | 3,389,517 | 23,267,043 | | 129,263,160 |
| 3 | Chi phí dầu chạy máy phát điện | 50,000,000 | 38,097,942 | 2,538,230 | 2,500,382 | 6,863,446 | | 50,000,000 |
| IV | Chi phí vật tư tiêu hao | 481,010,400 | 395,313,183 | 26,337,269 | 0 | 59,359,948 | 481,010,400 | |
| 1 | Giấy vệ sinh khu công cộng: | 70,200,000 | 65,815,144 | 4,384,856 | | | | |
| 2 | Túi nilon thùng rác | 410,810,400 | 329,498,038 | 21,952,414 | | 59,359,948 | | |
| IV | Chi phí Dịch vụ thuê ngoài | 5,048,735,815 | 3,885,959,120 | 242,939,823 | 245,620,034 | 674,216,838 | 5,048,735,815 | 0 |
| 1 | Dịch vụ An ninh | 1,720,334,897 | 1,009,955,112 | 67,287,055 | 171,722,251 | 471,370,478 | 1,720,334,897 | |

| Stt | Nội dung chi phí | Tổng chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý (01 Năm) | Phân bổ chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | | | | Chủ thể thực hiện thanh toán chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | |
|----------|---|--|--|----------------------------|--------------------------------|--|---|-------------------------|
| | | | Khu vực căn hộ cư dân | Khu vực Thương mại dịch vụ | Khu vực đỗ xe 02 bánh - Hầm B1 | Khu vực đỗ xe ô tô tại Hầm B1+B2+Khối đế | Giá trị Bên B thực hiện | Giá trị Bên A thực hiện |
| 2 | Dịch vụ Vệ sinh | 1,650,167,798 | 1,381,596,989 | 38,081,968 | 61,546,431 | 168,942,409 | 1,650,167,798 | |
| 3 | Dịch vụ chăm sóc Cây xanh Cao tầng | 370,800,000 | 347,638,968 | 23,161,032 | 0 | 0 | 370,800,000 | |
| 4 | Dịch vụ xử lý côn trùng | 246,989,280 | 188,195,667 | 12,538,312 | 12,351,352 | 33,903,950 | 246,989,280 | |
| 5 | Chi phí kiểm định nước sạch chỉ tiêu A | 45,000,000 | 42,189,195 | 2,810,805 | 0 | 0 | 45,000,000 | |
| 6 | Chi phí kiểm định nước sạch chỉ tiêu B | 16,000,000 | 15,000,603 | 999,397 | 0 | 0 | 16,000,000 | |
| 7 | Vệ sinh mặt ngoài định kỳ 1 năm/lần | 230,000,000 | 180,000,000 | 50,000,000 | 0 | 0 | 230,000,000 | |
| 8 | Thu gom rác sinh hoạt | 769,443,840 | 721,382,585 | 48,061,255 | 0 | 0 | 769,443,840 | |
| V | Chi phí sự kiện, hoạt động định kỳ | 543,606,737 | 442,303,484 | 29,467,942 | 19,181,870 | 52,653,441 | 230,027,966 | 313,578,771 |
| 1 | Xử lý rác thải nguy hại (2 lần/năm) | 20,027,966 | 18,776,973 | 1,250,993 | 0 | 0 | 20,027,966 | |
| 2 | Thau rửa bể nước sinh hoạt (1 lần/năm) | 20,000,000 | 18,750,753 | 1,249,247 | 0 | 0 | 20,000,000 | |
| 3 | Diễn tập PCCC định kỳ | 70,000,000 | 53,337,119 | 3,553,522 | 3,500,535 | 9,608,824 | 70,000,000 | |
| 4 | Trang trí Noel, Tết, Trung thu | 120,000,000 | 112,504,520 | 7,495,480 | 0 | 0 | 120,000,000 | |

