

Ngày: 12/10/2026

Số: TKEVN/105/DVHCM

Công trình: SUNRISE RIVERSIDE LÔ G (BLOCK A, B, C, D, E, G)

Địa chỉ: Đường Nguyễn Hữu Thọ, Xã Nhà Bè, Thành phố Hồ Chí Minh

V/v: Thông tin báo cáo về sự cố thang máy ngày 06/10/2026.

Kính gửi:

- **Quý Cư Dân Khu Căn Hộ Sunrise Riverside Lô G (Block A, B, C, D, E, G)**
- **Ban Quản trị Khu Căn Hộ Sunrise Riverside Lô G (Block A, B, C, D, E, G)**
- **Ban Quản Lý Khu Căn Hộ Sunrise Riverside Lô G (Block A, B, C, D, E, G)**

Công ty TNHH TK Elevator Việt Nam (TKEVN) xin hân hạnh gửi đến Quý Ban lời chúc sức khỏe, lời chào trân trọng nhất và chân thành cảm ơn Quý Ban đã sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Công ty chúng tôi trong thời gian qua.

Liên quan đến sự cố gián đoạn hoạt động của một số thang máy tại dự án Sunrise Riverside Lô G (Block A, B, C, D, E, G) vào ngày 06/10/2026 do sự cố điện lưới của toà nhà, chúng tôi xin được gửi lời xin lỗi chân thành đến Quý Cư dân vì những bất tiện, lo lắng và ảnh hưởng đến sinh hoạt trong thời gian xảy ra sự cố, đồng thời chúng tôi xin được báo cáo và giải trình liên quan đến sự cố này như sau:

1. Thông tin sự việc

Vào khoảng 19 giờ 59 phút ngày 06/10/2026, hệ thống điện lưới cung cấp cho tòa nhà gặp sự cố đột ngột, dẫn đến việc nguồn điện cấp cho hệ thống thang máy bị gián đoạn.

Do ảnh hưởng của sự cố này, một số thang máy đã dừng hoạt động khẩn cấp. Tại thời điểm đó có hành khách đang sử dụng các thang máy PL1 - Tháp A, SL - Tháp E và FL - Tháp D và phải chờ cứu hộ hỗ trợ đưa ra ngoài cabin an toàn.

2. Kết quả kiểm tra và đánh giá

Qua công tác kiểm tra kỹ thuật sau sự cố, chúng tôi ghi nhận:

- Nguyên nhân trực tiếp dẫn đến việc các thang máy ngừng hoạt động là do nguồn điện cấp đến hệ thống thang máy bị gián đoạn đột ngột.
- Đối với thang máy FL - Tháp D, hệ thống cứu hộ tự động (Auto Recuse Device-ARD) không thực hiện đầy đủ chức năng; Thang máy PL1-Tháp A bị kẹt hệ thống cửa tầng; thang máy SL-tháp E ghi nhận hệ thống bị khoá chương trình trên bảng mạch điều khiển.
- Đối với tình trạng hệ thống cứu hộ tự động của thang FL-tháp D không hoạt động: nguyên nhân do bộ bình ắc quy dự phòng đã suy giảm dung lượng theo thời gian sử dụng, về tình trạng suy giảm dung lượng của bộ ắc quy này đã được TKE ghi nhận và khuyến cáo theo nội dung biên bản cung cấp dịch vụ số VT382452, trong công tác bảo trì định kỳ tháng 09/2026. Tuy nhiên việc tổng hợp, cập nhật nội dung báo cáo và công việc thay thế chưa kịp triển khai hoàn tất trước thời điểm xảy ra sự cố.
- Đối với hệ thống liên lạc nội bộ của thang máy FL - Tháp D, TKE đã tiến hành kiểm tra và xác nhận thiết bị vẫn hoạt động bình thường ở cả trạng thái có điện và mất điện. Tại thời điểm xảy ra sự cố,



việc liên lạc có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố khách quan liên quan đến điều kiện mất điện đột ngột của hệ thống.

3. Các biện pháp khắc phục:

Để nâng cao hơn nữa độ tin cậy của hệ thống, TKE đã và đang phối hợp cùng Ban Quản Lý triển khai các công việc sau:

- Đẩy nhanh việc thay thế bộ ắc quy dự phòng ARD và EBOPS theo kế hoạch.
- Thực hiện thay thế bộ ắc quy ARD của thang máy FL - Tháp D và PL1 - Tháp C trong ngày 13/10/2026.
- Tăng cường theo dõi, kiểm tra tình trạng ắc quy dự phòng nhằm bảo đảm thiết bị luôn trong trạng thái sẵn sàng vận hành.

