

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

15.12.2016

**HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ  
SỐ : 38 /HĐQLVH-DVĐO***Căn cứ Bộ Luật dân sự số 33/2005/QH11;**Căn cứ Luật Nhà ở số 65/2014/QH13;**Căn cứ Luật Xây dựng số 60/2014/QH13;**Căn cứ Nghị định số 99/2015/NĐ-CP ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Nhà ở;**Căn cứ Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15 tháng 02 năm 2016 của Bộ Xây dựng ban hành kèm theo Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư;**Căn cứ vào nhu cầu giữa hai bên.***Hai bên tham gia ký kết hợp đồng dưới đây bao gồm:****Bên A: Chủ đầu tư hoặc người đại diện quản lý nhà chung cư (sau đây gọi tắt là Bên A)****Tên giao dịch: CÔNG TY TNHH XD-TM-DV-SX HÙNG THANH**

Địa chỉ : Tầng 3, Block B, Carina Plaza, số 1648 Võ Văn Kiệt, Phường 16, Quận 8, Tp.HCM

Điện thoại : (08) 6291 5577 Fax: (08) 6297 7555

Mã số thuế : 0302 232 310

Đại diện : Ông Trần Đức Nhân Chức vụ: Giám đốc

**Bên B: Đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư (sau đây gọi tắt là Bên B)****Tên giao dịch: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ ĐỊA ỐC SÀI GÒN (SEJCO)**

Địa chỉ : 628 Lạc Long Quân, phường 5, quận 11, thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại : (08) 3975 1620 Fax: (08) 3975 1621

Mã số thuế : 0302 479 759

Tài khoản số : 44684309 Tại: Ngân hàng ACB- CN Lạc Long Quân

Đại diện : Ông Trần Kim Lương Chức vụ: Phó Tổng giám đốc

(Theo giấy ủy quyền số 19/GUQ-DVĐO ngày 24/01/2014)

Hôm nay, ngày 15 tháng 12 năm 2016, hai bên đồng ý ký kết hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư với các điều khoản sau đây:

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

Các từ và cụm từ ghi trong hợp đồng này được hiểu như sau:

**1.1** “Người đại diện quản lý nhà chung cư” là Chủ đầu tư xây dựng nhà chung cư Carina, TP Hồ Chí Minh, được viết tắt là Bên A.

**1.2.** “Đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư” là Công ty CP Dịch vụ Địa ốc Sài Gòn (SEJCO), được viết tắt là Bên B.

**1.3.** “Ngày, tháng” được tính theo ngày, tháng dương lịch.

**1.4.** “Bất khả kháng” là các sự kiện quy định tại Điều 14 của hợp đồng này.

**1.5.** “Công việc” là các dịch vụ do Bên B thực hiện theo quy định tại Điều 3 của hợp đồng này.

**1.6.** “Khách hàng/cư dân” là chủ sở hữu căn hộ, chủ sở hữu các phần diện tích khác trong nhà chung cư, người sử dụng hợp pháp nhà chung cư.

**1.7.** “Tài sản” là toàn bộ các thiết bị, cơ sở vật chất gắn liền với nhà chung cư.

**1.8.** “Quỹ kết dư” là số tiền lũy kế chênh lệch giữa các khoản thu của tòa nhà trừ đi các chi phí phát sinh trong quá trình vận hành và hoạt động của tòa nhà (không tính các khoản chi lấy từ quỹ bảo trì).

### **Điều 2. Đặc điểm của nhà chung cư**

Bên B cam kết thực hiện dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư với các đặc điểm như sau:

**2.1.** Tên nhà chung cư: CHUNG CƯ CARINA PLAZA

**2.2.** Loại nhà chung cư: Công trình hỗn hợp để ở và kinh doanh

**2.3.** Vị trí nhà chung cư: số 1648 Võ Văn Kiệt, Phường 16, Quận 8, Tp.HCM

**2.4.** Quy mô nhà chung cư: Gồm 3 Block – 736 căn và diện tích thương mại của các hộ thuê kinh doanh.

- Tiện ích tòa nhà: 18 thang máy, 01 máy phát điện dự phòng, máy bơm nước, hệ thống PCCC, ...

**2.5.** Các công trình phục vụ cho sinh hoạt của các chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư: phòng sinh hoạt cộng đồng, ...