| Stt | Nội dung chi phí | Tổng chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý (01 Năm) | Phân bổ chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | | | | Chủ thể thực hiện thanh toán chi phí quản lý vận hành Khu Vực Quản Lý | |
|------------|--|--|--|----------------------------|--------------------------------|--|---|-------------------------|
| | | | Khu vực căn hộ cư dân | Khu vực Thương mại dịch vụ | Khu vực đỗ xe 02 bánh - Hàm B1 | Khu vực đỗ xe ô tô tại Hầm B1+B2+Khối đế | Giá trị Bên B thực hiện | Giá trị Bên A thực hiện |
| 5 | Bảo hiểm mọi rủi ro tài sản bảo gồm cháy nổ | 308,578,771 | 235,124,324 | 15,664,878 | 15,431,297 | 42,358,272 | | 308,578,771 |
| 6 | Bảo hiểm trách nhiệm công cộng | 5,000,000 | 3,809,794 | 253,823 | 250,038 | 686,345 | | 5,000,000 |
| VI | Trạm xử lý nước thải | 2,727,285,098 | 2,187,469,182 | 145,737,526 | 0 | 394,078,390 | 0 | 2,727,285,098 |
| 1 | Tiền điện | 1,711,237,708 | 1,372,529,683 | 91,443,154 | | 247,264,872 | | 1,711,237,708 |
| 2 | Nhân công hóa chất | 534,761,784 | 428,915,526 | 28,575,986 | | 77,270,272 | | 534,761,784 |
| 3 | bảo dưỡng định kỳ | 267,380,892 | 214,457,763 | 14,287,993 | | 38,635,136 | | 267,380,892 |
| 4 | Kiểm định phân tích | 181,819,007 | 145,831,279 | 9,715,835 | | 26,271,893 | | 181,819,007 |
| 5 | Cấp phép xả thải | 32,085,707 | 25,734,932 | 1,714,559 | | 4,636,216 | | 32,085,707 |
| VII | Chi phí của ban Quản trị | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | Chi phí thù lao của Ban quản trị | 0 | | | | | | 0 |
| 2 | Chi phí hoạt động của Ban quản trị | 0 | | | | | | 0 |
| B | Phí quản lý & lợi nhuận đơn vị vận hành | 1,214,437,289 | 937,342,582 | 60,454,636 | 55,867,126 | 160,772,945 | 1,214,437,289 | 0 |
| 1 | Phí quản lý đơn vị vận hành 10% | 971,549,831 | 749,874,066 | 48,363,709 | 44,693,701 | 128,618,356 | 971,549,831 | |
| 2 | Lợi nhuận 2.5% | 242,887,458 | 187,468,516 | 12,090,927 | 11,173,425 | 32,154,589 | 242,887,458 | |
| C | Tổng Cộng | 17,923,199,954 | 14,348,500,330 | 764,709,239 | 686,932,989 | 2,123,057,395 | 10,929,935,599 | 6,993,264,355 |

Hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư Tòa Nhà The Terra - An Hưng

