



**BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ SAFIRA**  
Địa chỉ: Tầng 2, Tòa nhà Safira  
Đường Võ Chí Công, P. Phú Hữu, TP. Thủ Đức, TP. HCM  
Hotline: 0856 336 767 – 0837 27 7878



Số: 318/2023/TB-SAFIRA

Tp. HCM, ngày 19 tháng 04 năm 2023

## THÔNG BÁO

(V/v: Kết quả khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ Tòa nhà Safira đến Quý I/2023)

**Kính gửi: Quý Cư dân,**

Lời đầu tiên, Ban Quản lý Tòa nhà Safira (“BQLTN”) xin gửi tới Quý Cư dân lời chúc sức khỏe và lời chào trân trọng.

- Căn cứ thông báo số 309/2023/TB-SAFIRA ngày 06/04/2023 về việc mời gọi Cư dân tham gia Khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ Tòa nhà Safira đến Quý I/2023;
- Căn cứ vào kết quả khảo sát thực tế;

Với mong muốn thấu hiểu cũng như nâng cao về chất lượng dịch vụ Tòa nhà, BQLTN đã tiến hành thực hiện khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ tại Tòa nhà Safira thông qua việc lấy ý kiến từ link, phiếu khảo sát và quét mã QR của Quý Cư dân và thu được kết quả khảo sát như sau:

KẾT QUẢ KHẢO SÁT	TỶ LỆ BÌNH QUÂN
HÀI LÒNG VÀ TRÊN MỨC HÀI LÒNG	89.9 %
KHÔNG HÀI LÒNG	10.1 %

(Chi tiết kết quả khảo sát đính kèm trang sau)

BQLTN xin chân thành cảm ơn Quý Cư dân vì đã tin tưởng, đồng hành cùng với BQLTN trong suốt thời gian vừa qua và cả những ý kiến đóng góp quý báu của Quý Cư dân trong đợt khảo sát lấy ý kiến cư dân tại chung cư Safira.

Mọi ý kiến đóng góp hoặc cần biết thêm thông tin, Quý Cư dân vui lòng liên hệ qua số Hotline BQLTN: 0856 33 6767 hoặc ứng dụng Cyhome để được giải đáp và hỗ trợ. Trong trường hợp có sự không nhất quán hoặc xung đột giữa tiếng Việt và tiếng Anh, tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

Trân Trọng.

**Nơi nhận:**

- Như trên,
- Lưu VP BQLTN.

**BAN QUẢN LÝ TÒA NHÀ SAFIRA**  
Trưởng Ban



**Phạm Nữ Nhật Kiều**

[English below]



**SAFIRA MANAGEMENT OFFICE**  
Address: Floor 2<sup>nd</sup>, Safira Building  
Vo Chi Cong Street, Phu Huu Ward, Thu Duc City, HCMC  
Hotline: 0856 336 767 – 0837 277 878



No: 318/2023/TB-SAFIRA

Ho Chi Minh City April 19, 2023

## NOTIFICATION

(Re: Survey results on service quality assessment of Safira Building until the first quarter of 2023)

Dear Residents,

First of all, The Management Office (“MO”) would like to send our residents best wishes for health and respectful greetings.

- Pursuant to the notice No. 309/2023/TB-SAFIRA dated April 6, 2023 on inviting Residents to participate in the Safira Building Service Quality Assessment Survey until the first quarter of 2023;
- Based on the actual survey results;

With the desire to understand and improve the quality of building services, the MO conducted a survey to assess the quality of services at Safira Building through collecting comments via links, surveys and scanning QR codes from Residents and obtained the following survey results:

RESULT	AVERAGE RATIO
SATISFIED AND ABOVE SATISFACTION	89.9 %
DISSATISFIED	10.1 %

(Detailed survey results are attached to the following page)

The MO would like to sincerely thank the Residents for trusting and accompanying the MO during the past time and the valuable comments of the Residents in the Safira Apartment Opinion Survey.

If you have any comments or need more information, please contact the Management Office via Hotline: 0856 33 6767 or Cyhome application for answers and support. In the event of inconsistency or conflict between Vietnamese and English, the Vietnamese shall prevail.

Thank you and best regards,

Recipients:

- As above,
- Save Office.