### **Điều 3. Công việc quản lý vận hành nhà chung cư**

**3.1.** Bên A đồng ý thuê Bên B thực hiện các công việc quản lý vận hành nhà chung cư Carina Plaza như sau:

- a) Lập và thực hiện kế hoạch quản lý vận hành nhà chung cư;
- b) Xây dựng bộ máy quản lý vận hành và cung cấp nhân sự quản lý vận hành nhà chung cư; kiểm soát quá trình quản lý vận hành theo kế hoạch thông qua bộ phận kiểm soát từ văn phòng quản lý theo định kỳ và thường xuyên tại nhà chung cư;
- c) Thiết lập, điều chỉnh các quy trình quản lý, vận hành, biểu mẫu phù hợp với đặc điểm của nhà chung cư và vận dụng vào quản lý thực tế tại nhà chung cư;
- d) Kiểm soát, bảo đảm trật tự, an ninh công cộng, xử lý vệ sinh, môi trường, bảo dưỡng hệ thống kỹ thuật (điện, nước, máy bơm nước, máy phát điện, hệ thống thang máy,...) và các dịch vụ khác của nhà chung cư;
- e) Thay mặt Bên A quản lý, cập nhật, phát hành thông báo giá dịch vụ quản lý vận hành và tiến hành thu kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư, phí dịch vụ, phí tiêu thụ nước sinh hoạt,... của chủ sở hữu hoặc người sử dụng căn hộ theo định kỳ hàng tháng. Trường hợp chủ sở hữu hoặc người sử dụng căn hộ không đóng những khoản phí này mà không có lý do chính đáng thì bên B tiến hành ngưng cung cấp các dịch vụ để đảm bảo việc thu các khoản tiền này theo qui định hiện hành;
- g) Giám sát công ty bảo trì cơ điện thực hiện việc bảo trì các thiết bị cơ điện hàng tháng, hàng quý, hàng năm theo kế hoạch đã lập và báo cáo định kỳ cho Bên A;
- h) Quản lý vận hành các hệ thống kỹ thuật tòa nhà; bố trí lịch làm việc của nhân viên kỹ thuật tại nhà chung cư; giám sát công việc hàng ngày của nhân viên kỹ thuật bao gồm các hạng mục phải kiểm tra cũng như những công việc sửa chữa khác;
- i) Nhanh chóng thực hiện việc sửa chữa đơn giản các thiết bị nhà chung cư: thay bóng đèn, công tắc tại khu vực chung . Bên B chi chịu chi phí nhân lực sửa chữa nhỏ; Bên A chịu trách nhiệm về phần vật tư, thiết bị thay thế thuộc phạm vi quỹ bảo

tri; trường hợp khi có các sự cố hỏng hóc kỹ thuật lớn, ngoài nhân lực thường trực tại chung cư bên B sẽ điều động nhân lực và phương tiện kịp thời hỗ trợ.

k) Thay mặt Bên A làm việc với các cơ quan có liên quan và phối hợp với chính quyền địa phương thực hiện các quy định của pháp luật về an ninh trật tự, pccc, vệ sinh môi trường và các phong trào chung;

l) Đôn đốc, nhắc nhở cư dân thực hiện nội quy quản lý, sử dụng nhà chung cư. Nhắc nhở và hỗ trợ cư dân đăng ký tạm trú, thường trú khi vào sinh sống tại nhà chung cư; tiếp thu ý kiến và giải quyết khiếu nại của cư dân liên quan đến công tác quản lý vận hành nhà chung cư;

m) Tổ chức thực tập phòng cháy, chữa cháy nội bộ định kỳ để các thành viên trong Ban quản lý, bộ phận kỹ thuật, lực lượng bảo vệ, an ninh, bộ phận dịch vụ vệ sinh (và có thể có cư dân); phối hợp với Bên A lập phương án phòng cháy, chữa cháy định kỳ theo quy định để hướng dẫn khách hàng/cư dân nhà chung cư nắm được các bước cần thực hiện khi có tình huống khẩn cấp xảy ra;

n) Lựa chọn, ký kết hợp đồng dịch vụ với các nhà thầu có năng lực, có uy tín để cung cấp dịch vụ bảo trì thang máy, máy phát điện, dịch vụ bảo vệ, dịch vụ giữ xe, dịch vụ duy trì vệ sinh hàng ngày, xử lý côn trùng...; tư vấn cho Bên A lựa chọn và ký hợp đồng với các nhà thầu có năng lực và uy tín cung cấp dịch vụ sửa chữa bảo trì hệ thống báo cháy, chữa cháy tự động, bảo trì M&E ...;

o) Báo cáo tình hình quản lý và các chi phí hoạt động hàng tháng, hàng năm tại hội nghị nhà chung cư và báo cáo định kỳ tháng cho Ban quản trị.

**3.2.** Bên B đảm bảo quản lý vận hành và cung cấp các dịch vụ cho nhà chung cư đúng yêu cầu của Bên A với chất lượng tốt, đảm bảo an toàn, vệ sinh, môi trường và phòng chống cháy, nổ phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành. Việc thực hiện sẽ được tiến hành theo tiêu chí: đảm bảo dịch vụ cho các chủ sở hữu, người sử dụng ở mức độ tiêu chuẩn, chất lượng phù hợp, áp dụng đầy đủ các quy trình và biểu mẫu để xử lý công việc, vận hành nhà chung cư an toàn (kỹ thuật, phòng cháy, chữa cháy...), an ninh và vệ sinh được đảm bảo.

**3.3.** Bên B thực hiện công việc quản lý vận hành theo hình thức cung cấp nhân sự Ban quản lý, kỹ thuật, kiểm soát, điều hành hoạt động nhà chung cư và chỉ thực hiện các công việc theo ủy quyền quản lý của Bên A.

**3.4.** Trường hợp Bên B có đủ năng lực thực hiện việc bảo trì phần sở hữu chung của nhà chung cư và có văn bản đề xuất thì Bên A xem xét, quyết định để ký kết hợp đồng thuê Bên B thực hiện bảo trì phần sở hữu chung của nhà chung cư.