PHỤ LỤC 02 – PHẠM VI DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH

I. Tổng quát dịch vụ quản lý vận hành

1. Bên B chịu trách nhiệm vận hành Khu Vực Quản Lý theo tiêu chuẩn chuyên nghiệp có thể thực hiện được ở Việt Nam, và nỗ lực hết sức để đảm bảo giá trị lâu dài của Dự Án/Tòa Nhà.
2. Trong suốt Thời Hạn Hợp Đồng, trừ trường hợp khẩn cấp, Ban Quản Lý của Bên B sẽ thực hiện nhiệm vụ, nghĩa vụ và quyền hạn quy định trong Hợp Đồng Quản Lý này và phân công thời gian làm việc từ 8:00 sáng đến 17:30 chiều từ thứ 2 đến thứ 6 (bao gồm nghỉ trưa) và từ 8:00 sáng đến 12:00 thứ 7 và khi cần thiết. Thời gian làm việc của ban quản lý là linh hoạt để hoàn thành mọi nhiệm vụ theo yêu cầu. Trong trường hợp khẩn cấp, Ban quản lý phải luôn sẵn sàng để Bên A có thể liên lạc bất cứ lúc nào bằng điện thoại hay điện thoại cầm tay.
3. Bên B sẽ đảm bảo số lượng nhân sự làm việc tại Khu Vực Quản Lý và thời gian làm việc của nhân sự Bên B tại Khu Vực Quản Lý là 44 giờ/ tuần cho nhân viên Hành chính và 48 giờ/ tuần cho nhân viên làm theo Ca, Bên B chủ động phân công lịch làm việc đảm bảo đáp ứng được yêu cầu công việc và linh hoạt khi cần thiết nhằm đảm bảo sự vận hành ổn định của toàn bộ Khu Vực Quản Lý một cách tốt nhất. Cụ thể:
 - a. Đối với Giám Đốc Quản Lý, Trợ lý, Trưởng bộ phận Dịch vụ Khách hàng Trưởng bộ phận kỹ thuật:
 - (i) Thời gian làm việc: 08:00 - 17:30 từ thứ Hai đến thứ Sáu và 08:00 - 12:00 thứ Bảy
 - (ii) Trường hợp cần thiết, Giám Đốc Quản Lý và các nhân sự chủ chốt sẽ làm việc ngoài giờ để hoàn thành nhiệm vụ.
 - (iii) Giám Đốc Quản Lý và Trưởng bộ phận kỹ thuật luôn sẵn sàng để Bên A và/hoặc Chủ Đầu Tư có thể liên lạc bất cứ lúc nào bằng điện thoại bàn hay điện thoại di động.
 - (iv) Trường hợp Giám Đốc Quản Lý vắng mặt quá năm (05) ngày làm việc liên tiếp trở lên thì cần có thông báo trước và có nhân sự thay thế cho Bên A.
 - (v) Trong trường hợp Giám Đốc Quản Lý vắng mặt, Bên B có trách nhiệm bố trí người thay thế tiếp quản công việc để đảm bảo việc thực hiện công việc đáp ứng chất lượng, thường xuyên và liên tục và Thông báo cho Chủ Đầu tư về Nhân sự thay thế.
 - b. Đảm bảo nhân viên Trục đường dây nóng 24/7.
 - c. Thời gian làm việc của nhân viên Hành chính là 44 giờ/ tuần, nghỉ 1.5 ngày/ tuần.
 - (i) Đối với các vị trí làm hành chính: 08:00 – 17:30: từ thứ Hai đến thứ Sáu và 8h00 – 12h00 thứ 7, nghỉ chiều thứ Bảy, Chủ nhật, và các ngày Lễ, Tết.
 - (ii) Đối với các vị trí làm theo ca:

Thời gian làm việc là 48 giờ/ tuần, nghỉ 01 ngày/tuần theo lịch phân công do Trưởng bộ phận sắp xếp, nhưng phải đảm bảo phù hợp với thời gian hoạt động theo đúng quy trình hoạt động của từng bộ phận đã được phê duyệt.
 - (iii) Bộ phận Lễ tân, dịch vụ chăm sóc khách hàng

Giờ làm việc của nhân viên Lễ tân: 48 giờ/ tuần, nghỉ 1 ngày/ tuần. Ngày nghỉ có thể là ngày trong tuần và do Giám Đốc Quản Lý/Trưởng bộ phận sắp xếp

(i) Các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ bảy bao gồm các ngày Lễ, Tết:

o Ca làm việc: từ 8:00 – 17:30

(ii) Các giờ khác ngoài thời gian trên sẽ có bảo vệ duy trì tại khu lễ tân để dịch vụ không bị gián đoạn.

d. Bộ phận kỹ thuật:

Thời gian làm việc của nhân viên là 48 giờ/ tuần, nghỉ 1 ngày/ tuần. Ngày nghỉ có thể là ngày trong tuần và do Giám Đốc Quản Lý/Trưởng bộ phận sắp xếp.