SAFIRA MANAGEMENT OFFICE

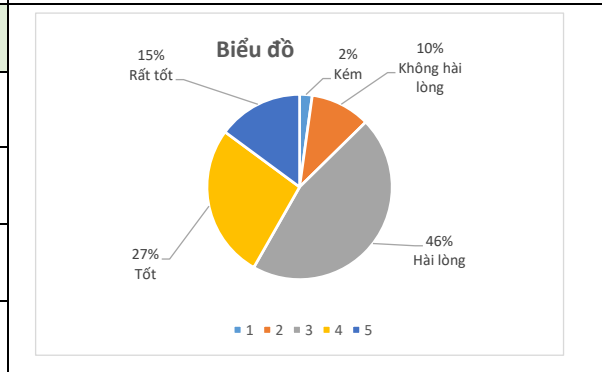
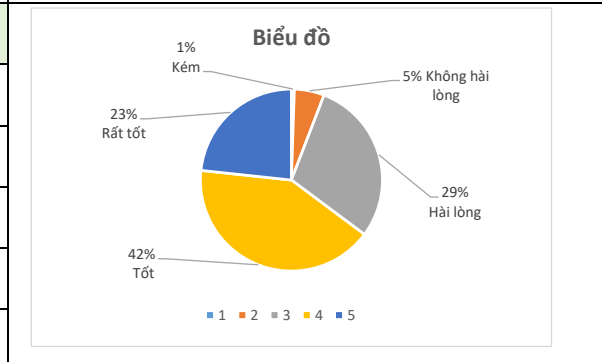
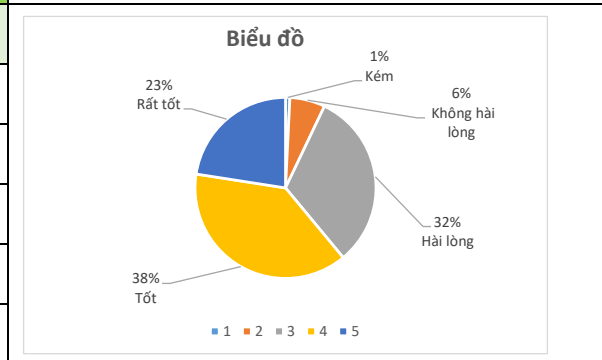
Property Manager



Pham Nu Nhat Kieu

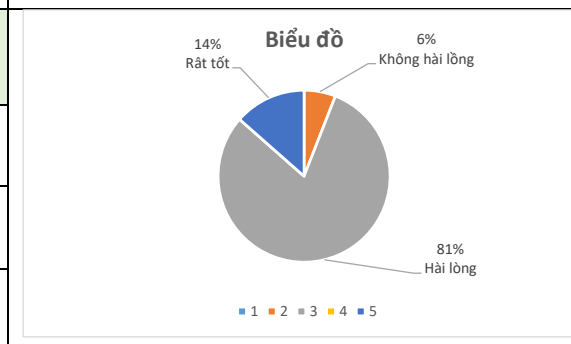
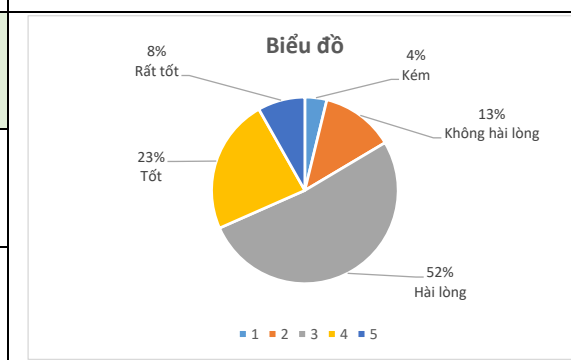
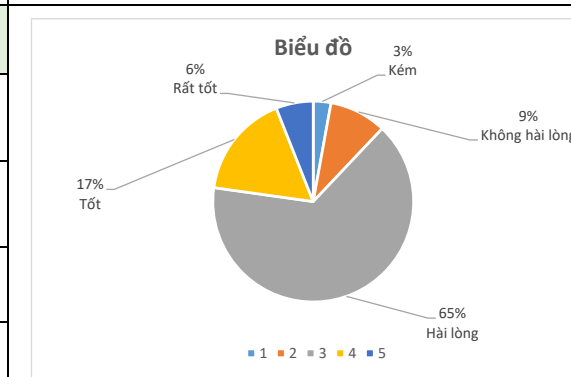
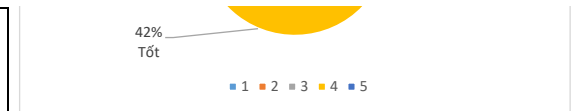
**THỐNG KÊ KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