**Điều 4. Giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư, thời hạn và phương thức thanh toán kinh phí quản lý vận hành**

**4.1.** Chi phí quản lý vận hành Bên A thanh toán cho đơn vị quản lý vận hành theo hình thuê gói nhân sự. Chi phí cho một tháng cụ thể như sau :

I	Chi phí nhân viên	Thành tiền (đ)	Ghi chú
1	Nhân viên ban quản lý	26,344,477	Gồm 3 NV : Làm giờ hành chánh -1 Trưởng BQL thường trực. -1 Phó BQL. -1 Kế toán hành chính. (Bên A tuyển dụng)
2	Nhân viên kỹ thuật	45,626,282	Gồm 01 Kỹ sư trưởng và 04 NV. Bố trí trực 24/24. (Chia 2 ca, mỗi ca trực 12h)
3	Nhân viên vệ sinh	53,585,860	Gồm 10 NV vệ sinh. - 03 NV làm vệ sinh Block A - 04 NV làm vệ sinh Block B - 03 NV làm vệ sinh Block C
4	Nhân viên cây xanh	6,716,108	Gồm 01 NV chăm sóc cây xanh
5	Nhân viên bảo vệ (Vị trí)	77,000,000	Gồm 07 vị trí : - 02 vị trí kiểm soát ra vào (đầu cổng và hầm xe) - 03 vị trí sảnh. - 01 vị trí tuần tra tầng - 01 vị trí camera
<b>Tổng</b>		<b>209,271,727</b>	
II	Văn phòng quản lý		
1	Fax, điện thoại, internet	1,000,000	
2	Văn phòng phẩm, in phiếu, nước uống BQL, ...	2,000,000	
4	Hoá chất vệ sinh	2,500,000	
5	Khẩu hao máy đánh sàn, đồ nghề kỹ thuật, dụng cụ vệ sinh, ...	800,000	
<b>Tổng</b>		<b>6,300,000</b>	
VI	Chi phí gián tiếp và lợi nhuận	21,700,000	
<b>Tổng cộng</b>		<b>237,272,727</b>	
<b>Thuế GTGT</b>		<b>23,727,273</b>	
<b>Tổng giá trị thanh toán</b>		<b>261,000,000</b>	

- Số lượng nhân sự trong hợp đồng là tối thiểu, Bên B có trách nhiệm bố trí nhân sự phù hợp, đảm bảo công tác quản lý vận hành. Ngoài chi phí nhân sự được nêu trên các chi phí vật tư và các công tác khác được Bên A ủy quyền để Ban quản lý thực hiện đầy đủ công tác quản lý vận hành nhà chung cư dưới hình thức chi hộ Bên A như bảo trì thang máy, hệ thống PCCC, thay bóng đèn, vật tư, ...
  - Những dịch vụ Bên A ủy quyền cho bên Bên B thực hiện, trường hợp này Bên A có trách nhiệm thanh toán sang bên B đúng hạn để bên B thanh toán cho khách hàng sau khi bên B đã cung cấp yêu cầu thanh toán và các chứng từ hợp lệ. Trường hợp bên A không thanh toán thì bên B không có trách nhiệm chi trả cho đơn vị cung cấp dịch vụ.
  - Bên B được bên A ủy quyền thu các khoản thu từ cư dân và bên B có trách nhiệm nộp đầy đủ khoản đã thu vào tài khoản bên A hàng ngày. Trường hợp có việc cần xử lý chưa nộp được trong ngày thì phải nộp chậm nhất vào ngày làm việc kế tiếp.
  - Trường hợp cư dân hoặc khách hàng trả phí có yêu cầu xuất hoá đơn, Bên B xuất hoá đơn cho khách hàng trong tổng giá trị hoá đơn phải xuất tối đa bằng giá trị hợp đồng này. Trường hợp xuất hoá đơn chưa hết giá trị hợp đồng thì giá trị còn lại được xuất đứng tên Bên A.
  - Để đảm bảo công việc quản lý vận hành liên tục không ảnh hưởng đến sinh hoạt của cư dân, các hạng mục công việc chi hộ có giá trị dưới 5 triệu đồng (năm triệu đồng) bên B sau khi báo cáo sự việc và gửi tờ trình cho bên A. Tùy theo công việc thực tế bên B xem xét ứng trước để thực hiện sau đó lập hồ sơ trình bên A thanh toán. Lũy kế các khoản chi hộ đến 5 triệu đồng (năm triệu đồng ) bên B trình bên A thanh toán 01 lần.
  - Các nội công việc yêu cầu kỹ thuật vận hành tòa nhà bên B thực hiện diễn hình theo phụ lục kỹ thuật kèm theo hợp đồng này.
- Ngoài ra bên B thực hiện các công tác sửa chữa nhỏ trong phạm vi công cộng tòa nhà, hỗ trợ cư dân kiểm tra, khắc phục sự cố, cụ thể diễn hình như : Thay công tắc, bóng đèn, CB, dán gạch nền bong tróc, kiểm tra tình trạng thấm, ....
- 4.2 Chi phí cư dân phải trả cho hoạt động quản lý vận hành.**

Căn cứ theo nội dung các khoản thu (Đơn giá phí quản lý, tiền giữ xe, tiền nước sinh hoạt, ...) được Bên A ủy quyền thu, Ban quản lý thực hiện công tác tính phí và thu theo định kỳ hàng tháng. Toàn bộ số thu này Ban quản lý có trách nhiệm nộp vào tài khoản Bên A hoặc Ban quản trị (nếu có). Các qui định đơn giá thu này được hai bên thống nhất cụ thể bằng văn bản trước khi thực hiện và được xem là một phần nội dung của hợp đồng này.