(i) Trục 24/7, bao gồm các ngày Lễ, Tết.

(ii) Trường hợp khẩn cấp cần thiết phải làm thêm giờ theo yêu cầu công việc thì nhân viên sẽ được sắp xếp nghỉ bù vào thời gian khác.

4. Bên B có trách nhiệm vận hành và bảo đảm giám sát theo tiêu chuẩn, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dịch vụ sau đây:

a. Dịch vụ bảo vệ và tuần tra 24/7.

b. Vệ sinh cho tất cả khu vực chung.

c. Thu gom rác và vận chuyển rác thải sinh hoạt khỏi Khu Vực Quản Lý.

d. Chăm sóc cây cảnh, sân vườn cho tất cả khu vực chung.

e. Kiểm soát côn trùng cho tất cả khu vực chung.

f. Thực hiện công việc sửa chữa nhỏ đối với các hư hỏng trong khu vực chung của .

g. Bảo dưỡng các hệ thống thiết bị kỹ thuật và cơ sở hạ tầng.

h. Bảo trì, bảo dưỡng tất cả các khu tiện ích

i. Bảo quản tất cả khu công cộng và thiết bị chung của Khu Vực Quản Lý.

j. Khảo sát và lập kế hoạch dự trù kinh phí cho các hạng mục công việc sửa chữa vừa và lớn trình Bên A phê duyệt.

k. Thu phí dịch vụ, phí điện nước, cáp truyền hình, điện thoại... của cư dân

l. Hoạch toán các Doanh Thu, chi phí chung.

II. Chi tiết dịch vụ quản lý vận hành

Bên B sẽ cung cấp dịch vụ cụ thể sau đây cho toàn bộ Khu Vực Quản Lý:

a. Quản lý nhân sự

(i) Tuyển chọn, huấn luyện và giám sát, tuyển dụng nhân sự đảm bảo cho hoạt động vận hành và quản lý Tòa Nhà theo quy định tại Hợp Đồng Quản Lý này.

(ii) Tổ chức huấn luyện, nâng cao nghiệp vụ cho các bộ phận nhân sự và tổ chức kiểm tra, sát hạch nguồn nhân lực.

(iii) Hoàn thiện và phổ biến quy định về sổ tay nhân viên, nội quy lao động tới người lao động của Bên B làm việc tại Khu Vực Quản Lý.

(iv) Bên B sẽ định kỳ tổ chức các chương trình đào tạo nhân viên lễ tân, nhân viên bảo vệ, nhân viên vệ sinh và các bộ phận liên quan để đảm bảo chất lượng hoạt động quản lý, vận hành của mình mang tính chuyên nghiệp, đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất cho Cư Dân tại Khu Vực Quản Lý.

b. Quản lý kỹ thuật:

- (i) Thực hiện các công việc vận hành và bảo dưỡng hệ thống kỹ thuật theo hướng dẫn, lịch vận hành bảo dưỡng định kỳ được lên kế hoạch hàng năm của các hạng mục kỹ thuật Giám sát công việc bảo hành của các nhà thầu.
- (ii) Đảm bảo các hệ thống kỹ thuật trong Khu Vực Quản Lý luôn được kiểm tra và vận hành theo quy định của nhà sản xuất.
- (iii) Thực hiện các phương án quản lý rủi ro, quản lý hiệu quả năng lượng
- (iv) Hỗ trợ dịch vụ kỹ thuật tại các nhà ở cho Cư Dân khi có yêu cầu (tính phí vật tư thay thế) trong phạm vi điều kiện cho phép.
- (v) Giám sát việc sử dụng thang máy, bao gồm cả việc ngăn chặn quá tải, đảm bảo thang máy được sử dụng theo đúng quy định;
- (vi) Thực hiện theo các thông báo hoặc yêu cầu từ các cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan nhà nước và phối hợp kiểm tra, thử nghiệm theo yêu cầu của các cơ quan hữu quan.
- (vii) Tiến hành đào tạo cho nhân viên và các nhà thầu trong trường hợp liên quan đến như sơ tán do hỏa hoạn, diễn tập chữa cháy...
- (viii) Lập kế hoạch sơ cứu ban đầu và tiến hành đào tạo nhân viên.
- (ix) Duy trì đầy đủ các bộ phận riêng biệt để bảo dưỡng cho tất cả các thiết bị cơ khí và cho các hoạt động của Khu Vực Quản Lý. Giám sát và thực hiện công việc sửa chữa và bảo dưỡng hàng ngày và đảm bảo tuân thủ các quy định theo Luật pháp của Việt Nam và quy định của nhà sản xuất.
- (x) Sắp xếp để duy trì, sửa chữa, tân trang, làm sạch, sơn sửa lại, bố trí và/hoặc trang trí lại cảnh quan và duy trì tình trạng khu vực quản lý ở điều kiện tốt nhất.
- (xi) Lập sổ tay vận hành hoạt động Khu Vực Quản Lý. Đề xuất về kế hoạch và lịch trình bảo trì định kỳ.

c. Quản lý khu vực đỗ xe, phân luồng giao thông

- (i) Lập phương án và đảm bảo phương án phân luồng giao thông cho Tòa Nhà, chống ùn tắc trên sân, dưới tầng hầm, đảm bảo tiện lợi và an toàn nhất cho người sử dụng.
- (ii) Bổ sung và hoàn thiện các hệ thống biển báo, biển chỉ dẫn, nội quy khu đỗ xe trên sân... (nếu cần thiết)
- (iii) Đề xuất thực hiện và giám sát các chính sách về bãi đỗ xe và quy trình kiểm soát cho khách thuê.
- (iv) Thu phí đỗ xe và bàn giao cho Bên A theo định kỳ.

d. Quản lý tài chính – mua sắm

- (i) Hướng dẫn và giải đáp cho Cư Dân các câu hỏi về các loại phí trong Khu Vực Quản Lý cũng như quy định hoàn thành các loại phí này. Với các khoản phí khó thu phải đề xuất giải pháp và thực hiện việc thu nợ cho Bên A.
- (ii) Thực hiện, giám sát và kiểm tra các thủ tục kế toán liên quan tới hoạt động hàng ngày tại Khu Vực Quản Lý.
- (iii) Chuẩn bị Báo cáo tài khoản hàng tháng, Báo cáo hoạt động Quản lý hàng Quý để nộp cho Chủ đầu tư.

- (iv) Thực hiện công việc mua sắm các trang thiết bị, công cụ dụng cụ cho hoạt động quản lý vận hành của Ban quản lý theo danh sách đã được Chủ đầu tư phê duyệt.
- (v) Chuẩn bị các văn bản chấp thuận/phiếu yêu cầu mua sắm/yêu cầu thanh toán dựa trên các tiêu chuẩn của Chủ đầu tư và trình cho Chủ Đầu Tư phê duyệt bằng văn bản tất cả các chi phí vượt quá giới hạn và/hoặc các ưu đãi của hợp đồng.
- (vi) Tư vấn cho Chủ đầu tư tất cả các vấn đề liên quan đến việc quản lý tài chính phù hợp với các yêu cầu theo luật định.
- (vii) Bên B cam kết nỗ lực cân đối các khoản thu từ các Cư Dân và các khoản chi để thực hiện tối đa các tiện ích trong phạm vi quản lý của mình.