4. Các biện pháp phòng ngừa dài hạn

Nhằm nâng cao độ ổn định và khả năng ứng phó khi xảy ra các tình huống mất điện đột xuất, TKE sẽ triển khai:

- Rà soát toàn bộ hệ thống ắc quy ARD của các thang máy tại dự án.
- Thực hiện kiểm tra nội trở và tình trạng lưu điện định kỳ hàng tháng đối với các bộ ắc quy đã sử dụng trên 12 tháng.
- Đề xuất kế hoạch thay thế chủ động đối với các bộ ắc quy sau 24 tháng sử dụng nhằm duy trì độ tin cậy vận hành ở mức cao nhất.

Hệ thống điều khiển thang máy được thiết kế để luôn luôn tự kiểm tra tình trạng an toàn chạy thang. Thang máy sẽ dừng khẩn cấp ngay lập tức khi hệ thống phát hiện ra vấn đề nào đó dù nhỏ nhất sai lệch so với thông số bình thường sau đó hệ thống sẽ kiểm tra, rà soát lại các tín hiệu. Sau khi kiểm tra nếu đủ các điều kiện an toàn thì hệ thống sẽ tự động reset lại và cho thang máy hoạt động trở lại, nếu các tín hiệu không đảm bảo an toàn thì hệ thống sẽ cho dừng hoạt động. Hiện tượng dừng khẩn cấp khi thang hoạt động ở tốc độ cao, do gia tốc và quán tính nên sẽ làm cho người sử dụng đi trong thang có giảm giác “tuột thang” giống như cảm giác đang đi xe ô tô và phanh gấp.

Chúng tôi hiểu rằng sự cố vừa qua đã gây lo lắng và hoang mang cho Quý Cư dân, đặc biệt đối với những hành khách đang sử dụng thang máy tại thời điểm xảy ra sự cố. Tuy nhiên, Quý Cư dân có thể hoàn toàn yên tâm rằng cabin thang máy được thiết kế như một không gian an toàn, có hệ thống thông gió tự nhiên và các khe thông khí chuyên dụng, vì vậy hành khách bên trong sẽ không bị thiếu oxy hay ngột thở khi thang máy tạm dừng hoạt động.

Trong trường hợp thang máy phải dừng đột ngột do mất điện hoặc hệ thống kích hoạt chế độ bảo vệ an toàn, việc hành khách giữ bình tĩnh, ở nguyên bên trong cabin và chờ lực lượng cứu hộ tại chỗ hỗ trợ là phương án an toàn nhất. Cabin thang máy được bảo vệ bởi nhiều lớp cơ cấu an toàn độc lập, không có nguy cơ rơi tự do khi mất điện.

Mặc dù việc chờ cứu hộ trong không gian hạn chế có thể gây cảm giác lo lắng hoặc khó chịu, nhưng sự an toàn của hành khách bên trong cabin luôn được đảm bảo.

Quý Ban và Quý Khách hàng có thể hoàn toàn yên tâm về mặt an toàn của các thang máy TKE tại Dự Án Khu Căn Hộ Sunrise Riverside lô G mà TKE đang cung cấp dịch vụ. Thang máy là thiết bị vận chuyển người chuyên dùng với tần suất cao nên không thể tránh khỏi việc xuất hiện lỗi nhỏ hay dừng

thang đột ngột. Tuy nhiên, thang máy TKE luôn được kiểm soát bởi tủ điều khiển rất thông minh với rất nhiều cảm biến an toàn, tủ điều khiển này sẽ buộc thang phải dừng ngay lập tức khi phát hiện sự bất thường đủ lớn trong hệ thống. Việc này là để đảm bảo an toàn cho người sử dụng bên trong thang máy.

Sự việc thang máy FL-D; SL-E; PL1-A dừng hoạt động và xảy ra khi có hành khách bên trong cabin đã gây nhiều hoang mang cho Quý cư dân sử dụng thang máy tại thời điểm xảy ra sự cố. Một lần nữa, TKE chân thành xin lỗi về sự bất tiện đã xảy ra và rất mong nhận được sự thông cảm, hỗ trợ từ Quý Ban Quản Lý trong thời gian tới.

Trân trọng cảm ơn.

CN CÔNG TY TNHH TK ELEVATOR VIỆT NAM tại TP.HCM

Bộ phận Dịch vụ



Mai Hữu Viên
Trưởng Phòng Bảo Trì HCM