**4.3.** Các chi phí dự trù phát sinh trong công tác quản lý vận hành Bên A thanh toán như sau :

- Chi phí diễn tập phương án chữa cháy cứu hộ cứu nạn do Phòng CS PCCC chủ trì hàng năm.
- Chi phí Lập báo cáo giám sát vệ sinh môi trường theo Luật bảo vệ môi trường.
- Chi phí rút hầm chứa chất thải, bùn dư, nạo vét cống, ...
- Chi phí thay thế vật tư và sửa chữa tòa nhà.
- Chi phí thay thế vật tư máy phát điện, máy bơm nước, hệ thống PCCC, ...
- Bảo trì máy phát điện, hệ thống PCCC.
- Chi phí kiểm định thang máy.
- Chi phí bảo trì thang máy.
- Chi phí điện, nước công cộng.
- Chi phí bảo hiểm tòa nhà.
- Chi phí Bảo hiểm cháy nổ hầm xe.
- Chi phí hóa chất vệ sinh, vận chuyển rác, vệ sinh bô rác.
- Chi phí dầu chạy máy phát điện dự phòng.
- Chi phí thay bóng đèn, sửa chữa nhỏ.
- Chi phí trang trí các ngày Tết, trung thu, Giáng sinh...
- Chi phí súc hổ nước và kiểm định chất lượng nước (6 tháng /lần).
- Chi phí kiểm định chống sét (1 năm/lần).
- Chi phí nạp bình PCCC xách tay (không bao gồm sửa chữa thay thế vật tư thiết bị PCCC).
  - Chi phí thù lao hoạt động ban quản trị (nếu có)
  - Chi phí khác...

**4.4** Thời hạn và phương thức thanh toán kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư được quy định như sau:

a. **Thanh toán theo từng tháng.** Thời gian hoàn thành công việc từ ngày 01 đến ngày cuối tháng, đầu tháng sau Bên B xuất hóa đơn và hồ sơ thanh toán gửi Bên A.

b. **Thời hạn thanh toán:** Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Bên B gửi thông báo phí để nghị thanh toán và xuất hóa đơn cho bên A.

Trường hợp tháng đầu tiên không đủ số ngày dương lịch thì phí quản lý của tháng đó sẽ được tính theo công thức lấy tiền phí quản lý một tháng chia cho số ngày theo dương lịch của tháng đầu tiên đó nhân với số ngày kể từ ngày bắt đầu tiếp quản tòa nhà đến ngày dương lịch cuối cùng của tháng đó.

Trường hợp tháng cuối cùng không đủ số ngày theo dương lịch thì tiền phí quản lý của tháng đó sẽ được tính theo công thức lấy tiền phí quản lý của một tháng liền kề trước chia cho số ngày theo dương lịch của tháng cuối cùng đó nhân với số ngày từ ngày mùng một của tháng đó đến ngày mà hai bên thanh lý hợp đồng.

**c. Tài khoản thanh toán:**

- Đơn vị thu hưởng : Công ty cổ phần Dịch vụ Địa ốc Sài Gòn
- Tài khoản số : 44684309
- Tại Ngân hàng : ACB- CN Lạc Long Quân, Quận 11, TP. HCM

**d. Đồng tiền thanh toán:** Tiền đồng Việt Nam

**e. Xuất hóa đơn:** Bên B xuất hóa đơn cho bên A trong tháng kế tiếp sau khi rà soát xuất hóa đơn cho các cá nhân và đơn vị có nhu cầu nhận hóa đơn.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên A**

**5.1. Bên A có các quyền sau đây:**

- a) Yêu cầu Bên B thông báo kịp thời, đầy đủ các thông tin về việc thực hiện các công việc đã thỏa thuận trong hợp đồng hoặc được ủy quyền;
- b) Được hưởng các khoản doanh thu từ việc Bên B khai thác các dịch vụ tại nhà chung cư để bù sung vào quỹ của Bên A nhằm phục vụ các hoạt động lợi ích chung của cư dân trong nhà chung cư này;
- c) Được chấm dứt hợp đồng theo quy định tại Điều 11 của hợp đồng này;
- d) Được áp dụng các chế tài quy định tại Điều 12 của hợp đồng này;

**5.2. Bên A có các nghĩa vụ sau đây:**

- a) Thanh toán chi phí sửa chữa, bảo trì, thay thế các thiết bị hư hỏng bao gồm chi phí vật tư và nhân công và các chi phí khác thuộc trách nhiệm của Bên A (ngoại trừ các công việc thuộc trách nhiệm của Bên B quy định tại Khoản 2 Điều 3 của hợp đồng này). Nếu các thiết bị hư hỏng do lỗi vận hành của Bên B (có biên bản xác nhận của hai bên) thì Bên B phải chịu toàn bộ chi phí sửa chữa;