e. Quản lý giám sát an ninh

- (i) Xem xét và điều chỉnh phương án an ninh theo tình hình thực tế để tăng tính hiệu quả, tiết kiệm chi phí.
- (ii) Thực hiện kiểm tra an ninh đột xuất và đảm bảo các nhân viên an ninh thực hiện đúng nhiệm vụ và trách nhiệm của mình.
- (iii) Tiếp nhận và xử lý sự cố an ninh 24/7.
- (iv) Quản lý giám sát công tác bảo vệ một cách chuyên nghiệp 24/24, và tất cả các ngày trong tuần, các ngày nghỉ lễ, nghỉ tết tại các điểm chủ yếu như cửa ra vào khu vực quản lý.
- (v) Đảm bảo công tác an ninh an toàn cho khu vực quản lý.
- (vi) Sắp xếp, bố trí nhân viên bảo vệ tại các khu trông giữ xe, thiết lập hệ thống máy móc kiểm tra việc ra vào Tòa Nhà, kiểm soát lưu lượng xe ra vào Tòa Nhà.

f. Ra vào Tòa Nhà

- (i) Những qui định đối với khách đến liên hệ tại Khu Vực Quản Lý sẽ do Bên B soạn thảo và được sự phê chuẩn của bên A. Bên B phải nỗ lực tốt nhất để đảm bảo tất cả khách đến liên hệ với Khu Vực Quản Lý tuân thủ các qui định đó.
- (ii) Bên B chịu trách nhiệm quản lý trong trường hợp có các công nhân vào Khu Vực Quản Lý tại mọi thời điểm thích hợp nhằm mục đích xây lại, sửa chữa, tân trang, bảo trì, làm vệ sinh, sơn, trang trí Khu Vực Quản Lý hay bất cứ khu vực nào thuộc Khu Vực Quản Lý hay bất kỳ các cống thoát nước, ống nước, đường nước, dây cáp, ống dẫn, bơm, bồn chứa, dây điện hay các khu vực nhà máy và các thiết bị sử dụng hay lắp đặt cho yêu cầu tiện nghi của dự án hay khu vực khác trong dự án. Các công nhân này phải tuân thủ và được giám sát thực hiện nội quy dự án.

g. Quản lý thu gom vận chuyển rác thải

- (i) Giám sát quy trình xử lý rác thải của nhà thầu thu gom rác thải.
- (ii) Giám sát việc sử dụng phòng rác, thiết lập các quy định cụ thể về xử lý rác thải trong khu vực quản lý
- (iii) Nhân viên làm sạch sẽ cọ rửa phòng chứa rác và hòng rác nhằm đảm bảo phòng chứa rác sạch sẽ, hạn chế tối đa mùi trong phòng rác và hòng rác.

- (iv) Đảm bảo không gian sạch sẽ, môi trường trong lành không bị ô nhiễm, không có dấu hiệu rác thải, không tạo dựng nơi cư trú, sinh sản cho côn trùng, sâu bệnh.
- (v) Đảm bảo các loại rác vô cơ, hữu cơ được vận chuyển theo đúng quy định, không rơi rớt, được phân loại đúng nhằm bảo vệ môi trường.
- (vi) Thu gom và vận chuyển rác khỏi Tòa Nhà theo đúng thời gian quy định và tránh tối đa ảnh hưởng đến Cư Dân.

h. Quản lý giám sát nhà thầu làm sạch và cảnh quan Dự Án

Bên B có trách nhiệm quản lý công tác vệ sinh cho các khu công cộng, các khu tiện ích chung các ngày trong tuần, bao gồm:

- (i) Quản lý làm sạch: Giám sát hàng ngày việc làm sạch tại các khu vực chung phù hợp với các quy định tiêu chuẩn, bao gồm cả hành lang, các tiện ích, cầu thang, bãi đậu xe, khu vực kỹ thuật, văn phòng ban quản lý, khu vui chơi công cộng và toàn bộ Khu Vực Quản Lý.
- (ii) Quản lý cảnh quan Khu Vực Quản Lý và giám sát công việc làm sạch, vệ sinh.
- (iii) Thực hiện các kế hoạch đôn đốc, bón phân tổng hợp dinh dưỡng, cắt tía đường riềm, cắt tía các hạng mục cây theo thiết kế, đảm bảo cây trồng tại khu vực luôn đạt chất lượng dinh dưỡng, tính thẩm mỹ xanh và đẹp.
- (iv) Quản lý việc trồng, chăm sóc và thay thế cây cảnh, thảm cỏ, các cây trồng, cây trang trí tại các khu vực chung của Tòa Nhà.
- (v) Chịu trách nhiệm và đề xuất thực hiện phương án bổ sung thay thế kịp thời đối với các hạng mục cây cảnh không đảm bảo về chất lượng, tính thẩm mỹ do lỗi chăm sóc không đúng kỹ thuật.