STT	MỨC ĐỘ ĐÁNH GIÁ/ LEVEL OF ASSESSMENT	Kém (Poor)	Không hài lòng (Unsatisfied)	Hài lòng (Satisfied)	Tốt (Good)	Rất tốt (Excellent)
	THÔNG TIN ĐIỀN/ INFORMATION	1	2	3	4	5
<b>I</b>	<b>VỆ SINH / CLEANLINESS</b>					
1	Vệ sinh HÀNH LANG/ Corridor cleaning	0.0%	15.2%	29%	34.20%	21.50%
2	Vệ sinh PHÒNG RÁC / Garbage cleaning	1.3%	2.50%	38.00%	35.40%	22.80%
3	Vệ sinh SẢNH TIẾP ĐÓN/ Lobby cleaning	1.3%	1.2%	26.60%	40.50%	30.40%
4	Vệ sinh KHU VỰC CÔNG CỘNG/ Public Area cleaning	1.3%	6.3%	30.40%	43.00%	19.00%
5	Vệ sinh KHU VỰC TẦNG HẦM/ Basement cleaning	0.0%	6.3%	35.40%	39.20%	19.00%
6	Trung Bình/ Average	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>32%</b>	<b>38%</b>	<b>23%</b>
<b>II</b>	<b>AN NINH / SECURITY</b>					
1	Nhân viên bảo vệ tầng hầm/ Securityman of Basement	0.0%	3.80%	27.80%	43.00%	25.30%
2	Nhân viên bảo vệ nội khu/ Securityman of Basement	1.3%	5.0%	29.1%	40.5%	24.1%
3	Nhân viên bảo vệ sảnh/ Securityman of Lobby	0.0%	5.1%	29.1%	43.0%	22.8%
4	Nhân viên bảo vệ ngoại khu/ Securityman of outside	0.0%	3.8%	31.6%	41.8%	22.8%
5	An ninh tại các khu công cộng/ Public Area security	1.3%	8.9%	29.1%	39.2%	21.5%
6	Trung Bình/ Average	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>29%</b>	<b>42%</b>	<b>23%</b>
<b>III</b>	<b>VẬN HÀNH HỒ BƠI / SWIMMING POOL'S CARE</b>					
1	Cơ sở vật chất hồ bơi/ Pool facilities	2.5%	8.9%	49.4%	29.1%	10.1%
2	Vệ sinh trong & xung quanh hồ bơi/ Pool cleaning	2.5%	17.7%	43.0%	24.0%	12.7%
3	Nhân viên hồ bơi/ Pool staff	2.5%	8.9%	41.8%	29.1%	17.7%
4	Thời gian mở - đóng cửa/ Open-Close Time	1.3%	6.3%	48.1%	25.3%	19.0%



5	Trung Bình/ <i>Average</i>	<b>2%</b>	<b>10%</b>	<b>46%</b>	<b>27%</b>	<b>15%</b>	
<b>IV DỊCH VỤ XỬ LÝ CÔN TRÙNG / PEST CONTROL SERVICE</b>							
1	Tần suất, Thời gian đáp ứng/ <i>Response time</i>	0.0%	3.8%	39.2%	41.8%	15.2%	<p><b>Biểu đồ</b></p> <p>15% Rất tốt 1% Kém 5% Không hài lòng 39% Hài lòng 41% Tốt</p> <p>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5</p>
2	Chất lượng công việc/ <i>Quality of work</i>	1.3%	6.3%	38.0%	40.5%	13.9%	
3	Trung Bình/ <i>Average</i>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>39%</b>	<b>41%</b>	<b>15%</b>	
<b>V CẢNH QUAN / LANDSCAPE</b>							
1	Chất lượng công việc/ <i>Quality of work</i>	1.3%	7.6%	38.0%	31.6%	21.5%	<p><b>Biểu đồ</b></p> <p>22% Rất tốt 1% Kém 8% Không hài lòng 38% Hài lòng 32% Tốt</p> <p>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5</p>
2	Trung Bình/ <i>Average</i>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>38%</b>	<b>32%</b>	<b>22%</b>	
<b>VI DỊCH VỤ THU GOM RÁC THẢI / GARBAGE REMOVAL SERVICE</b>							
1	Thời gian đáp ứng/ <i>Response time</i>	0.0%	1.3%	34.2%	41.8%	22.8%	<p><b>Biểu đồ</b></p> <p>23% Rất tốt 1% Kém 1% Không hài lòng 34% Hài lòng</p>