- b) Thanh toán cho Bên B kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư theo giá thỏa thuận tại Điều 4 của Hợp đồng này;
- c) Cung cấp hồ sơ lưu trữ nhà chung cư và các thông tin, tài liệu cần thiết theo quy định của pháp luật để Bên B thực hiện dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư;
- d) Bố trí cho Bên B phòng làm việc cho Ban quản lý và chỗ để xe cho nhân sự Ban quản lý, bảo vệ và vệ sinh...;
- đ) Tạo điều kiện và phối hợp chặt chẽ với Bên B trong quá trình thực hiện hợp đồng;
- e) Nhắc nhở chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư thực hiện các nghĩa vụ có liên quan đến việc quản lý, sử dụng nhà chung cư theo hợp đồng này và theo quy định của pháp luật;

## **Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B**

### **6.1. Bên B có các quyền sau đây:**

- a) Yêu cầu Bên A cung cấp hồ sơ nhà chung cư và các thông tin, tài liệu cần thiết theo quy định của pháp luật để phục vụ cho việc quản lý vận hành nhà chung cư;
- b) Thu kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư theo quy định tại Điều 4 của hợp đồng này;
- c) Thực hiện việc thu tiền điện, nước, truyền hình cáp, internet... của người sử dụng; thực hiện xử lý các trường hợp không nộp, chậm nộp theo thỏa thuận trong hợp đồng này và theo quy định của Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư do Bộ Xây dựng ban hành tại Thông tư số 02/2016/TT-BXD;
- d) Các khoản thu thêm từ các tiện ích như quảng cáo thang máy, cho thuê bãi đậu xe taxi, các khoản thu khác,... thì Bên B không được hưởng.
- e) Được thể hiện logo/thương hiệu trên các văn bản của Bên B trong việc quản lý vận hành, chăm sóc khách hàng và được treo bảng hiệu của Bên B tại nhà chung cư sau khi đã được Bên A đồng ý về vị trí, kích thước và hình thức;

### **6.2. Bên B có các nghĩa vụ sau đây:**

- a) Thực hiện đầy đủ và bảo đảm đúng chất lượng các công việc theo quy định tại Điều 3 của hợp đồng này, bao gồm cả công việc được bên A ủy quyền (nếu có) và gửi báo cáo cho Bên A về tiến độ, kết quả thực hiện;

- b) Kiểm tra, giám sát hoạt động của các nhân viên của Bên B để thực hiện công việc quản lý vận hành và phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại xảy ra cho Bên A hoặc bên thứ ba nếu do nhân viên của Bên B gây thiệt hại;
- c) Kiểm tra, giám sát việc quản lý vận hành liên quan đến hoạt động của nhà chung cư bao gồm: thang máy, dụng cụ thiết bị phòng cháy chữa cháy, máy phát điện dự phòng, máy bơm nước, vệ sinh, môi trường...;
- d) Cam kết đảm bảo quản lý và vận hành hệ thống kỹ thuật nhà chung cư theo đúng khuyến cáo và hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất hoặc theo thiết kế;
- đ) Chậm nhất ngày 15 hàng tháng phải gửi cho Bên A các báo cáo tình hình hoạt động nhà chung cư của tháng trước liền kề;
- e) Bồi thường thiệt hại nếu vi phạm hợp đồng theo mức thiệt hại thực tế phát sinh do lỗi của Bên B; phải chịu trách nhiệm trước Bên A và trước pháp luật về mọi hoạt động do nhân lực của mình thực hiện;
- f) Có trách nhiệm quản lý, bảo quản, sử dụng có hiệu quả, đúng mục đích các tài liệu, thiết bị và các tài sản do Bên A trang bị; có trách nhiệm hoàn trả cho Bên A khi hoàn thành các nghĩa vụ theo hợp đồng trong tình trạng hoạt động tốt (ngoại trừ các hao mòn tự nhiên);
- g) Được khai thác các dịch vụ tại nhà chung cư để tăng thêm doanh thu theo quy định tại Điều 15 của hợp đồng này để làm quỹ cộng đồng phục vụ lợi ích chung của cư dân nhà chung cư;
- h) Tuân thủ thực hiện các quy trình về hoạt động vận hành cao ốc như tài chính, vệ sinh, bảo vệ, cây xanh... do Bên A chấp thuận.
- i) Thực hiện tất cả các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật đối với hoạt động kinh doanh của mình như: đăng ký kinh doanh, đăng ký hành nghề, hoàn thành tất cả các nghĩa vụ thuế;
- j) Bàn giao lại cho Ban quản trị bộ hồ sơ nhà chung cư quy định tại Điều 5 của Quy chế này khi chấm dứt hợp đồng quản lý vận hành này;
- k) Thực hiện nghiêm túc theo HỆ THỐNG QUY CHẾ, QUY ĐỊNH, QUY TRÌNH QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BAN QUẢN LÝ CAO ỐC CARINA PLAZA (đính kèm phụ lục).
- l) Đối với các khoản chi:

- Những khoản đã giao trong đơn giá hợp đồng là khoản gọn, không phát sinh.
- Những khoản chi hộ trong vận hành: có kế hoạch và không vượt quá hợp đồng Bên A đã ký với các nhà cung cấp.
- Những khoản sửa chữa lớn (bảo trì): Có kế hoạch và gửi công văn cho Bên A để tiến hành sửa chữa.