i. Kiểm soát côn trùng

- (i) Quản lý dịch vụ diệt và kiểm soát côn trùng, đảm bảo kiểm soát côn trùng tại các khu vực công cộng và khu vực tiện ích chung của Khu Vực Quản Lý. Hướng dẫn và tổ chức diệt côn trùng trong trường hợp có yêu cầu chung từ các Cư Dân.
- (ii) Thường xuyên xử lý côn trùng trong khu vực công cộng, không gây phiền hà, ảnh hưởng tới an toàn và sức khỏe cho Cư Dân trong Tòa Nhà. Trường hợp xét thấy việc diệt côn trùng có thể gây ảnh hưởng tới sức khỏe, sinh hoạt của Cư Dân, Bên B có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị thực hiện công việc kiểm soát côn trùng thông báo và có phương án phòng, tránh ảnh hưởng tới Cư Dân. Trước khi thực hiện các phương án diệt, kiểm soát côn trùng, Bên B phải gửi thông báo bằng văn bản tới Bên A.
- (iii) Chịu trách nhiệm và đảm bảo hóa chất được sử dụng không gây hại đến môi trường và con người. Lên các kế hoạch phun diệt sâu bọ, côn trùng theo tháng, theo quý, mùa sinh sản. Nghiên cứu sự sinh trưởng, đặc thù từng loài để đưa ra lịch phun diệt bằng hóa chất, khử khuẩn hợp lý.
- (iv) Kiểm tra các khu vực khác tại Khu Vực Quản Lý, các khu vực đặt bả, đặt bẫy về dấu hiệu, sự xuất hiện côn trùng.
- (v) Đánh giá chất lượng dịch vụ hàng tháng, quý để báo cáo Bên A trong công tác kiểm soát côn trùng.

j. Quản lý Cư Dân

- (i) Thay mặt Bên A giải quyết các thắc mắc, yêu cầu, khiếu nại liên quan đến các vấn đề vận hành chung tại Tòa Nhà. Trường hợp cần các xác nhận, trả lời hoặc giải quyết trực tiếp với Chủ Đầu Tư, hoặc các vấn đề liên quan vướng mắc về các loại phí, dịch vụ công cộng, bảo trì, bảo dưỡng, Bên B có thể đề xuất Bên A cử cán bộ hỗ trợ thực hiện.
- (ii) Thay mặt Bên A thông báo và thu các khoản Phí Dịch Vụ của Cư Dân. Lập báo cáo hàng tháng gửi Bên A về vấn đề thu, chi nói trên.
- (iii) Bằng nỗ lực của mình và hỗ trợ tối đa của Bên A, Bên B sẽ thu đủ các khoản Phí Dịch Vụ hàng tháng từ Cư Dân. Bên B sẽ nỗ lực, dù không cam kết, để thu đủ Phí Dịch Vụ của các Cư Dân sau:
 - Có tình trốn không đến trả Phí Dịch Vụ;
 - Không xuất hiện hoặc không sinh sống tại Tòa Nhà; và không liên hệ được bằng các phương thức liên lạc đã thông báo;