2	Chất lượng công việc/ <i>Quality of work</i>	0.0%	1.3%	34.2%	41.8%	22.8%
3	Trung Bình/ <i>Average</i>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>34%</b>	<b>42%</b>	<b>23%</b>
<b>VII KHU VỰC BBQ/BBQ AREA</b>						
1	Cơ sở vật chất khu vực BBQ/ <i>BBQ area facilities</i>	6.3%	13.9%	58.2%	16.5%	5.1%
2	Vệ sinh khu vực BBQ/ <i>BBQ area cleaning</i>	0.0%	8.9%	64.6%	19.0%	7.6%
3	Dịch vụ hỗ trợ (mang bếp, nghiệm thu)/ <i>Support services (carrying kitchen, acceptance)</i>	3.8%	5.1%	69.6%	16.4%	5.0%
4	Thời gian mở - đóng cửa/ <i>Open-Close Time</i>	1.3%	8.9%	68.3%	15.2%	6.3%
5	Trung Bình/ <i>Average</i>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>65%</b>	<b>17%</b>	<b>6%</b>
<b>VIII SÂN CHƠI TRẺ EM/ KID PLAYGROUND</b>						
1	Cơ sở vật chất / <i>Facilities</i>	5.1%	15.2%	53.2%	20.2%	6.3%
2	Vệ sinh khu vực/ <i>Area cleaning</i>	2.5%	10.1%	50.6%	26.6%	10.1%
3	Trung Bình/ <i>Average</i>	<b>4%</b>	<b>13%</b>	<b>52%</b>	<b>23%</b>	<b>8%</b>
<b>IX PHÒNG SINH HOẠT CỘNG ĐỒNG/ COMMUNITY ROOM</b>						
1	Cơ sở vật chất khu vực / <i>Area facilities</i>	0.0%	8.9%	79.7%	0.0%	11.4%
2	Vệ sinh khu vực / <i>Area cleaning</i>	0.0%	3.8%	81.0%	0.0%	15.2%
3	Thời gian mở - đóng cửa / <i>Open-Close Time</i>	0.0%	5.1%	81.0%	0.0%	13.9%



4	Trung Bình/ <i>Average</i>	0%	6%	81%	0%	14%	
<b>X SỬA CHỮA, BẢO HÀNH LỖI/ FIXING DEFECT AND MAINTANANCE</b>							
1	Thời gian hoàn thành sửa chữa/ <i>Defect Rectification complete time</i>	5.1%	13.9%	49.4%	24.0%	7.6%	<p><b>Biểu đồ</b></p> <p>5% Kém 12% Không hài lòng 52% Hài lòng 23% Tốt 8% Rất tốt</p> <p>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5</p>
2	Hài lòng về chất lượng sửa chữa/ <i>Defect Rectification quality</i>	5.1%	10.1%	54.4%	22.8%	7.6%	
3	Công tác vệ sinh, bàn giao sau khi sửa chữa / <i>Cleaning, handover after rectified</i>	3.8%	12.7%	53.2%	22.8%	7.6%	
4	Trung Bình/ <i>Average</i>	5%	12%	52%	23%	8%	
<b>XI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG/ CUSTOMER SERVICES</b>							
1	Thái độ phục vụ/ <i>Attitude</i>	3.8%	10.1%	35.4%	32.9%	17.7%	<p><b>Biểu đồ</b></p> <p>4% Kém 8% Không hài lòng 38% Hài lòng 35% Tốt 16% Rất tốt</p> <p>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5</p>
2	Thời gian đáp ứng/ <i>Response time</i>	5.1%	5.1%	40.5%	34.2%	15.2%	
3	Tác phong/ <i>Manners</i>	3.8%	5.1%	40.5%	35.4%	15.2%	
4	Chất lượng công việc/ <i>Quality of work</i>	2.5%	10.1%	36.7%	36.7%	13.9%	
5	Trung Bình/ <i>Average</i>	4%	8%	38%	35%	16%	
<b>XII DỊCH VỤ KHÁC CỦA BQLTN/ SERVICE AND ASSISTS OF THE BUILDING MANAGEMENT BOARD</b>							
1	Thái độ phục vụ/ <i>Attitude</i>	5.1%	8.9%	34.2%	39.2%	12.7%	<p><b>Biểu đồ</b></p> <p>6% Kém 11% Không hài lòng 32% Hài lòng 40% Tốt 11% Rất tốt</p> <p>■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5</p>
2	Tần suất, Thời gian đáp ứng/ <i>Response time</i>	6.3%	10.1%	31.6%	40.5%	11.4%	
3	Chất lượng công việc/ <i>Quality of work</i>	5.1%	13.9%	31.6%	39.2%	10.1%	
4	Trung bình	6%	11%	32%	40%	11%	