#### **Điều 7. Bố trí sử dụng nhân viên quản lý nhà chung cư**

**7.1.** Bên B có quyền bố trí hoặc thuê chuyên bất kỳ nhân viên nào đang làm việc cho Bên B tại nhà chung cư khi cần thiết, nhưng phải đảm bảo không gây trở ngại cho việc quản lý nhà chung cư. Trường hợp thay trưởng Ban quản lý tòa nhà thì phải thông báo bằng văn bản cho Bên A biết.

**7.2.** Trong trường hợp nhân viên của Bên B (kể cả trưởng Ban quản lý nhà chung cư) không hoàn thành nhiệm vụ theo quy định trong hợp đồng này, thì Bên B sẽ tiến hành kiểm tra, nếu không hoàn thành nhiệm vụ sẽ thay thế người khác và có trách nhiệm thông báo lại cho Bên A biết.

**7.3.** Quy định thời gian làm việc của các bộ phận thuộc Ban quản lý như sau:

**a) Văn phòng Ban quản lý**

- Sáng 08:00 - 12:00
- Chiều 13:00 - 17:00
- Từ thứ 2 đến thứ 7;

**b) Bộ phận kế toán – CSKH**

- Sáng 08:00 - 12:00
- Chiều 13:00 - 17:00
- Từ thứ 2 đến thứ 7;

**c) Bộ phận kỹ thuật**

- Trực 24/24h (làm việc 7 ngày/tuần, kể cả ngày lễ, tết).

**d) Bộ phận bảo vệ**

- Trực 24/24h (làm việc 7 ngày/tuần, kể cả ngày lễ, tết).

**e) Bộ phận vệ sinh, cây xanh**

- 07:00 – 17:00 (làm việc 7 ngày/tuần, kể cả ngày lễ, tết; trưa nghỉ dãn ca từ 11:00-13:00). Tùy vào nhu cầu giải quyết công việc

thực tế có thể thay đổi giờ bắt đầu và kết thúc trong ngày nhưng phải đảm bảo số giờ làm việc tại chung cư.

#### **Điều 8. Thanh toán kinh phí thuộc trách nhiệm chi trả của Bên A**

**8.1.** Trước ngày 30 tháng 11 của năm trước liền kề, Bên B phải gửi cho Bên A dự kiến kế hoạch chi phí phục vụ cho việc quản lý vận hành nhà chung cư, bao gồm các khoản thu từ dịch vụ quản lý vận hành đối với khu căn hộ, khu văn phòng, dịch vụ, thương mại và dịch vụ khác kèm theo (nếu có); các khoản chi cho việc quản lý vận hành nhà chung cư, các khoản chi thuộc trách nhiệm chi trả của Bên B và các khoản chi thuộc trách nhiệm chi trả của Bên A.

**8.2.** Bên A có trách nhiệm thanh toán cho các nhà thầu dịch vụ như bảo trì, sửa chữa hư hỏng trang thiết bị,... và các khoản tương tự thuộc trách nhiệm thanh toán của Bên A.

#### **Điều 9. Phương thức phối hợp giữa Bên A và Bên B**

**9.1.** Trách nhiệm của Bên A:

a) Là đại diện cho các chủ sở hữu, người sử dụng hợp pháp nhà chung cư ký kết hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành với Bên B để thực hiện công việc quản lý vận hành nhà chung cư quy định tại Điều 3 của hợp đồng này;

b) Quản lý quỹ bảo trì phần sở hữu chung của nhà chung cư theo quy định của pháp luật; quản lý quỹ phục vụ lợi ích chung của cư dân nhà chung cư để phục vụ chi trả cho các mục đích bảo trì, các mục đích công cộng khác;

c) Đại diện cho cư dân để làm việc với các tổ chức, cơ quan chức năng theo yêu cầu hoặc theo quy định của pháp luật;

d) Xem xét, thống nhất kế hoạch quản lý vận hành và các nội dung liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của Bên A. Ký kết hợp đồng với nhà thầu ngoài phạm vi của Bên B như bảo trì, sửa chữa, thay thế cây cảnh,... (nếu có);

đ) Chi trả các khoản chi phí liên quan đến hoạt động vận hành của nhà chung cư ngoài phạm vi chi trả của Bên B như mua sắm vật tư, trang thiết bị; việc bảo trì, cải tạo, trang trí nhà chung cư;

e) Cử đại diện để phối hợp chặt chẽ với Bên B trong việc quản lý vận hành nhà chung cư theo đúng các quy trình quản lý nhằm đáp ứng yêu cầu chất lượng dịch vụ.

#### 9.2. Trách nhiệm của Bên B:

a) Tổ chức điều hành mọi hoạt động thuộc phạm vi quản lý vận hành nhà chung cư theo hợp đồng này;

b) Cung cấp nhân sự quản lý vận hành để đảm nhiệm công tác vận hành kỹ thuật, quản lý và chăm sóc khách hàng, kiểm soát hoạt động nhà chung cư;

c) Quản lý và giám sát dịch vụ khách hàng, dịch vụ vệ sinh môi trường, bảo vệ an ninh, an toàn phòng cháy, chữa cháy, dịch vụ trông giữ xe, diệt côn trùng, chăm sóc cây cảnh cho nhà chung cư, ... Bên B có trách nhiệm quản lý, kiểm soát về mặt nghiệp vụ và khối lượng công việc của các nhà thầu này theo tiêu chuẩn và quy trình quản lý đã thiết lập, định kỳ báo cáo công việc cho Bên A.