k. Chăm sóc khách hàng và quản lý tiện ích

- (i) Hướng dẫn, hỗ trợ đăng ký và quản lý nhân khẩu trong từng căn nhà ở tại Tòa Nhà, quản lý số lượng người ra vào tại từng diện tích thuê trong Khu Thương Mại.
- (ii) Phối hợp với các cơ quan chức năng hoàn thiện thủ tục đăng ký tạm trú hoặc làm sổ hộ khẩu cho Cư Dân.
- (iii) Quản lý và hỗ trợ thông báo số lượng người nước ngoài ở trong Tòa Nhà cho đơn vị quản lý khi được yêu cầu.
- (iv) Tiến hành diễn tập phòng cháy chữa cháy cho cán bộ nhân viên Ban quản lý và nhà thầu, cung cấp danh sách các số liên lạc cần thiết.
- (v) Làm phiếu điều tra định kỳ cho chủ sở hữu nhà ở về mức độ hài lòng với các dịch vụ được cung cấp.
- (vi) Tiếp nhận giải quyết các phàn nàn, thắc mắc của Cư Dân.
- (vii) Kiểm soát việc thi công sửa chữa nhà ở, đảm bảo việc thi công sửa chữa không làm ảnh hưởng đến sinh hoạt của cư dân và kết cấu, thẩm mỹ chung của Dự Án
- (viii) Quản lý toàn bộ các tiện ích phục vụ Cư Dân tại Khu Chung Cư, bao gồm nhưng không giới hạn khu vui chơi trẻ em, khu vực đường đi công cộng, các khu sinh hoạt tập thể.

l. Quản lý hình ảnh Dự Án/Tòa Nhà

- (i) Phối hợp và hỗ trợ Bên A lập kế hoạch và tổ chức các sự kiện cho cộng đồng tại Dự Án nhằm mục đích kết nối Cư Dân với Chủ Đầu Tư và cộng đồng địa phương. Bên cạnh đó, tạo ra một sân chơi hấp dẫn và môi trường sống lý tưởng cho mọi Cư Dân, môi trường sinh hoạt, làm việc chuyên nghiệp cho Khách Thuê Thương Mại.
- (ii) Phối hợp và hỗ trợ Chủ Đầu Tư thực hiện các buổi tuyên truyền để cư dân hiểu rõ về quá trình vận hành, quản lý cũng như khai thác Dự Án/Tòa Nhà. Bên cạnh đó, định hướng và hướng dẫn Cư Dân sử dụng và khai thác các tiện ích và không gian sống theo đúng qui định.

- (iii) Triển khai việc treo biển Quản Lý vận hành cùng các hoạt động PR Marketing khác với sự đồng ý của Bên A, chi phí sẽ được thảo luận cùng Bên A.

m. Quản lý rủi ro

- (i) Hoàn thiện, bổ sung sổ tay hướng dẫn hoạt động, sổ tay quản lý và khuyến cáo kịp thời để ngăn ngừa rủi ro với hệ thống kỹ thuật và các hoạt động khác của Dự Án
- (ii) Chuẩn bị và thường xuyên ban hành các quy định của Tòa Nhà về các vấn đề liên quan đến việc sử dụng khu vực quản lý và tiện ích trong khu vực quản lý, trong các khu vực công cộng tại Tòa Nhà và xử lý khi cần thiết.
- (iii) Lập kế hoạch đào tạo và thực hành sơ cấp cứu cho nhân viên.

n. Quản lý hành chính, văn phòng

- (i) Quản lý và lưu trữ các hồ sơ, thư từ, tài liệu và các giấy tờ liên quan đến việc quản lý đầy đủ và khoa học.
- (ii) Giải quyết các khiếu nại, thắc mắc và đề xuất liên quan đến việc quản lý và thông báo các khiếu nại, thắc mắc và đề xuất cho Bên A để thống nhất phương án giải quyết khi cần thiết cũng như lưu trữ đầy đủ hồ sơ của tất cả các khiếu nại và đề xuất đó.
- (iii) Triệu tập và tham dự tất cả các cuộc họp chính thức; lưu trữ và cung cấp biên bản cuộc họp, báo cáo tài chính hàng tháng và các giấy tờ liên quan khác đến cuộc họp.