### Điều 10. Thời hạn thực hiện hợp đồng

**10.1** Thời hạn hợp đồng này là 24 tháng, kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

Hợp đồng này hết hiệu lực trong các trường hợp sau đây được coi là hợp lệ mà bên A không phải bồi thường: hết thời hạn thực hiện hợp đồng mà hai bên không thống nhất gia hạn.

**10.2.** Trước khi hết thời hạn hợp đồng tối thiểu 30 ngày, Bên B gửi đề xuất gia hạn hợp đồng cho Bên A; nếu sau 15 ngày, kể từ ngày Bên A nhận được văn bản đề xuất gia hạn của Bên B mà Bên A không có ý kiến bằng văn bản thì hợp đồng sẽ được tự động gia hạn bằng với thời hạn của hợp đồng quy định tại Khoản 1 Điều này.

**10.3.** Trong thời gian giải quyết tranh chấp (*nếu có*), bên B có trách nhiệm tiếp tục thực hiện công tác quản lý và vận hành tòa nhà theo các điều khoản của hợp đồng này cho đến khi hoàn tất bàn giao cho bên A hoặc bên thứ ba do bên A chỉ định bằng văn bản.

### Điều 11. Chấm dứt hợp đồng và đơn phương chấm dứt hợp đồng trước thời hạn

**11.1.** 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... tháng liên tục.
- đ) Hội nghị nhà chung cư thường niên, hội nghị nhà chung cư bất thường thông qua việc thay đổi đơn vị quản lý vận hành.

**11.2.** 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 Khoản 2 Điều 6 của hợp đồng này và gây thiệt hại cho Bên A;
- b) Tăng mức giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư không theo quy định tại Điều 4 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 nhà chung cư 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 ... 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;

Bên A không được tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng ngoài các trường hợp quy định tại Khoản này và các điều khoản quy định tại Khoản 1 Điều 11; nếu tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng thì Bên A phải bồi thường theo quy định tại Khoản 2 Điều 12 của hợp đồng này.

**11.3.** 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 đến hạn cho Bên B theo hợp đồng này trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Bên B về những khoản thanh toán đã bị quá hạn;
- b) Không cung cấp hồ sơ nhà chung cư 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 nhà chung cư;

Bên B không được tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng ngoài các trường hợp quy định tại Khoản này; nếu tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng thì Bên B phải bồi thường theo quy định tại Khoản 2 Điều 12 của hợp đồng này.

#### 11.4. Bàn giao khi chấm dứt hợp đồng:

a) Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày thông báo chấm dứt hợp đồng, hai bên có trách nhiệm thảo luận và xác định giá trị quyết toán hợp đồng. Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày Bên B hoàn thành nghĩa vụ báo cáo, bàn giao số liệu, bàn giao tài sản và hai bên đã ký thỏa thuận thanh lý hợp đồng này, Bên A phải thanh toán cho Bên B các khoản tiền còn lại theo biên bản quyết toán (nếu có);

b) Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày chấm dứt hợp đồng, Bên B phải bàn giao cho Bên A toàn bộ tài sản theo đúng hiện trạng của Bên A, sổ sách kê toán hợp đồng và số liệu công nợ (bằng file mềm và bản cứng), hồ sơ nhà chung cư, các thông tin khách hàng/cư dân ... và các tài liệu, tài sản khác (nếu có) thuộc quyền sở hữu của Bên A;

### Điều 12. Vi phạm hợp đồng và bồi thường thiệt hại

12.1. Bên B phải bồi thường cho Bên A toàn bộ chi phí khắc phục thực tế hư hỏng và các chi phí có liên quan đến những hư hỏng làm mất tài sản khi có một trong các trường hợp sau đây(12):

a) Phát sinh do lỗi của Bên B;

b) Bên B thiếu trách nhiệm hoặc có hành vi vi phạm hợp đồng.

c) Trường hợp một trong hai bên vi phạm quy định tại Khoản 2 hoặc Khoản 3 Điều 11 của hợp đồng này thì bên vi phạm phải bồi thường cho bên kia số tiền bằng 02 lần giá dịch vụ quản lý vận hành tại nhà chung cư của tháng gần nhất (theo số liệu Bên B cung cấp).

### Điều 13. Trách nhiệm sau khi chấm dứt hợp đồng

13.1. 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.

13.2. Bên B không được phép sử dụng thông tin khách hàng, cư dân phục vụ mục đích kinh doanh của Bên B.

**13.3.** Bên B phải bàn giao toàn bộ tài sản, số liệu sổ sách cho Bên A trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày chấm dứt hợp đồng để Bên A tiếp tục quản lý vận hành chung cư một cách liên tục và không ảnh hưởng đến sinh hoạt của cư dân. Nếu vi phạm quy định này thì Bên B sẽ chịu bồi thường thiệt hại cho Bên A là 01 lần giá dịch vụ quản lý vận hành tại nhà chung cư của tháng gần nhất.

#### **Điều 14. Sự kiện bất khả kháng**

**14.1.** Các trường hợp sau đây được coi là sự kiện bất khả kháng:

- a) Do chiến tranh hoặc do thiên tai hoặc do thay đổi chính sách, pháp luật của Nhà nước Việt Nam;
- b) Do phải thực hiện quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các trường hợp khác do pháp luật quy định;
- c) Do tai nạn, ốm đau thuộc diện phải đi cấp cứu tại cơ sở y tế;
- d) Các trường hợp khác: do các bên thỏa thuận.

**14.2. Thông báo tình trạng bất khả kháng:**

- a) Khi xuất hiện một trong các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại Khoản 1 Điều này thì bên bị tác động bởi trường hợp bất khả kháng phải thông báo bằng văn bản hoặc thông báo trực tiếp cho bên còn lại biết trong thời hạn 20 ngày, kể từ ngày xảy ra trường hợp bất khả kháng (nếu có giấy tờ chứng minh về lý do bất khả kháng thì phải xuất trình giấy tờ này);
- b) Bên bị tác động bởi trường hợp bất khả kháng không thực hiện được nghĩa vụ của mình sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng và cũng không phải là cơ sở để chấm dứt hợp đồng này;
- c) Bên bị tác động bởi trường hợp bất khả kháng phải gửi thông báo cho bên kia khi không còn bị ảnh hưởng bởi tình trạng bất khả kháng;
- d) Các bên phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ khi điều kiện bất khả kháng không còn;
- d) Nếu sự kiện bất khả kháng xảy ra trong 03 tháng liên tục nhưng không khắc phục được thì hợp đồng đương nhiên hết hiệu lực, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

**14.3. Trách nhiệm của các bên trong trường hợp bất khả kháng:**

Việc thực hiện các nghĩa vụ có liên quan theo hợp đồng của các bên sẽ được tạm dừng trong thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng. Các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ của mình sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, trừ trường hợp quy định tại Điểm đ Khoản 2 Điều này.

## Điều 15. Khai thác, cung cấp dịch vụ phụ

**15.1. Bên A có quyền và trách nhiệm sau đây:**

Trong thời hạn hợp đồng này, Bên A ủy quyền cho Bên B tìm kiếm, khai thác môi giới khai thác kinh doanh các dịch vụ thuộc quyền sở hữu chung của nhà chung cư như thu phí quảng cáo, bảng hiệu, khai thác mặt bằng trống, các dịch vụ khác.... Việc khai thác này phải đảm bảo không được làm ảnh hưởng đến công tác quản lý vận hành nhà chung cư của Bên B, mỹ quan, môi trường và trật tự công cộng tại nhà chung cư. Bên B ưu tiên các dịch vụ hiện có tại thời điểm bắt đầu vào vận hành, trường hợp thay đổi hoặc bổ sung đơn vị thuê dịch vụ thì bên B phải báo cáo và được sự đồng ý của bên A..

**15.2. Bên B có quyền và trách nhiệm sau đây:**

a) Theo sự ủy quyền của Bên A, Bên B được quyền tìm kiếm đối tác và quản lý việc khai thác, lắp đặt quảng cáo, bảng hiệu và các dịch vụ khác nhằm mục đích gia tăng nguồn thu cho nhà chung cư. Mức phí được hưởng trên giá trị thu tăng thêm so với các khoản thu được từ việc khai thác và quản lý dịch vụ đó mà hai bên thỏa thuận;

b) Được quyền tham gia dự thầu khai thác dịch vụ nhà chung cư (nếu có) theo chỉ định hoặc mời thầu từ Bên A.

## Điều 16. Các thỏa thuận khác

Các bên căn cứ vào từng nhà chung cư cụ thể để thỏa thuận thêm các nội dung khác nhưng không được mâu thuẫn với các nội dung trong hợp đồng này, không được trái với quy định của Quy chế quản lý sử dụng nhà chung cư, pháp luật về nhà ở và đạo đức xã hội.

## Điều 17. Tranh chấp và giải quyết tranh chấp

**17.1.** Nếu có phát sinh tranh chấp về nội dung hợp đồng này thì các bên phải tiến hành thương lượng để giải quyết.

**17.2.** Trường hợp có tranh chấp về kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư mà thương lượng không có kết quả thì trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày phát sinh tranh chấp, các bên có quyền gửi đơn đến Ủy ban nhân dân cấp tinh nơi có nhà chung cư để xem xét, giải quyết; trường hợp không đồng ý với quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tinh thì có quyền khởi kiện tại Tòa án nhân dân theo quy định của pháp luật.

**17.3.** Trường hợp có tranh chấp về việc thực hiện hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành thì các bên có quyền yêu cầu Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Bản án có hiệu lực của Tòa án nhân dân là quyết định cuối cùng và có tính chất bắt buộc với các bên.

#### **Điều 18. Hiệu lực của hợp đồng**

**18.1.** Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016

**18.2.** Việc thanh lý hợp đồng này được thực hiện bằng bản thanh lý do hai bên cùng ký kết.

**18.3.** Hai bên thỏa thuận cam kết thực hiện đúng nội dung của hợp đồng này; tài sản được ủy quyền quản lý không thuộc diện bị tranh chấp về quyền sở hữu, quyền sử dụng.

**18.4.** Hợp đồng này được lập thành 06 (sáu) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản để cùng thực hiện.

**18.5.** Trường hợp các bên có thỏa thuận thay đổi nội dung của hợp đồng này thì phải lập phụ lục hợp đồng hoặc ký kết hợp đồng bổ sung bằng văn bản.

